

# **OGÓLNE WARUNKI SPRZEDAŻY**

## **W FIRMIE CROSWOOD Sp. z o.o.**

### **I. DEFINICJE**

- Kupujący** - osoba lub firma, której zamówienie na Produkty jest przyjęte przez Sprzedającego (lub która przyjmuje ofertę Sprzedającego na sprzedaż Produktów).
- Sprzedający, Producent** - CROSWOOD Sp. z o.o., z siedzibą w Toruniu (87-100), przy ul. Lipnowskiej 21-23.
- Ogólne Warunki Sprzedaży (OWS)** - standardowe warunki sprzedaży określone poniżej.
- Siedziba Sprzedającego** – ul. Lipnowska 21-23, 87-100 Toruń.
- Umowa** - umowa sprzedaży Produktów zawarta pomiędzy Sprzedającym a Kupującym.
- Siła wyższa** - wszelkie okoliczności poza kontrolą Sprzedawcy (w tym, bez ograniczeń - wszelkie strajki, zamknięcia /zakładu/ lub inne akcje protestacyjne oraz żywioły – huragany, trzęsienia ziemi, powodzie, pożary i inne katastrofy).
- Produkty** - wyroby będące przedmiotem oferty, zamówienia bądź sprzedaży pomiędzy Sprzedającym a Kupującym.
- Produkty standardowe** – profile niebarwione i nielakierowane, wykonane z materiału kompozytowego Resysta lub materiału na bazie łuski ryżowej z PVC, o długościach 2000 mm, 3000 mm, 4000 mm oferowane przez Sprzedającego.
- Produkty na zamówienie lub specjalne wykonanie** – wyroby wykonywane wyłącznie na zamówienie klienta lub według jego indywidualnych preferencji (niestandardowe wymiary, struktury powierzchni, barwienia, malowania, lakierowania itp.).
- Oferta** - oznacza ofertę złożoną przez Sprzedającego Kupującemu, gdzie celem złożenia oferty jest zawarcie Umowy.
- Zamówienie** - oznacza złożone przez Kupującego zamówienie Sprzedającemu, którego celem jest zawarcie Umowy.
- Potwierdzenie Przyjęcia Zamówienia** - oznacza oświadczenie Sprzedającego o akceptacji złożonego przez Kupującego Zamówienia. Jeśli warunki zawarte w Zamówieniu są tożsame ze wszystkimi warunkami zawartymi w Potwierdzeniu Przyjęcia Zamówienia, Potwierdzenie Przyjęcia Zamówienia jest równoznaczne z zawarciem Umowy przez strony.

### **II. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Sprzedaż produktów i usług przez CROSWOOD Sp. z o.o. następuje wyłącznie na podstawie poniższych Ogólnych Warunków Sprzedaży, chyba że umowa między Sprzedawcą a Kupującym stanowi inaczej.
2. Kupujący przyjmuje do wiadomości, że niniejsze Ogólne Warunki Sprzedaży stanowią integralną część umowy kupna-sprzedaży oraz każdego potwierdzenia zamówienia sprzedaży.
3. W przypadku gdy Kupującym jest Konsument (klient indywidualny) w rozumieniu art. 221 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U.1964.16.93) dział III niniejszych Ogólnych Warunków Sprzedaży nie znajduje zastosowania. Szczegółowo zasady kształtujące wzajemne stosunki pomiędzy Sprzedającym a Konsumentem zawiera treść działu X.
4. CROSWOOD Sp. z o.o. zobowiązuje się do ochrony danych osobowych swoich klientów zgodnie z obowiązującymi przepisami w tym zakresie.

