

OGÓLNE WARUNKI DOSTAW

§ 1

ZAMÓWIENIA I ZASADY ICH REALIZACJI

- Petalana S.A. z siedzibą w Katowicach (Petalana) sprzedaje swoje produkty partnerom handlowym (Dystrybutorom) w oparciu o potwierdzone zamówienia, zgodnie z zasadami wynikającymi z „Ogólnych warunków dostaw” (OWD), dostępnych na stronie internetowej Petralana pod adresem www.petalana.eu oraz jako załącznik do umów partnerskich, jak również na podstawie innych dokumentów określających warunki współpracy. Katalog produktów Petralana (produkty standardowe) prezentowany jest w formie papierowej oraz na stronach internetowych Petralana S.A. pod adresem www.petalana.eu.
- Realizacja zamówień na produkty niestandardowe wymaga każdorazowo indywidualnego uzgodnienia z Petralana.
- Złożenie zamówienia jest równoznaczne z akceptacją OWD.
- W przypadkach pozostawania przez Petralana i Dystrybutora w stałych stosunkach handlowych, zaakceptowanie OWD podczas złożenia pierwszego zamówienia ma skutek w postaci ich obowiązywania we wszystkich pozostałych zamówieniach, do czasu wypowiedzenia lub zmiany tych OWD.
- Zobowiązanie do realizacji dostawy i zapłaty wynagrodzenia powstaje po złożeniu przez Dystrybutora zamówienia elektronicznego lub na piśmie i potwierdzenia daty realizacji zamówienia przez Petralana. Zamówienia mogą być składane całodobowo. Petralana potwierdza przyjęcie zamówienia do realizacji na zasadach wskazanych w OWD.
- Zamówienia składane są na piśmie (e-mail) i powinny zawierać następujące dane:
 - nazwa produktu oraz jego wymiary,
 - cena jednostkowa zamawianego produktu,
 - jednostka miary,
 - ilość zamawianego produktu,
 - deklarowany przez Dystrybutora termin i harmonogram odbioru,
 - deklarowany przez Dystrybutora sposób i termin płatności,
 - miejsce dostawy wraz z kodem pocztowym,
 - opis sposobu rozładunku (górny/boczny),
 - nazwa i adres Dystrybutora,
 - dane osoby składającej zamówienie (imię i nazwisko oraz numer telefonu i adres e-mail),
 - dane osoby upoważnionej przez Dystrybutora do odbioru towaru (imię i nazwisko oraz numer telefonu),
 - warunki dostaw – w przypadku Dystrybutorów eksportowych.Brak którykolwiek danych w zamówieniu może skutkować odmową jego realizacji przez Petralana.
- Przy składaniu zamówienia zaleca się korzystanie z formularza zamówień, którego wzór znajduje się na stronie www.petalana.eu.
- Komórka odpowiedzialną za realizację zamówień oraz organizację dostaw jest Dział Obsługi Klienta (DOK).
- DOK udziela informacji w zakresie przyjmowania i realizacji zamówień oraz organizacji dostaw w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00.
- DOK potwierdza otrzymanie zamówienia w terminie 2 dni roboczych od dnia otrzymania zamówienia, przy czym zamówienia złożone w dni powszednie po godz. 16:00, w soboty, niedziele oraz święta będą traktowane jako otrzymane w kolejnym dniu roboczym.
- Jeżeli wystąpi konieczność doprecyzowania elementów zamówienia, Dystrybutor zobowiązany jest do jego uzupełnienia w terminie 90 dni od daty wpływu. Niekompletne zamówienia nie będą realizowane przez Petralana.
