

OGÓLNE WARUNKI SPRZEDAŻY (OWS)

- A. Postanowienia ogólne
- B. Składanie zapytań i zamówień
- C. Realizacja zamówień
- D. Warunki płatności
- E. Gwarancja

A. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1) Ogólne Warunki Sprzedaży, zwane dalej również OWS, stanowią integralną część wszystkich umów sprzedaży zawieranych z PRZEDSIĘBIORSTWO MARMO G K K MONETOWIE SPÓŁKA JAWNA (KRS: 0000084560, NIP: 8681005065, REGON: 850391689) z siedzibą pod adresem ul. PROSZOWSKA 109 32-700 BOCHNIA
- 2) Pojęcia użyte w dokumencie:
 - MARMO - PRZEDSIĘBIORSTWO MARMO G K K MONETOWIE SPÓŁKA JAWNA (KRS: 0000084560, NIP: 8681005065, REGON: 850391689) z siedzibą pod adresem ul. PROSZOWSKA 109 32-700 BOCHNIA
 - Zamawiający – osoba prawna, podmiot prowadzący działalność gospodarczą, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej związanej bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową, składająca w MARMO zamówienie
 - Oferta - sporządzony przez MARMO dokument zawierający informacje o towarach, usługach, cenach, terminach i innych warunkach, stanowiący ofertę w rozumieniu art. 66 § 1 Kodeksu Cywilnego.4.
 - Wyrób
 - Protokół obioru
 - Karta Produktu - Dokument stworzony przez MARMO, zawierający podstawowe informacje o surowcach i wyrobie, wskazówki i wytyczne dotyczące poprawności przygotowania podłoża pod elementy kamienne, właściwości użytkowe, środki ostrożności i zalecenia dotyczące konserwacji i pielęgnacji kamienia.
- 3) Klauzula poufności.
Zamawiający zobowiązany jest bezterminowo do nie udostępniania i nie wykorzystywania informacji i dokumentów uzyskanych od/lub przekazanych mu przez MARMO w wyniku przygotowania dla Niego Oferty i/lub jej realizacją w tym w szczególności cen, procesów technologicznych, rozwiązań technicznych, instrukcji użytkowania i zaleceń, chyba że informacje te są informacjami powszechnie dostępnymi.
- 4) Niniejsze Ogólne Warunki Sprzedaży mają zastosowanie do składanych w MARMO zamówień.
- 5) MARMO wykonuje wszystkie elementy z własnego materiału. Nie dopuszcza się wykonywania zamówienia z materiału dostarczonego przez Klienta, chyba że Strony ustalą inaczej.
- 6) Tolerancja wymiarowa elementów ciętych wynosi 2mm, tolerancja pomiarowa wynosi 2mm, tolerancja montażowa wynosi 2mm, tolerancja grubości wynosi 3mm, z zastrzeżeniem postanowień zawartych poniżej. W przypadku montażu wszystkich produktów dopuszcza się różnice w wysokościach zamontowanych elementów do 3mm między elementami, co wynika m.in. z możliwości odkształcenia się materiału.
- 7) W sprawach nieuregulowanych powyższymi ustaleniami mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne przepisy powszechnie obowiązujące.