### **III. ZAWARCIE UMOWY**

1. Sprzedaż produktów odbywa się na podstawie zamówienia (poczta, fax, e-mail) lub osobiście – na piśmie.
2. W celu przyjęcia przez Sprzedającego zamówienia do realizacji, winno ono określać:
  - a) firmę Kupującego, adres, REGON, NIP, KRS;
  - b) imię i nazwisko osoby reprezentującej Kupującego;
  - c) przedmiot sprzedaży, jego ilość i specyfikację określającą sposób wykończenia powierzchni, rodzaju koloru i lakieru;
  - d) forma, termin i adres dostarczenia produktów;
  - e) warunki płatności;
  - f) oświadczenie Kupującego o zapoznaniu się z Ogólnymi Warunkami Sprzedaży.
3. Zamówienie Kupującego wiąże Sprzedawcę z chwilą spełnienia warunków określonych w zamówieniu i potwierdzenia przyjęcia zamówienia do realizacji. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia do realizacji następuje faksem, mailem, pocztą lub osobiście - na piśmie.
4. Na żądanie Sprzedawcy, Kupujący jest zobowiązany dostarczyć następujące dokumenty:
  - a) aktualny wypis z właściwego rejestru sądowego lub Urzędu Gminy;
  - b) decyzję Urzędu Skarbowego o nadaniu numeru NIP;
  - c) zaświadczenie Urzędu Statystycznego o nadaniu numeru REGON;
  - d) informację o maksymalnej wysokości zaciąganych zobowiązań (dla spółek z o.o.).

### **IV. PRAWO WŁASNOŚCI**

1. Sprzedawca zastrzega, że prawo własności sprzedawanego produktu przejdzie na Kupującego dopiero w momencie zapłaty całości ceny na rzecz Sprzedawcy.
2. Ryzyko utraty lub uszkodzenia produktu przechodzi ze Sprzedawcy na Kupującego z chwilą wydania produktu, a w przypadku powierzenia produktu przewoźnikowi – z chwilą wydania produktu przewoźnikowi, niezależnie od tego kto ponosi koszty transportu.

### **V. SPOSÓB, WARUNKI I TERMINY DOSTAW**

1. Sprzedający na podstawie złożonych zamówień i po analizie możliwości realizacyjnych, potwierdza zamówienie dla klienta.

2. Zamówione produkty, które w momencie potwierdzenia zamówienia znajdują się w magazynie, zostaną wydane w siedzibie Sprzedawcy w terminie do 7 dni roboczych od daty potwierdzenia zamówienia, o ile indywidualna umowa nie stanowi inaczej.
3. Termin realizacji zamówienia produktów nie znajdujących się w momencie potwierdzenia zamówienia na stanie magazynowym, uzależniony jest od jego wielkości i może wynosić od 7 do 90 dni roboczych.
4. Każdorazowo w następstwie wydania zamówionych produktów, Sprzedający przesyła Kupującemu w formie elektronicznej fakturę VAT, będącą potwierdzeniem nabycia produktów. Na życzenie klienta faktura może być wysłana pocztą pod wskazany adres korespondencyjny.
5. W przypadku odbioru własnego, Sprzedający przygotowuje w uzgodnionym terminie zamówiony towar do odbioru w siedzibie Sprzedającego.
6. Kupujący ma obowiązek zbadać produkt natychmiast po jego otrzymaniu, w tym w szczególności:
  - a) stan przesyłki (czy przesyłka nie posiada uszkodzeń powstałych podczas transportu), a w przypadku wykrycia szkody - spisania w momencie dostawy, w obecności kuriera/spedytora protokołu o stanie przesyłki i wykrytych uszkodzeniach. W przypadku braku protokołu o uszkodzeniach, reklamacja z tytułu uszkodzenia w transporcie automatycznie nie będzie uznana.
  - b) jakość dostarczonego produktu;
  - c) ilość i asortyment dostarczonego produktu na zgodność z zamówieniem.
7. W przypadku wykrycia niezgodności, Kupujący ma obowiązek natychmiast zgłosić Sprzedającemu w formie pisemnej (fax, e-mail, poczta lub osobiście – na piśmie) ewentualne zastrzeżenia w tym zakresie.
8. Niezgłoszenie zastrzeżeń przez Kupującego bezzwłocznie po otrzymaniu produktu będzie uważane za potwierdzenie prawidłowości dostawy.
9. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za szkodę lub utratę przesyłki w transporcie oraz opóźnienie w dostawie powstałe z winy przewoźnika.
10. W przypadku niezależnego od Sprzedającego opóźnienia w dostawie produktów, termin realizacji zamówienia zostaje przedłużony o czas trwania przeszkody uniemożliwiającej Sprzedającemu terminową realizację zamówienia. W razie opóźnienia w dostawie produktów, Sprzedający informuje Kupującego o przyczynie opóźnienia i nowej przewidywanej dacie realizacji zamówienia.
11. Zamówienia zawierające zmiany w stosunku do oferty lub uzupełniające jej treść nie będą traktowane jako przyjęcie oferty, lecz jako nowe zapytanie o możliwość nabycia produktów, które wymaga sporządzenia nowej oferty. W takim przypadku dotychczasowa oferta traci ważność.
12. Rezygnacja przez Kupującego z całości lub części zamówienia po zawarciu umowy sprzedaży, jak również wprowadzenie zmian w zamówieniu, skutkujące koniecznością modyfikacji przygotowanych zgodnie z zamówieniem produktów - nie będą uwzględniane. Kupujący ponosi wobec Sprzedającego odpowiedzialność za wszelkie szkody powstałe wskutek bezpodstawnej rezygnacji z całości lub części zamówienia.