- Przesłane zamówienie realizowane na zasadach przedpłaty trafia do realizacji tylko i wyłącznie, gdy zostanie ono opłacone. Brak zapłaty w odpowiednim czasie może spowodować przesunięcie terminu realizacji. W przypadku braku opłaty zamówienia przez okres dłuższy niż 60 dni, Petralana ma prawo anulować zamówienie, o czym mailowo powiadomi Dystrybutora.
- Petalana nie odpowiada za błędy w zamówieniach. Koszty produkcji i transportu powstałe w związku z realizacją zamówienia obciążone błędem ponosi Dystrybutor.
- Wszelkie zmiany w zamówieniach, ich korekty bądź anulowanie muszą być zgłaszane na piśmie.
- W przypadku produktów standardowych zmiany muszą być zgłoszone nie później niż w terminie do 2 dni roboczych przed wskazanym terminem dostawy. Zmiany nie będą uwzględniane, jeśli produkt został już wysłany.
- W przypadku produktów niestandardowych zmiany muszą być zgłoszone nie później niż w terminie do 2 dni roboczych przed faktycznym terminem rozpoczęcia produkcji towaru według zamówienia. Zmiany nie będą uwzględniane, jeśli produkt został już wyprodukowany lub jeżeli rozpoczęto już jego produkcję.
- Dokonanie zmiany w zamówieniu może spowodować przesunięcie potwierdzonego wcześniej terminu realizacji zamówienia.
- W przypadku rezygnacji z odbioru zamówionego i wyprodukowanego niestandardowego towaru Petralana ma prawo obciążenia Zamawiającego kosztami produkcji i magazynowania tego wyrobu.
- W przypadku zalegania przez Dystrybutora z płatnościami na rzecz Petralana lub przekroczenia przyznanego limitu kupieckiego Petralana zastrzega sobie prawo zawieszenia przyjmowania nowych zamówień bądź wstrzymania lub anulowania realizacji zamówień przyjętych do realizacji.
- Zmiana potwierdzonych i przewidywanych terminów realizacji zamówienia przez Petralana jest możliwa w przypadku wystąpienia „siły wyższej”. Przez pojęcie „siły wyższej” rozumie się każde zdarzenie, którego nie można było przewidzieć działając z należytą starannością. Przez siłę wyższą w OWD rozumie się m.in. pożar, powódź, strajk generalny, blokady dróg lub innych powszechnie używanych miejsc wjazdowych lub wyjazdowych, trzęsienie ziemi, powódź, huragan, epidemia i inne zdarzenia elementarnych sił przyrody, jak również awarie, braki dostaw energii, wody i surowców uniemożliwiających pracę Petralana.
- W sytuacji braku możliwości zrealizowania potwierdzonego zamówienia na skutek wystąpienia „siły wyższej”, Petralana niezwłocznie zawiadomi o tym Dystrybutora, wskazując w miarę możliwości nowy przewidywany termin realizacji. Jeżeli nowy termin nie będzie zaakceptowany przez Dystrybutora, Petralana ma prawo do odstąpienia od realizacji zamówienia, bez ponoszenia odpowiedzialności za niezrealizowanie zamówienia i bez żadnych dodatkowych kosztów. Dystrybutor ma prawo do rezygnacji z dostawy zamówionych produktów bez ponoszenia dodatkowych kosztów w sytuacji, gdy nowy przewidywany termin dostawy przekroczy potwierdzony wcześniej termin dostawy o 14 dni roboczych.