B. SKŁADANIE ZAPYTAŃ I ZAMÓWIEŃ

- 1) W celu otrzymania Oferty Zamawiający musi złożyć pisemne zapytanie na adres siedziby MARMO lub pocztą elektroniczną na adres mailowy Opiekuna Handlowego lub adres dostępny na stronie internetowej MARMO. Zapytanie musi zawierać:
 - dane Zamawiającego, w tym numer telefonu, imię i nazwisko osoby do kontaktu, adres korespondencyjny,
 - szczegółowe informacje o zamawianym towarze i/lub usłudze, w tym: zwymiarowany rysunek, wybrany materiał, informacje o obróbce powierzchni i krawędzi bocznych, wymiary otworów i sposób ich obróbki, informacje dodatkowe jak np.: konieczność i sposób spakowania elementów i tym podobne, ewentualny adres do dostawy lub montażu, ewentualne zestawienie sprzętu i sposób ich montażu w elementach.
- 2) Na podstawie zapytania, o którym mowa w ust. 1 powyżej, w terminie dziesięciu dni roboczych od dnia wpływu zapytania, zostanie przygotowana i przesłana przez MARMO Oferta na towar i/lub usługi, z zastrzeżeniem, iż w przypadku, gdy do przygotowania Oferty niezbędne będzie uzyskanie przez MARMO dodatkowych informacji od osób trzecich lub Zamawiającego, termin ten liczony będzie od dnia, w którym MARMO uzyskał wszystkie informacje niezbędne do przygotowania Oferty. W przypadku zapytań na usługi budowlane i inwestycyjne MARMO zastrzega dłuższy termin na przygotowanie Oferty, niż wskazany powyżej .
- 3) Każda Oferta lub prośba o dodatkowe informacje skierowana przez MARMO do Zamawiającego, oznaczone są indywidualnym numerem, na który należy się powoływać przy dalszym kontakcie w sprawie realizacji lub przygotowania Oferty.
- 4) Zamawiający zobowiązuje się do zapoznania z właściwościami i cechami Wyrobu i/lub przedstawienia ich jego użytkownikowi przed potwierdzeniem Oferty. MARMO ma obowiązek zapoznania Zamawiającego z właściwościami Wyrobu na Jego prośbę.
- 5) Oferta jest ważna przez okres 30 dni od daty jej wysłania lub okres w niej wskazany.
- 6) MARMO zastrzega sobie prawo do możliwej zmiany cen, w wyniku wzrostu cen produkcji i surowców oraz wstrzymania realizacji zamówienia objętego Ofertą a nawet odstąpienia od Umowy w przypadku: braku dostępności surowca, pojawienia się okoliczności uniemożliwiających poprawne wykonanie lub montaż Wyrobu, dwukrotnego braku możliwości wykonania montażu z winy Zamawiającego, gdy bieżące zadłużenie Zamawiającego przekroczy wartość przyznanego kredytu kupieckiego lub w szczególnych przypadkach niemożności realizacji zamówienia objętego Ofertą ze względu na czynniki niezależne od MARMO.

C. REALIZACJA ZAMÓWIEŃ

- 1) Oferta wymaga potwierdzenia w okresie jej ważności przez Zamawiającego w formie pisemnej na adres siedziby MARMO lub pocztą elektroniczną na adres mailowy Opiekuna Handlowego lub adres dostępny na stronie internetowej MARMO. Po otrzymaniu potwierdzenia MARMO prześle do Zamawiającego w formie pisemnej lub za pośrednictwem wiadomości e-mail dokument uzupełniający (Dokument zamówienia i/lub specyfikację i/lub fakturę proforma).
- 2) MARMO wymaga uiszczenia przez Zamawiającego zaliczki, której wartość i termin wpłaty jest określony na przesłanych przez MARMO dokumentach. Zaliczkę przekazuje się przelewem na rachunek bankowy wskazany przez MARMO. W przypadku niedotrzymania daty wpłaty zaliczki MARMO zastrzega sobie prawo do zmiany cen, terminu realizacji zamówienia lub odstąpienia od Umowy. Wpłacona przez Zamawiającego zaliczka nie podlega zwrotowi w przypadku, gdy nie doszło do realizacji zamówienia objętego Ofertą z przyczyn nie leżących po stronie MARMO.