#### **VI. KOSZTY TRANSPORTU**

1. Cena transportu nie jest wliczona w cenę produktów. Standardowe warunki transportu: EXWorks Toruń (Incoterms 2010).
2. Za przesyłki niewymiarowe, o długości przekraczającej 2,50 m oraz w przypadku produktów wysyłanych za granicę opłaty logistyczne za transport będą ustalane indywidualnie.

#### **VII. WARUNKI I TERMINY PŁATNOŚCI**

1. Za termin zapłaty przyjmuje się datę wpływu należności na konto lub do kasy Sprzedającego.
2. O ile umowa nie stanowi inaczej, w przypadku produktów sprowadzanych lub produkowanych dla danego klienta wg indywidualnych preferencji (kolorystyka, faktura itp.) określonych w zamówieniu, obowiązuje wyłącznie zadek w wysokości 50% wartości zamówienia. Uiszczenie tej kwoty warunkuje rozpoczęcie procesu produkcyjnego realizacji zamówienia.
3. O ile umowa nie stanowi inaczej, w przypadku produktów standardowych Sprzedającego, obowiązuje płatność całkowita wartości zamówienia, przed ich wysyłką do Zamawiającego.
4. Po przygotowaniu zamówienia dla klienta, wysyłana jest stosowna informacja wraz z fakturą zawierającą informacje o kwocie pozostałej do zapłaty wraz z terminem jej płatności. O ile umowa nie stanowi inaczej, zamówione produkty zostaną wysłane po całkowitej zapłacie.
5. W przypadku niedotrzymywania terminów płatności dostawca ma prawo scedować należność przeterminowaną na podstawie umowy cesji wierzytelności na firmę windykacyjną, wstrzymać realizację zamówień oraz wymagać w przypadku kolejnych zamówień całkowitej zapłaty przed przystąpieniem do realizacji zamówienia.

#### **VIII. GWARANCJA I ZASTRZEŻENIA**

1. Na produkty wykonane z materiału kompozytowego RESYSA Producent udziela 15-letniej gwarancji w zakresie: pęknięć (z wyłączeniem pęknięć powstałych na skutek obciążenia udarowego), deformacji/wypaczeń, zachowania właściwości mechanicznych, gnicia oraz butwienia wynikającego z bezpośredniego oddziaływania grzybów lub szkodników. Warunkiem udzielenia gwarancji jest odpowiednia instalacja produktu wykonanego z materiału kompozytowego Resysta zgodnie z instrukcją montażu dostępną na stronie internetowej [www.croswood.pl](http://www.croswood.pl) lub dostarczoną przez Producenta pocztą elektroniczną.
2. Gwarancja udzielana jest od dnia zakupu produktów wykonanych z materiału kompozytowego Resysta, potwierdzonego stosowną fakturą.
3. Uprawnienia z tytułu gwarancji przysługują tylko w razie uiszczenia pełnej należności na rzecz Producenta z tytułu sprzedaży/dostawy produktów, których dotyczy zgłoszenie z tytułu udzielonej gwarancji.
4. Gwarancji podlegają produkty prawidłowo zamontowane, zgodnie z wytycznymi zawartymi w instrukcji montażu zamówionego systemu/profilu (dostępne na stronie [www.croswood.pl](http://www.croswood.pl) lub na prośbę mogą zostać one udostępnione przez Producenta pocztą elektroniczną) i prawidłowo użytkowane, a w szczególności spełniające następujące warunki:
  - a) pozostawienie wymaganych dylatacji wzdłużnych oraz poprzecznych pomiędzy elementami systemu oraz obiektami sąsiadującymi;
  - b) montaż na stabilnym, wypoziomowanym podłożu z zachowaniem zawartych w instrukcji montażu rozstawów punktów podparcia pod wszystkimi elementami systemu;
  - c) docinanie wzdłużne profili według schematu zawartego w instrukcji danego systemu montażowego;
  - d) wykorzystanie do montażu profili tarasowych lub fasadowych klipów zawartych w zestawie montażowym, stanowiącym integralną część systemu lub po konsultacji z Producentem - innych elementów danego systemu montażowego.