§ 2

DOSTAWA PRODUKTÓW

- Petalana dostarcza produkty do wskazanego miejsca dostawy na własny koszt, bez kosztów rozładunku i ewentualnego przedłużonego przestoju środka transportu w miejscu dostawy.
- Po wcześniejszym indywidualnym ustaleniu warunków możliwy jest odbiór zamówionych produktów z magazynu Petralana za pomocą środka

transportu podstawionego przez Dystrybutora. W takich przypadkach jednak:

- Petalana nie ponosi odpowiedzialności za straty powstałe podczas transportu,
 - Petalana nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia produktów przewożonych w pojazdach niedostosowanych do ich transportu,
 - podstawiony przez Dystrybutora środek transportu powinien gwarantować transport całości zamówienia,
 - odbierający musi posiadać upoważnienie wystawione przez Dystrybutora,
 - odbierający zobowiązany jest do podpisania dokumentu wydania zewnętrznego oraz do podania daty i godziny odbioru.
- Rozładunek dostarczonych produktów musi być zakończony w ciągu 3 godzin od chwili przyjazdu do miejsca wskazanego w zamówieniu. Koszty i ryzyko przedłużonego rozładunku lub przestoju ponosi Dystrybutor.
 - Minimalna ilość dostawy określana jest w oparciu o indywidualne ustalenia pomiędzy Petralana a Dystrybutorem, przy czym uzależniona jest od możliwości zorganizowania dostaw łączonych w kilka miejsc rozładunku. W przypadku braku takiej możliwości cena produktu może być wyższa niż standardowa z uwagi na wyższe koszty transportu.
 - Dostawy pełno samochodowe mogą być rozładowane w więcej niż jednym miejscu za dodatkową, wcześniej uzgodnioną opłatą za transport i rozładunek.
 - W przypadku braku fizycznej możliwości dojazdu danym środkiem transportu do wskazanego w zamówieniu miejsca rozładunku dostawy do tego miejsca nie będą realizowane. W przypadku braku możliwości rozładunku we wskazanym miejscu dostawy, zamówione produkty mogą zostać przewiezione do innego wskazanego przez Dystrybutora miejsca dostawy, na jego koszt. Kierowca ma prawo odmówić dojazdu do miejsca rozładunku w przypadku, gdy istnieje możliwość uszkodzenia pojazdu lub wyrządzenia szkody.
 - Petalana ma prawo obciążyć Dystrybutora kosztami transportu, jeśli w zamówieniu podany zostanie błędny adres dostawy, co spowoduje konieczność przetransportowania produktów w inne miejsce.
 - W przypadku rezygnacji z zamówienia mimo braku do tego uprawnień, lub braku odbioru zamówionego towaru z magazynu Petralana przez okres 60 dni od dnia złożenia zamówienia, Petralana ma prawo dostarczyć towar do Dystrybutora na jego koszt (w przypadku warunków FCA/EXW) i ryzyko.
 - Dostawę uważa się za dokonaną z chwilą dostarczenia produktów do wyładunku w miejscu dostawy i przekazania dokumentów przewozowych Dystrybutorowi lub osobie upoważnionej przez Dystrybutora.
 - W przypadku odbioru produktów z magazynu Petralana dostawę uważa się za dokonaną z chwilą załadunku produktów na podstawiony środek transportu.
 - Osoba odbierająca zamówione produkty w imieniu Dystrybutora musi posiadać upoważnienie wystawione przez Dystrybutora. Dystrybutor lub osoba upoważniona przez niego do odbioru, zobowiązany jest do podpisania dokumentu wydania zewnętrznego oraz potwierdzenia zgodności dostawy z listem przewozowym.
 - Uszkodzenie towaru podczas rozładunku obciąża Dystrybutora.
 - Faktura za odebrany towar wysyłana jest za pośrednictwem poczty lub w przypadku wyrażenia zgody na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej - za pomocą poczty elektronicznej, następnego dnia roboczego po zrealizowanej wysyłce bądź odbiorze produktów z magazynu Petralana.
 - W przypadku dostawy transportem własnym Dystrybutora, Petralana nie ponosi odpowiedzialności za straty Dystrybutora wynikłe z użycia nieprzystosowanego do przewozu Produktu. Podstawione środki transportu powinny być czyste, mieć

OGÓLNE WARUNKI DOSTAW

otwierane burty dla właściwego załadunku Produktów. W uzasadnionych przypadkach Petralana może odmówić załadunku samochodu niespełniającego powyższych warunków.