- 3) Termin realizacji zamówienia objętego Ofertą ustalany jest zawsze indywidualnie i jest zależny od ustaleń z Zamawiającym, spełnieniu przez Zamawiającego wskazanych przez MARMO warunków technicznych, terminu akceptacji projektów wykonawczych, dostępności surowca, czasu potrzebnego na produkcję elementów.
- 4) Zamawiający potwierdzając ofertę tym samym potwierdza zapoznanie się z treścią i akceptację niniejszego OWS i Karty Produktu.
- 5) Zamawiający odpowiada za właściwe (tj. zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, normami technicznymi, budowlanymi i Kartą Produktu) przygotowanie podłoża (np. mebli, ścian, fundamentów), na którym mają być montowane przez MARMO elementy kamienne. Uszkodzenie wyrobów wynikające z nienależytego przygotowania podłoża nie jest objęte rękojmią i nie podlega gwarancji (np. rozklejanie łączy elementów blatowych, pęknięcia okładzin pionowych i poziomych)
- 6) W dniu pomiaru blatu meble i sprzęty w postaci zmywarki, lodówki, chłodziarki, okapu wysuwanego z blatu oraz inne osprzęty mające wpływ na wymiary i ustalenia techniczne muszą być poprawnie zamontowane (zgodnie także z Kartą Produktu Marmo) w miejscu ich przeznaczenia. Zamawiający jest zobowiązany także dostarczyć w tym dniu wszystkie niezbędne sprzęty (zlew, umywalka, dozownik na mydło/płyn, płyta grzewcza/gazowa/indukcyjna, gniazdka elektryczne, itp.), które będą potem montowane w/na blatach. Brak zamontowania mebli i dostarczenia sprzętów może skutkować odmówieniem pomiaru w danym dniu i zamawiający poniesie koszt dodatkowego pomiaru wraz z dodatkowym dojazdem.
- 8) Montaż Wyrobu jest możliwy tylko i wyłącznie na poprawnie przygotowanych powierzchniach, po spełnieniu warunków technicznych, które zostały wskazane w Karcie Produktu i/lub wskazane przez MARMO. W razie stwierdzenia po przybyciu na miejsce montażu nieprawidłowości takich jak brak wyrównania powierzchni, zlikwidowania pęknięć czy wypoziomowania mebli wskazujących na brak przygotowania do wykonania montażu MARMO może odmówić montażu, a Zamawiający zostanie obciążony dodatkowymi kosztami w wysokości 500 zł netto plus koszty dodatkowego transportu (zgodnie z Ofertą). Jeżeli po odmowie montażu przez MARMO, Zamawiający wyda wyraźne polecenie (potwierdzone pisemnie na Protokole Odbioru wraz jego podpisem) wykonania usługi montażu, zgodnie z jego wskazówkami, montaż może się odbyć. Przy czym Wyrób może ulec wówczas uszkodzeniu (wyszczerbienia, pęknięcia, przebarwienia i inne), mogą być widoczne nierówności i inne niedoskonałości a wyłączną odpowiedzialność ponosi Zamawiający i zgłoszone z tego tytułu wady nie będą objęte rękojmią i nie będą podlegały gwarancji.
- 9) MARMO nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne uszkodzenia powstałe przy wykonywaniu prac montażowych lub przygotowawczych takich jak: uszkodzenia ścian, drzwi, okien, itp. powstałe przy wnoszeniu lub montażu elementów o powierzchni powyżej 1m², pęknięcia i obicia powstałe przy podkuwaniu, wycinaniu istniejących u Zamawiającego elementów.
- 10) Zamawiający zobowiązuje się do zagwarantowania swobodnego wykonania robót przedmiotowych, wskazania miejsca składowania odpadów i ich utylizację, przejąć odpowiedzialność za narzędzia i wyroby MARMO złożone na placu budowy przed dokonaniem odbiorem, umożliwić swobodny dostęp do bieżącej wody i energii elektrycznej. Jeżeli organizacja pracy okaże się niemożliwa MARMO przysługuje dodatek za utrudnienia i przerwy w pracy a termin zakończenia prac wymaga ponownego ustalenia.
- 11) MARMO nie wykonuje: montażu i podłączeń (wod-kan, elektrycznych, gazowych) sprzętów AGD i akcesoriów (zlewozmywaki, dozowniki, baterie, zmywarki itp.); demontażu starych mebli i blatów; ustawienia, skręcania, korygowania i poziomicowania mebli; białego montażu.