5. Producent nie ponosi odpowiedzialności z tytułu gwarancji, jeżeli domniemana wada lub niezgodność powstały w wyniku nieprawidłowego użycia, użytkowania niezgodnego z instrukcją, zaniedbania, nieprawidłowej instalacji lub wypadku w wyniku nieprawidłowej naprawy, zmiany, modyfikacji, przechowywania, transportu lub nieprawidłowej obsługi. Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń powstałych w wyniku eksploatacji niezgodnej z instrukcją, niezgodnej z przeznaczeniem produktów, uszkodzeń mechanicznych oraz użycia niezalecanych przez producenta materiałów eksploatacyjnych lub napraw. W szczególności gwarancji nie podlegają:
  - a) zmiany fizyczne wynikające z normalnego użytkowania produktów/systemów;
  - b) uszkodzenia mechaniczne wynikające z działania obciążenia udarowego;
  - c) różnice w odcieniu kolorystycznym oraz fakturze poszczególnych elementów;
  - d) różnice w wymiarach produktów nie przekraczające 3% danego wymiaru;
  - e) zmienność wymiarów produktów występująca w okresie po montażu produktów, wynikająca z rozszerzania/kurczenia się materiału wraz ze zmianą temperatury otoczenia;
  - f) zmiany odcienia koloru, wynikające z procesu sezonowania oraz oddziaływania naturalnych czynników destrukcyjnych;
  - g) miejscowe odbarwienia kolorystyczne powstałe na skutek zabrudzeń, w szczególności oddziaływania tłuszczów, ługów, roztworów żrących oraz wszystkich środków, które nie powinny wchodzić w kontakt z wyrobami Producenta;
  - h) uszkodzenia, zmiany fizyczne i kolorystyczne wynikające z zastosowanych do pokrycia i konserwacji środków nie zalecanych przez Producenta (farby, lakiery, impregnaty, środki czyszczące itp.);
  - i) wady produktów spowodowane ich zastosowaniem w sposób odmienny niż wskazany przez Producenta;
  - j) montaż towarów na systemie, który nie został zaakceptowany przez Producenta;
  - k) zmiany wynikające z oddziaływania środowiskowego (zanieczyszczenie powietrza oraz wody, glony, pleśń itp.);
  - l) działanie sił wyższych (nierównomierne osiadanie gruntu, uskok podłoża, lawina, powódź, huragan, pożar, uderzenie pioruna itp.).
6. Wyłączne prawo Kupującego, z tytułu roszczeń wynikających z niniejszej gwarancji ograniczone będzie, wedle uznania Sprzedawcy do:
  - a) wymiany wadliwego lub niespełniającego powyższych wymogów produktu lub w przypadku braku możliwości jego dostarczenia, wymiany na produkt zastępczy, spełniający analogiczne właściwości;
  - b) naprawy takiego produktu;
  - c) stosownego obniżenia jego ceny.
7. Sprzedawca będzie posiadał uzasadniony czas na naprawę, wymianę lub obniżenie ceny. W przypadku wymiany, produkty niespełniające wymogów lub wadliwe, stają się własnością Producenta z momentem dostarczenia Kupującemu produktu wolnego od wad.
8. Gwarancja wygasa, jeżeli wada produktu nie zostanie zgłoszona w formie pisemnej w terminie 14 dni od jej wystąpienia. Reklamację należy złożyć na druku zgłoszenia reklamacji dostępnym w zakładce „Do pobrania” na stronie [www.croswood.pl](http://www.croswood.pl), dołączając oryginał dokumentu potwierdzającego zakup produktów i dokumentacją fotograficzną przedstawiającą ujawnione wady produktu.
9. Zgłoszenie roszczeń powinno obejmować:
  - a) w przypadku zakupu bezpośrednio od Producenta - numer faktury sprzedaży, rodzaj reklamowanego produktu oraz opis usterki;
  - b) w przypadku zakupu od Dystrybutora - faktura sprzedaży, oryginał karty gwarancyjnej, rodzaj reklamowanego produktu i opis usterki.
10. Producent ma prawo do zażądania od podmiotu zgłaszającego wady produktów dokumentacji fotograficznej (w formie drukowanej lub elektronicznej), pokazującej uszkodzenia produktu będące podstawą roszczeń gwarancyjnych.
11. Zgłaszający wady produktów jest zobowiązany do pozostawienia produktów w stanie nienaruszonym po ujawnieniu się wady, aż do dokonania oględzin miejsca montażu produktu przez producenta lub inną wskazaną osobę, pod rygorem wygaśnięcia gwarancji.
12. Producent, jako gwarant zastrzega sobie prawo oceny i kwalifikacji wad, a także może zwolnić zgłaszającego wady produktów z obowiązku, o którym mowa w punkcie poprzedzającym.
13. Kupujący wykonując uprawnienia z gwarancji powinien wysłać produkty do wyznaczonego przez Sprzedawcę miejsca. W przypadku, gdy roszczenie gwarancyjne będzie uzasadnione, Sprzedawca/Producent opłaci koszty przesyłki. W przypadku, gdy reklamowane w ramach gwarancji przez Kupującego produkty okażą się niewadliwe lub właściwe i zostaną zwrócone Kupującemu, Kupujący zwróci Sprzedawcy koszty, w tym koszty transportu, testów i kosztów manipulacyjnych związanych z powyższym.
14. Wszelkie dodatkowe koszty poniesione przez Kupującego (montaż, demontaż, transport itp.) nie są objęte gwarancją.
15. Odpowiedzialność z tytułu rękojmi jest wyłączona. Odpowiedzialność odszkodowawcza Sprzedawczego z jakiegokolwiek tytułu jest ograniczona do wartości sprzedanego towaru/usługi. Ponadto Sprzedawczy nie jest odpowiedzialny za utracone przez Kupującego lub użytkownika towaru korzyści.