§ 3

REKLAMACJE

3.1. ZASADY OGÓLNE

- Petalana oświadcza, że wszystkie dopuszczone do sprzedaży produkty oznakowane znakiem CE produkowane są zgodnie z obowiązującymi normami. Produkty dopuszczone do sprzedaży posiadają niezbędne dokumenty dopuszczające je do sprzedaży zgodnie z przewidzianym przez producenta zastosowaniem, w tym Certyfikat stałości właściwości użytkowych wspólny dla wszystkich produktów oraz Deklaracje właściwości użytkowych dla każdego pojedynczego produktu.
- Dokumenty dopuszczające produkty Petralana do wprowadzenia do obrotu lub udostępnienia na rynku wyrobów budowlanych dostępne są na stronie internetowej Petralana pod adresem www.petalana.eu.
- Wszelkie reklamacje rozpatrywane są zgodnie z obowiązującym prawem na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
- Reklamacja musi być zgłoszona pisemnie w terminach wskazanych w OWD.
- Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać: nazwę Dystrybutora, imię, nazwisko i nr telefonu osoby składającej reklamację, numer dokumentu wydania zewnętrznego lub faktury, kopię oryginalnej etykiety reklamowanego produktu, szczegółowy opis oraz ilość reklamowanego produktu.
- Reklamacje zgłoszone niezgodnie z OWD nie będą rozpatrywane, w takim wypadku, Petralana poinformuje Dystrybutora o konieczności zgłoszenia reklamacji zgodnie z zasadami wynikającymi z OWD. Termin na rozpatrzenie reklamacji rozpoczyna bieg w momencie zgłoszenia kompletnej reklamacji zgodnie z zasadami wynikającymi z OWD.
- Wzór formularza zgłoszenia reklamacji znajduje się na stronie www.petalana.eu.
- Zgłoszenie reklamacji nie uprawnia Dystrybutora do wstrzymania zapłaty za towar.
- Reklamacje rozpatrywane są w terminie 14 dni (21 dni w przypadku reklamacji dotyczącej sprzedaży zagranicznej) od daty wpływu zgłoszenia do Petralana, przy czym Petralana dołoży wszelkich starań, aby termin rozpatrzenia reklamacji był jak najkrótszy.
- W przypadku, gdy reklamacja zostanie zgłoszona niezgodnie z warunkami wskazanymi powyżej, Petralana powiadomi o tym fakcie Dystrybutora, zobowiązując go do uzupełnienia zgłoszenia w terminie 3 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o brakach – pod rygorem uznania, że reklamacja nie została złożona. Termin na rozpatrzenie reklamacji liczony jest od dnia uzupełnienia zgłoszenia reklamacyjnego.
- W przypadkach, gdy rozstrzygnięcie reklamacji wymagać będzie zastosowania dodatkowych procedur mogących przedłużyć termin jej rozstrzygnięcia bądź w przypadku zajścia innych okoliczności które mogą przedłużyć czas jej rozstrzygnięcia, Dystrybutor otrzyma taką informację przed upływem 14 dni (21 dni w przypadku reklamacji dotyczącej sprzedaży zagranicznej) od daty zgłoszenia reklamacji wraz ze spodziewanym terminem jej rozstrzygnięcia, jeśli wskazanie takiego terminu będzie możliwe..
- Całkowita odpowiedzialność odszkodowawcza Petralana wobec Dystrybutora wynikająca z jakichkolwiek roszczeń Dystrybutora z tytułu dostawy Towaru jest ograniczona do wartości 100% całkowitego Wynagrodzenia umownego. Niezależnie od podstawy prawnej dochodzenia roszczenia

odpowiedzialność odszkodowawcza Petralana ograniczona jest w każdym przypadku do szkód rzeczywistych. Petralana nie będzie odpowiadać za utracone korzyści oraz szkody pośrednie.

3.2. REKLAMACJE Z TYTUŁU NIEPRAWIDŁOWEJ DOSTAWY

- Reklamacje z tytułu nieprawidłowej dostawy obejmują:
 - reklamacje ilościowe,
 - reklamacje dotyczące uszkodzeń dostarczonych produktów,
 - niezgodność produktów z potwierdzonym zamówieniem, stanem opakowań, terminem dostawy.
- Dystrybutor ma obowiązek potwierdzenia dostawy oraz sprawdzenia jej warunków w momencie dokonywania odbioru produktów. Wszelkie uszkodzenia, braki czy opóźnienia dostawy należy udokumentować na każdym egzemplarzu dokumentu wydania zewnętrznego oraz listu przewozowego.
- Wszelkie zastrzeżenia dotyczące dostarczonych produktów muszą być ujęte w formie adnotacji na dokumencie wydania zewnętrznego lub protokolarnie i muszą być potwierdzone podpisami odbierającego oraz kierowcy przewoźnika lub pracownika kolei.
- Reklamacje z tytułu nieprawidłowej dostawy należy składać niezwłocznie, tj. najpóźniej następnego dnia roboczego po dokonaniu rozładunku.
- Petalana nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia produktów powstałe podczas rozładunku i wadliwego składowania produktów (tj. niezgodne z instrukcją bezpiecznego użytkowania produktu, znajdującą się na każdej palecie, na której umieszczone są produkty) oraz inne zdarzenia, za które odpowiedzialność ponosi Dystrybutor lub osoby w jego imieniu działające, jak również w przypadku odbioru produktów własnym środkiem transportu Petralana nie ponosi odpowiedzialności za straty powstałe podczas transportu ani za braki ilościowe produktów.
- W przypadku dokonania zgłoszenia reklamacji niezgodnie z warunkami lub terminami wskazanymi w OWD uważa się, że produkty przyjęte zostały bez zastrzeżeń, a reklamacja nie będzie uwzględniona.