- 12) MARMO przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w przypadku gdy z winy Zamawiającego: w terminie 60 dni od dnia poinformowania Zamawiającego o gotowości do przystąpienia do produkcji/montażu nie doszło do akceptacji projektu wykonawczego, nie doszło do ustalenia z Zamawiającym terminu dostawy/montażu. W opisanych przypadkach MARMO może zachować pełną kwotę otrzymanej od Zamawiającego zaliczki a On traci prawo do żądania zwrotu zaliczki. W związku z powyższym Zamawiający zrzeka się prawa do żądania od MARMO zwrotu zaliczki w przypadkach wskazanych powyżej i jednocześnie zobowiązuje się nie dochodzić zwrotu zaliczki. W przypadku poniesienia szkody przewyższającej wysokość zachowanej zaliczki, MARMO może dochodzić od Klienta odszkodowania.
- 13) Zamawiający ma prawo do otrzymania zwrotu wpłaconej zaliczki w przypadku złożenia przez MARMO oświadczenia o odstąpieniu od umowy wynikającym z niemożności jej zrealizowania z przyczyn niezależnych od MARMO lub złożenia przez Zamawiającego oświadczenia o odstąpieniu od umowy z powodu nie zrealizowania Zamówienia w dodatkowym odpowiednim terminie, nie krótszym niż 60 dni, wyznaczonym przez Klienta i wysłanym MARMO listem poleconym lub drogą mailową na adres biuro@marmo.pl.
- 14) W razie zaistnienia nieprzewidzianych okoliczności, niezależnych od MARMO, a w szczególności opóźnień środków transportu, awarii maszyn produkcyjnych, uszkodzeń lub wad materiału, MARMO zastrzega sobie prawo do wydłużenia terminu realizacji zamówienia objętego Ofertą. O wystąpieniu takich okoliczności Zamawiający zostanie poinformowany niezwłocznie po ich stwierdzeniu poinformowany drogą mailową i ustalony zostanie nowy termin realizacji zamówienia objętego Ofertą.
- 15) W przypadku realizacji przez MARMO zamówienia objętego Ofertą zgodnie z przesłanymi przez Zamawiającego rysunkami, dokumentami i informacjami produkcja elementów odbywa się tylko i wyłącznie na podstawie dostarczonych danych a MARMO nie ponosi odpowiedzialności za ich poprawność. Co za tym idzie także za ewentualne koszty, które powstaną w związku z koniecznością przeprowadzenia prac dodatkowych czy korekt.
- 16) Termin pomiaru ustalany jest indywidualnie po zgłoszeniu przez Zamawiającego o możliwości jego wykonania. Po pomiarze MARMO przesyła projekt wykonawczy, specyfikację zamówienia i ewentualnie rewycenę, jeżeli wystąpiły jakieś różnice pomiędzy Ofertą a stanem faktycznym, do akceptacji. Przesłane dane wymagają pisemnej akceptacji ze strony Zamawiającego i dopiero po jej otrzymaniu MARMO przyjmuje do realizacji zamówienie. W przypadku rozbieżności pomiędzy ww. dokumentami a np. rysunkiem przesłanym uprzednio przez Klienta. Zamówienie jest wykonywane na podstawie zaakceptowanych przez zamawiającego dokumentów powstałych po pomiarze.
- 17) Wszelkie zmiany w specyfikacji zamówienia objętego Ofertą (warunki techniczne, wymiary, rodzaj obróbki krawędzi czy otworów, zmiany ilościowe) lub innych warunków realizacji zamówienia wymagają formy pisemnej i muszą zostać zatwierdzone przez MARMO. Zmiany wprowadzone przez Zamawiającego, po potwierdzeniu przez Zamawiającego Oferty a tym bardziej po akceptacji projektu wykonawczego mogą spowodować zmianę warunków Oferty, w tym ceny i terminów jej realizacji. MARMO zastrzega, że zmiany mogą zostać dokonane tylko w przypadku, gdy zamawiane elementy nie zostały jeszcze wyprodukowane. Po rozpoczęciu produkcji zamówionych elementów wszelkie zmiany wprowadzane przez Zamawiającego mogą nie być możliwe do zrealizowania. Zmiany te są traktowane są jako nowe zapytanie, na które zostanie przygotowana nowa Oferta, co nie zwalnia Zamawiającego z zapłaty za wszelkie materiały i koszty poniesione przez MARMO związane z realizacją zamówienia objętego pierwotną Ofertą.