## **IX. ZWROTY TOWARU**

1. Każdorazowy zwrot towaru musi być uzgodniony i zaakceptowany przez Sprzedawczego.
2. Możliwy jest zwrot tylko nieuszkodzonych i nieużywanych produktów standardowych Sprzedawczego. Nie przyjmuje się zwrotów towarów nietypowych lub towaru sprowadzonego/wyprodukowanego na specjalne zamówienie Kupującego.
3. Zwrot towaru dokonywany będzie poprzez wystawienie faktury korygującej.
4. Rozpatrywane będą tylko sprawy do 3 miesięcy wstecz od daty wystawienia faktury.
5. Koszty transportu za zwracany towar ponosi Kupujący.

## **X. ZASADY KSZTAŁTUJĄCE WZAJEMNE STOSUNKI POMIĘDZY SPRZEDAJĄCYM A KONSUMENTEM**

1. W przypadku gdy Kupującym jest konsument w rozumieniu art. 221 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U.1964.16.93) zastosowanie znajdują dodatkowo postanowienia OWS zawarte w niniejszym dziale.
2. Sprzedaż produktów odbywa się na podstawie zamówienia pisemnego (pismo, fax, e-mail) lub osobiście – na piśmie.
3. Konsument dokonujący po raz pierwszy zakupu winien podać swoje dane osobowe, wraz z miejscem zamieszkania oraz adresem do doręczeń jeśli jest inny niż jego miejsce zamieszkania. Ponadto zobowiązany jest do wskazania numeru identyfikacji podatkowej, jeśli takowy posiada.