3.3. REKLAMACJE JAKOŚCIOWE

- Reklamacje jakościowe dotyczą wszelkich wątpliwości związanych z parametrami technicznymi dostarczonych wyrobów produktów.
- Reklamacje muszą być składane pisemnie przez Dystrybutora, który zakupił towar w Petralana S.A.
- W przypadku zgłoszenia reklamacji, reklamowany towar musi zostać zabezpieczony wraz z dokumentacją zakupu i przechowywany w sposób uniemożliwiający jego uszkodzenie do czasu przybycia przedstawiciela Petralana.
- Po wpływie reklamacji do Petralana zostanie ona przekazana niezwłocznie (najpóźniej następnego dnia roboczego) do Doradcy Technicznego oraz właściwego Regionalnego Kierownika Sprzedaży, który skontaktuje się z Dystrybutorem celem umówienia spotkania i wizyty zmierzającej do oceny reklamowanego produktu.
- Petalana wspólnie z Dystrybutorem reklamującym produkt sporządzają protokolarną notatkę z ustalonego spotkania, uwzględniającą wizualną ocenę reklamowanego produktu oraz stopień poprawności składowania produktu, jego magazynowania i transportu, a ewentualnie także montażu i zastosowania.
- Petalana może pobrać próbkę reklamowanego produktu, w tym próbkę reklamowanego produktu z już wykonanych obiektów budowlanych, celem wykonania badań laboratoryjnych.
- W przypadku sporu co do jakości produktu, strony

dokonują komisyjnej oceny reklamowanych produktów, Doradca Techniczny powiadomi Dystrybutora (telefonicznie, faxem lub e-mail) o planowanej wizycie komisji reklamacyjnej na miejscu reklamacji.

- Komisja reklamacyjna, w skład której wchodzi przedstawiciel Petralana oraz osoby wskazane przez Dystrybutora upoważnione są do wykonania odkrytki zainstalowanego w obiekcie wyrobu oraz do pobrania próbek, które mogą być przeznaczone do wykonania badań przez akredytowane laboratorium.
- Próbki pobrane bez umożliwienia udziału przedstawiciela Petralana nie mogą stanowić podstawy roszczeń z tytułu reklamacji.
- W przypadku, gdy zakupiony produkt budzi wątpliwości co do jakości i pomimo tych wątpliwości zostanie on zastosowany, Petralana nie ponosi odpowiedzialności za powstałe wady lub koszty z tym związane.
- Reklamacje jakościowe należy zgłosić do Petralana natychmiast, ale nie później niż w terminie 3 dni od dnia stwierdzenia nieprawidłowości i nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia dostarczenia/ odbioru produktów.
- Reklamacje jakościowe w przypadku wad ukrytych należy zgłosić niezwłocznie po wykryciu wady, jednak nie później niż w terminie 7 dni od dnia jej wykrycia.
- Petalana nie ponosi odpowiedzialności za błędy Dystrybutora oraz błędy osób trzecich, w tym za straty wynikłe z niewłaściwego zastosowania produktów, niewłaściwe przechowywanie produktu niezgodne z instrukcją Petralana oraz błędy projektowe i wykonawcze, jak również za działania siły wyższej.
- W przypadku uznania reklamacji i zwrotu towaru, Dystrybutor zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu towaru, nie później jednak niż w terminie 14 dni od uznania reklamacji, chyba że strony ustalą inaczej. W przypadku zwrotu innego towaru aniżeli podlegającego reklamacji, Petralana obciąży Dystrybutora kosztami utylizacji towaru.
- Towar podlegający zwrotowi nie może nosić śladów uszkodzeń, a w zakresie w jakim jest możliwe, winien być części zapakowany w fabryczne opakowanie Petralana.

§ 4

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- OWD stanowią integralną część wszystkich zawieranych umów.
- OWD mogą ulec zmianie. W przypadku zmian Dystrybutor zostanie o nich poinformowany na piśmie, na 14 dni przed ich wprowadzeniem. W przypadku braku akceptacji nowych OWD przez Dystrybutora zgłoszonych na piśmie w terminie 7 dni od otrzymania informacji o ich zmianie, umowa ulega rozwiązaniu z dniem wejścia w życie nowych OWD. Zamówienia złożone przez wejściem w życie nowych zasad OWD realizowane będą na podstawie zasad dotychczasowych.
- OWD obowiązują od dnia 01.02.2022 i zastępują w całości OWD obowiązujące przed tą datą.
- Ewentualne spory, które bezpośrednio lub pośrednio wynikają ze stosunku umownego, którego podstawą lub częścią są niniejsze OWD, rozstrzygane będą w oparciu o prawo polskie.
- Sądem właściwym do rozstrzygania sporów bezpośrednio lub pośrednio wynikających ze stosunku umownego, którego podstawą lub częścią są niniejsze OWD, będzie sąd właściwy ze względu na każdorazową siedzibę Petralana.