- 18) MARMO wykonuje wyłącznie Wyroby i usługę wskazane w zamówieniu i jego specyfikacji. Brak wskazania usługi w zamówieniu, powoduje, iż obowiązek jej wykonania nie leży po stronie MARMO, a po stronie Zamawiającego.
- 19) Zamawiający ma możliwość wybrania konkretnej płyty kamiennej, z której zostaną wyprodukowane zamawiane elementy jednakże wymaga to zgłoszenia przez zamawiającego w momencie akceptacji Oferty. Wyboru można dokonać osobiście w magazynie MARMO lub na podstawie przesłanych zdjęć na adres e-mail Zamawiającego. Jeżeli Zamawiający nie zgłosi takiego żądania zgodnie z postanowieniami niniejszego ustępu lub w przypadku zgłoszenia żądania wyboru konkretnej płyty nie dokona jej wyboru w ciągu 14 dni od dnia przesłania zdjęć przez MARMO lub zgłoszenia możliwości wyboru z magazynu MARMO to płytę surowca z której zostaną wyprodukowane zamawiane elementy wybierze pracownik MARMO. W takim przypadku Zamawiającemu nie przysługuje prawo do realizacji uprawnień z tytułu rękojmi i gwarancji w zakresie odcienia, użycienia, barwy przerostów i innych podobnych cech materiału, a także powyższy wybór nie stanowi nienależytego wykonania umowy przez MARMO.
- 20) Termin realizacji zamówienia może ulec wydłużeniu w razie pojawienia się okoliczności niezależnych od MARMO (np.: nieotrzymanie dostaw surowca przez dostawców, opóźnienia transportowe surowca, nadzwyczajne warunki atmosferyczne, zakłócenia pracy zakładu produkcyjnego spowodowane przez ogień i wodę oraz inne okoliczności, awaria urządzeń produkcyjnych i maszyn, strajk, wady surowca ujawnione na etapie produkcji elementów, brak dostawy energii, brak możliwości transportu, działania organów państwowych, epidemie, choroby pracowników MARMO, katastrofy i inne zdarzenia losowe, brak kontaktu ze strony Klienta), których nie można było przewidzieć w momencie akceptacji Oferty. W takiej sytuacji MARMO niezwłocznie poinformuje Klienta o wystąpieniu tych okoliczności i Strony ustalają wspólnie nowy termin realizacji. W razie zaistnienia okoliczności o których mowa powyżej MARMO nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne opóźnienia w realizacji zamówienia oraz ewentualną szkodę poniesioną przez Zamawiającego z tego tytułu.
- 21) W przypadku gdy zapytanie Zamawiającego obejmuje Wyrób, którego produkcja, parametry lub montaż są niestandardowe i niezgodne ze sztuką lub z wytycznymi producenta/dostawcy surowca, MARMO poinformuje o tym Zamawiającego za pośrednictwem wiadomości e-mail, nie później niż z momentem złożenia Oferty. Realizacja zamówienia objętego taką Ofertą jest dokonywana na wyłączną odpowiedzialność Zamawiającego. W przypadku powstania wady związanej z niestandardową produkcją, parametrami lub montażem, wyłącza się odpowiedzialność MARMO z tytułu gwarancji Wyrobu i usług.
- 22) Spoiny i połączenia elementów (silikon, akryl, itp.) mają charakter konserwacyjny. Uzupełnienia spoin jako element eksploatacyjny nie podlegają gwarancji.
- 23) Elementy wykończeniowe (okładziny pionowe, itp.) instalowane przez osoby nie związane z MARMO nie stanowią integralnej części blatów, posadzek i innych elementów instalowanych przez MARMO. Zaleca się rozdzielanie poszczególnych elementów barierą dylatacyjną, minimum 2mm.
- 24) Wyrób będzie odbierany przez Zamawiającego na podstawie protokołu odbioru. Obowiązkiem Zamawiającego jest aby w ustalonym wcześniej miejscu dostawy lub montażu oraz o ustalonej godzinie znajdował się On lub osoba przez niego upoważniona do odbioru przedmiotu zamówienia. W przypadku, gdy w ustalonym miejscu i o ustalonej godzinie brak jest osoby posiadającej wymagane upoważnienie, MARMO ma prawo wydać przedmiot zamówienia osobie, która zobowiąże się do ich przyjęcia w imieniu Zamawiającego na koszt i niebezpieczeństwo Zamawiającego. W takim przypadku ryzyko związane z wydaniem przedmiotu zamówienia obciąża Zamawiającego. Ze względu na to, że odbiór ilościowy i jakościowy wykonanych prac odbywa się bezpośrednio po zakończeniu montażu lub dostawie,