4. W zamówieniu powinny znajdować się następujące informacje:
  - a) rodzaj towaru, jego wymiar, ilość;
  - b) specyfikację określającą sposób wykończenia powierzchni, rodzaju koloru i lakieru;
  - c) proponowany termin realizacji;
  - d) dane osobowe zamawiającego (imię, nazwisko, adres zamieszkania, Pesel, NIP, telefon, e-mail);
  - e) proponowana forma płatności (przelew bankowy / płatność gotówkowa – jednorazowa wpłata nie może przekroczyć kwoty 15 000 PLN);
  - f) sposób odbioru i adres dostawy towaru.
5. Zamówienie Kupującego wiąże Sprzedawcę z chwilą potwierdzenia przyjęcia zamówienia do realizacji. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia do realizacji następuje faksem, mailem, pocztą lub osobiście - na piśmie.
6. Pod warunkiem, że przedmiotem umowy kupna-sprzedaży są produkty standardowe Sprzedającego, nie przygotowane wg specjalnych preferencji Zamawiającego określone w stosownym zamówieniu (niestandardowe wymiary, struktury powierzchni, barwienia, malowania, lakierowania itp.), Kupujący, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyny, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie czternastu dni od zawarcia umowy, przy czym przyjmuje się, że datą zawiadomienia jest data wpływu oświadczenia o odstąpieniu od umowy do Sprzedającego. Stosowny wzór druku odstąpienia od umowy zawartej na odległość znajduje się w zakładce „Do pobrania” na stronie [www.croswood.pl](http://www.croswood.pl) W przypadku odstąpienia od umowy, umowa jest uważana za niezawartą. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmiennym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot zakupionych produktów powinien nastąpić niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od daty zgłoszenia odstąpienia od umowy. Sprzedawca po skontrolowaniu zwróconych produktów i stwierdzeniu, że zostały zwrócone w stanie nienaruszonym, dokonuje zwrotu Kupującemu wartości uiszczonyj ceny. W przedmiotowym przypadku Kupujący ponosi koszty zwrotu rzeczy w przypadku gdy rzeczy ze względu na swój charakter nie mogą zostać odesłane pocztą.
7. W przypadku realizacji zamówienia specjalnego, wyłączą się postanowienia pkt 7 niniejszego działu i zastosowanie mają pozostałe regulacje w tym zakresie przedstawione w niniejszych Ogólnych Warunkach Sprzedaży, w tym pkt. 12 dział V.
8. W zakresie nieuregulowanym do stosunków pomiędzy Sprzedającym a Kupującym będącym konsumentem zastosowanie mają przepisy:
  - a) ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach Konsumenta (Dz. U. 2014.827).
  - b) ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U.1964.16.93).

## **XI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Wszelkie zmiany do OWS zaproponowane przez klienta przy składaniu zamówienia wymagają pisemnej zgody Sprzedającego.
2. Informacje podane w katalogach, folderach oraz ofertach oraz na stronie internetowej Sprzedającego nie pociągają za sobą żadnych zobowiązań, a są jedynie zaproszeniem do negocjacji.
3. Strony nie ponoszą odpowiedzialności za częściowe lub całkowite niewykonanie zobowiązań wynikających z umowy, jeżeli jest to spowodowane działaniami siły wyższej. Za siłę wyższą rozumie się okoliczności niezależne od partnerów takie jak: pożar, strajki, powódź, embargo, ograniczenia energetyczne, zakłócenia w transporcie, trzęsienia ziemi itp.
4. Wszystkich klientów obowiązują powyższe OWS, o ile indywidualna umowa nie stanowi inaczej.
5. Gwarancja obejmuje terytorium Unii Europejskiej.
6. Prawem właściwym dla stosowania postanowień warunków gwarancyjnych produktów jest prawo powszechnie obowiązujące w Rzeczypospolitej Polskiej.
7. Sędem właściwym do rozstrzygania ewentualnych sporów będzie sąd właściwy dla siedziby głównej Sprzedającego.