

# OGÓLNE WARUNKI DOSTAW ROCKWOOL POLSKA Sp. z o.o.

## DEFINICJE

- 1. Grupy produktowe** – Są to kategorie produktów oferowane przez Rockwool Polska Sp. z o.o. podzielone według terminów dostaw.
- 2. Minimalna dostawa** – Jest to najmniejsza możliwa wielkość zamówienia do dostawy w jedno miejsce rozładunku
- 3. Dostawa pełnopojazdowa** – Dostawę traktuje się, jako pełnopojazdową przy objętości 95 m<sup>3</sup> transportowych. Szczegółowe informacje na temat objętości dostaw znajdują się w Załącznik nr 1 do niniejszych Ogólnych Warunków Dostaw oraz w cenniku.
- 4. Termin realizacji zamówienia** – Jest to przewidywany termin dostawy zamawianego towaru. O terminie realizacji zamówienia Klient jest informowany, poprzez otrzymanie potwierdzenia zamówienia, na zasadach określonych w Załączniku nr 1 do niniejszych Ogólnych Warunków Dostaw.
- 5. Potwierdzenie zamówienia** – Jest to pisemna informacja wysłana przez Rockwool Polska, potwierdzająca przyjęcie zamówienia Klienta do realizacji.
- 6. Unikalna oferta** – są to warunki ustalone przez obsługującego daną firmę przedstawiciela handlowego Rockwool Polska Sp. z o.o. Umieszczenie numeru unikalnej oferty przez Zamawiającego na zamówieniu upoważnia do otrzymania ustalonych warunków cenowych

## §1

### Sposób składania zamówień

- Rockwool Polska Sp. z o.o. (zwany dalej Rockwool) sprzedaje swoje wyroby, których standardowy asortyment oferowany jest w aktualnym cenniku. Sprzedaż tych wyrobów odbywa się w oparciu o złożone przez Klienta i potwierdzone przez Rockwool zamówienia, zgodnie z zasadami ujętymi w niniejszym dokumencie.
- Zamówienia są składane do Działu Realizacji Zamówień, który jest do dyspozycji klientów w dni robocze, w godzinach od 7.00 do 21.00. Zamówienia można składać w następujących formach:
  - przez e-mail na następujące adresy: [polnoc@rockwool.pl](mailto:polnoc@rockwool.pl), [poludnie@rockwool.pl](mailto:poludnie@rockwool.pl), [techniczne.izolacje@rockwool.pl](mailto:techniczne.izolacje@rockwool.pl), (zgodnie z załącznikiem nr 2 którego elektroniczna wersja jest dostępna na stronie [www.myrockwool.pl](http://www.myrockwool.pl))
  - przez sklep internetowy
  - faxem na nr 801160008 (zgodnie z załącznikiem nr 2 „standardowy formularz zamówienia”, którego elektroniczna wersja jest dostępna na stronie [www.myrockwool.pl](http://www.myrockwool.pl))
- Zamówienie powinno być złożone w formie pisemnej i zawierać następujące informacje:
  - asortyment i wymiary zamawianych produktów,
  - ilość towaru,
  - jednostkę miary zgodna z cennikiem,
  - miejsce dostawy z kodem pocztowym,
  - powołanie się na aktualne warunki cenowe (nr kontraktu lub unikalnej oferty, promocje),
  - nazwa i adres Zamawiającego,
  - telefon oraz imię i nazwisko osoby kontaktowej,
  - numer zamówienia klienta,
  - rodzaj środka transportu (dot. odbiorów własnych),

Ponadto zamówienie powinno zawierać pieczętę firmową i imienną oraz podpis osoby upoważnionej do składania zamówień. Dla zamówień składanych przez e-mail niezbędne jest podanie imienia i nazwiska osoby składającej zamówienie. W przypadku, gdy adres dostawy jest inny niż adres Zamawiającego, należy dodatkowo podać imię i nazwisko oraz numer telefonu osoby upoważnionej przez Zamawiającego do odbioru zamówienia.

Brak którejkolwiek z powyższych informacji uniemożliwi potwierdzenie zamówienia przez Rockwool.

W przypadku zamówień realizowanych w dłuższym okresie, niezbędne jest podanie sugerowanego harmonogramu dostaw.

4. Rockwool nie odpowiada za błędy w zamówieniach i ma prawo obciążyć Zamawiającego kosztami produkcji i transportu powstałymi w skutek takiego błędu.