brak w ustalonym miejscu i o ustalonej godzinie Zamawiającego, osoby upoważnionej lub osoby, która podejmie się czynności odbioru równoznaczne jest z tym, że Zamawiający akceptuje warunki Protokołu Odbioru i odbiera Wyrób bez zastrzeżeń.

- 25) Odbiór wykonanych prac odbywa się z poziomu normalnego użytkownika, z odległości 80-150cm), w normalnych warunkach oświetleniowych, w kierunku innym niż okno czy źródło światła.
- 26) Odbiór wyrobu, w tym także zgodnie z postanowieniami rozdziału C ust. 20 OWS, bez wniesienia zastrzeżeń potwierdza jednoznacznie zgodność towaru z umową oraz brak występowania wad jawnych.

D. WARUNKI PŁATNOŚCI

- 1) Jeżeli w Ofercie i/lub Umowie nie postanowiono inaczej to obowiązują następujące warunki płatności:
 - zaliczka w wysokości 40% ceny wskazanej w Ofercie płatna we wskazanym przez MARMO terminie (kwota, o której mowa nie stanowi zadatku). Zaliczkę przekazuje się przelewem na rachunek bankowy wskazany przez MARMO.
 - Pozostałą część należności (po odliczeniu wpłaconej zaliczki) należy wpłacić: na rachunek bankowy MARMO w terminie określonym na fakturze lub na 2 dni przed montażem/dostawą/odbiorom; gotówką lub kartą płatniczą w dniu montażu/dostawy/odbioru, przy założeniu że płatność nastąpi przed dokonaniem montażu, załadunku lub rozładunku Wyrobu.
- 2) Za dzień zapłaty przez Zamawiającego uważa się dzień uznania rachunku bankowego MARMO.
- 3) W przypadku opóźnienia z zapłatą jakichkolwiek należności na rzecz MARMO, zostaną naliczone Zamawiającemu odsetki za opóźnienie w wysokości ustawowej za każdy dzień opóźnienia.
- 4) Przedmiot umowy (Wyrób) pozostaje własnością MARMO do czasu otrzymania całkowitej zapłaty.
- 5) W przypadku pojawienia się sygnałów lub okoliczności wskazujących na zaburzenia w płynności finansowej Zamawiającego, Jego niewypłacalność lub grożącą mu niewypłacalność, MARMO ma prawo wstrzymać realizację zamówienia lub uzależnić ją od przedłożenia określonych zabezpieczeń lub zapłaty z góry. W przypadku nieuczynienia zadość pisemnemu wezwaniu czynności o których mowa w powyższym zdaniu MARMO ma prawo do odstąpienia od umowy z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego.
- 6) MARMO może udzielić Zamawiającemu indywidualnych warunków płatności i kredytu kupieckiego co zostaje ustalone w odrębnym, stosownym dokumencie.

E. GWARANCJA I REKLAMACJE

- 1) Gwarancja na wyprodukowane i/lub zamontowane Wyroby zostaje udzielona przez MARMO na okres 12 miesięcy od wydania Wyrobu Zamawiającemu.
- 2) Gwarancja obejmuje wyłącznie wady materiałowe i wynikające z wad produkcyjnych i/lub montażowych, o ile czynności te były wykonywane przez MARMO. MARMO nie ponosi odpowiedzialności za wady Wyrobu powstałe w wyniku montażu nie wykonywanego przez MARMO.
- 3) MARMO nie świadczy nieodpłatnie usługi produkcji i wymiany elementów jeżeli ta ma nastąpić po okresie gwarancji udzielonej przez MARMO a wynika z gwarancji udzielonych przez producentów i dostawców surowców, z których Wyrób został wykonany.
- 4) Gwarancja nie obejmuje:



- wad i uszkodzeń powstałych w wyniku normalnego użytkowania,
 - wad, usterek i niezgodności powstałych w wyniku projektów lub danych dostarczonych przez Zamawiającego,
 - niewłaściwego użytkowania, użytkowania niezgodnego z przeznaczeniem i właściwościami lub konserwacji niezgodnej z Kartą Produktu lub zaleceniami producenta danego materiału,
 - uszkodzeń lub wad spowodowanych bezpośrednio lub pośrednio poprzez jakiekolwiek działanie osoby trzeciej niepowiązaną z MARMO, takich jak: uszkodzenia spowodowane przez modyfikację lub manipulację Wyrobu, próby wykonania napraw lub poprawek przez osoby nieupoważnione, uszkodzenia powstałe w wyniku zdemontowania i ponownego zamontowania blatów i sprzętów w nich instalowanych przez osoby niepowiązane z MARMO,
 - uszkodzeń mechanicznych, plam i przebarwień powstałych w Wyrobach po ich dostawie lub montażu, w tym: pęknięć, wyszczerbień, ubytków, zmatowienia, zarysowań, odprysków, odprysków na krawędziach, zaplamień, odbarwień, utraty połysku. Wyjątkiem mogą być Wyroby z materiałów, których producent w swojej gwarancji zapewnia o wytrzymałości na dane działanie lub substancje lub zgłaszane problemy wynikają z wadliwego Wyrobu lub surowca użytego do produkcji,
 - uszkodzeń Wyrobów powstałych w wyniku nieprawidłowego użycia, w tym powstałych w wyniku użycia do celów, do których nie został stworzony; użycia w sposób nie przestrzegający obowiązujących regulacji technicznych lub bezpieczeństwa, niezastosowania się do instrukcji zawartych w Karcie Produktu i/lub instrukcji użytkowania i konserwacji,
 - uszkodzeń powstałych w wyniku katastrof naturalnych,
 - uszkodzeń powstałych w wyniku przyczyn za które odpowiedzialności nie ponosi MARMO
 - uszkodzeń spowodowanych interakcją z innymi produktami,
 - różnic w kolorystyce Wyrobu i w jego obrębie (użylenia i jego układu, przerostów, oraz struktury i tekstury) materiałów, które są ich cechami naturalnymi. W tym także różnic pomiędzy próbkami i fotografiami surowca a dostarczonym Wyrobem,
 - podnoszenia się i/lub osiadania powierzchni blatowych i podłogowych,
 - łączeń elementów blatowych. Przyczyną ewentualnych pęknięć czy rozpojeń łączenia jest praca/osiadanie wylewek lub ingerencja w podłoże blatu,
 - zabrudzeń wyrobów wynikających z: działania warunków atmosferycznych (Wyroby montowane na zewnątrz), wytrącania się osadu z wody bieżącej na powierzchni blatów i okładzin,
 - wyrobów przecenionych, z wyprzedaży, w II gatunku, wyrobów w których wady zostały przedstawione i zaakceptowane przez Zamawiającego,
- 5) Gwarancja przestaje obowiązywać w przypadku ingerencji w wyrób, napraw i/lub wprowadzania zmian w nim, dokonywanych przez osoby trzecie, bez uzyskania pisemnej zgody MARMO.
- 6) MARMO nie ponosi odpowiedzialności za:
- Uszkodzenia i ich następstwa, które mogą zostać spowodowane przez wady lub błędy w projektach technicznych, na jakich oparta jest konstrukcja budynków lub wykonana realizacja, w których/na których podstawie zamontowane są Wyroby,



- uszkodzenia i koszty będące następstwem lub koniecznością do wymiany Wyrobów objętych gwarancją, np.: prace wod.-kan., elektryczne, budowlane, kamieniarskie, stolarskie,
 - wszelkie szkody i koszty, w tym utracone korzyści, które mogą powstać po stronie Zamawiającego w związku z procesem reklamacyjnym.
- 7) Reklamację należy zgłaszać:
- za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres: biuro@marmo.pl
 - drogą pocztową na adres: PRZEDSIĘBIORSTWO MARMO G K K MONETOWIE SPÓŁKA JAWNA ul. PROSZOWSKA 109 32-700 BOCHNIA (listem poleconym wysłanym za potwierdzeniem odbioru)
- 8) Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest przesłanie poprawnego zgłoszenia, które musi zawierać:
- dane zgłaszającego wraz z dokładnym adresem miejsca zamontowania blatu, adresem na który należy kierować korespondencję oraz danymi kontaktowymi,
 - szczegółowy opis ujawnionej wady z podaniem daty jej stwierdzenia,
 - szczegółowy opis zakresu i rodzaju reklamacji z uwzględnieniem ilości/powierzchni reklamowanego towaru,
 - numeru dokumentu związanego z reklamowanym Wyrobem (numer faktury, Oferty lub zamówienia)
 - zdjęcia lub film obrazujący zgłaszany problem.
- 9) Zgłoszenia nie zawierające wszystkich wymienionych w ust. 8 danych nie będą rozpatrywane i takie zgłoszenie uznaje się za niekompletne i nie podlegające rozpatrzeniu.
- 10) Wszystkie zgłoszenia reklamacyjne dotyczące ilości i jakości powinny być zgłoszone w terminie 2 Dni roboczych od dnia stwierdzenia wady. Niedotrzymanie powyższego terminu zgłoszenia reklamacji powoduje utratę przez Zamawiającego uprawnień z tytułu gwarancji.
- 11) Złożenie reklamacji możliwe jest tylko na Wyroby będące już własnością Zamawiającego tzn. w całości opłacone (materiał i usługi) a wystąpienie wady nie zwalnia Zamawiającego z obowiązku zapłaty.
- 12) MARMO zobowiązuje się do udzielenia odpowiedzi na poprawnie złożone zgłoszenie reklamacyjne w terminie do 14 Dni roboczych. W razie gdy rozpatrzenie reklamacji uzależnione jest od czynników niezależnych od MARMO (opinia, konsultacja, weryfikacja danych przez producenta lub dostawcę surowca, akcesoriów itp.), istnieje możliwość wydłużenia czasu oczekiwania na odpowiedź.
- 13) W przypadku uznania reklamacji MARMO nie wykonuje demontażu lub wymiany elementów, sprzętów lub akcesoriów, niezwiązanych z przedmiotem reklamacji, w tym trwale z nim połączonych oraz nie ponosi kosztów z tym związanych.
- 14) W przypadku uznania reklamacji istnieje możliwość obniżenia przez MARMO pierwotnej ceny Wyrobu na zasadzie porozumienia z Zamawiającym lecz musi On wyrazić na to zgodę.
- 15) Gwarancja obejmuje wyłącznie naprawę lub wymianę wadliwego produktu na inny produkt o podobnych cechach (kolor, grubość, struktura, itp.) jak produkt zakupiony przez Zamawiającego, chyba że jest to niemożliwe z uwagi na jego wycofanie z oferty. W takim przypadku zostanie on wymieniony na możliwie najbardziej podobny produkt, dostępny w tym momencie.
- 16) Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Zamawiającego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy.
- 17) Odpowiedzialność MARMO z tytułu rękojmi za wady jest ograniczona, obejmuje jedynie wady produkcyjne i/lub montażowe Wyrobów oraz nie obejmuje przypadków, o których mowa w rozdziale E ust. 4. W przypadku dochodzenia przez Zamawiającego roszczeń z tytułu rękojmi za

wady, odpowiednie zastosowanie mają postanowienia dotyczące dochodzenia roszczeń z tytułu gwarancji wskazane w niniejszym rozdziale.

- 18) Wszelakiego rodzaju spory Strony zobowiązują się załatwiać polubownie a przypadku braku porozumienia spór zostanie rozstrzygnięty na drodze sądowej przez Sąd właściwy dla MARMO.