## §2

### Realizacja zamówień przez Rockwool

1. Dział Realizacji Zamówień potwierdzi przyjęcie do realizacji zamówienia na produkty zawarte w cenniku, zgodnie z Załącznikiem nr 1 do niniejszych Ogólnych Warunków Dostaw. Przez datę przyjęcia zamówienia do realizacji należy rozumieć datę wysłania potwierdzenia.
2. Dostawy będą realizowane w terminach określonych dla poszczególnych grup produktowych w Załączniku nr 1.
3. Za czas realizacji zamówienia złożonego na asortyment z różnych grup produktowych, uważa się termin określony dla zamawianego produktu o najdłuższym terminie realizacji (Załącznik 1).
4. Jeżeli realizacja zamówienia w terminie określonym w Załączniku nr 1 nie jest możliwa, Rockwool potwierdzi najbliższy możliwy termin jego realizacji.
5. Po otrzymaniu potwierdzenia zamówienia Zamawiający może wprowadzić zmiany do zamówienia, zgodnie z Załącznikiem nr 1. Zmiany będą przyjmowane w formie poprawnie wypisanego zmienionego zamówienia z zaznaczeniem, czego dotyczy dokonywana zmiana oraz którego numeru potwierdzenia dotyczy. Dokonanie zmiany przez Zamawiającego może spowodować przesunięcie potwierdzonego wcześniej terminu realizacji. Zmiana harmonogramu dostawy będzie traktowana również jak zmiana zamówienia.
6. W przypadku, gdy Zamawiający zalega z płatnościami lub jego limit kredytowy został przekroczony, Rockwool może zawiesić przyjmowanie nowych zamówień i realizację już potwierdzonych. Zaległości płatnicze uprawniają również Rockwool do anulowania przyjętych i potwierdzonych zamówień. Termin realizacji zamówień zawieszonych w toku ich realizacji będzie ustalony indywidualnie.
7. Rockwool zastrzega sobie prawo zmiany potwierdzonych i przewidywanych terminów realizacji zamówień w przypadku zaistnienia „siły wyższej”. Do zjawisk „siły wyższej” zalicza się: pożar, powódź, śnieg, strajk, rozruchy ludności, działania wojenne, zarządzenia Generalnej Dyrekcji Dróg Krajowych i Autostrad oraz inne zarządzenia władz uniemożliwiające realizację terminowych dostaw, awarie, braki dostaw energii, wody i paliw uniemożliwiające pracę fabryki przez okres dłuższy niż 3 dni robocze. W przypadku zaistnienia „siły wyższej” Rockwool powiadomi Zamawiającego bezzwłocznie, jednak nie później niż 24 godziny od potwierdzonego terminu dostawy, podając w miarę możliwości nowy jej termin. Jeżeli nowy termin dostawy przekroczy termin potwierdzony o więcej niż 72 godziny, Zamawiający ma prawo zrezygnować z dostawy zamówionego towaru, nie ponosząc z tego tytułu żadnych dodatkowych kosztów. Jeżeli Rockwool nie może, wskutek wystąpienia „siły wyższej”, zrealizować potwierdzonego zamówienia, bezzwłocznie zawiadomi o tym fakcie Zamawiającego, nie później jak 24 godziny od chwili otrzymania wiadomości. W takim

przypadku Rockwool ma prawo odstąpić od realizacji zamówienia, nie ponosząc żadnych dodatkowych kosztów.

8. W przypadku braku możliwości produkcyjnych i transportowych Rockwool może wydłużyć przewidywane terminy realizacji zamówień podanych w Załączniku nr 1, oraz zmienić terminy dostaw potwierdzonych już zamówień. Rockwool poinformuje sytuacji braku możliwości produkcyjnych drogą pisemną. Nowe terminy dostaw ustalane będą indywidualnie.
9. Wszystkie wyroby standardowe są sprzedawane w opakowaniach właściwych dla danych wyrobów, zgodnie ze specyfikacją podaną w cenniku Rockwool oraz na warunkach określonych szczegółowo w §3, pkt. 1 i 2.

### § 3

#### Rodzaje dostaw i ich warunki

##### I. Dostawy do miejsca wskazanego przez Zamawiającego:

1. Rockwool dostarcza towar do wskazanego miejsca dostawy w granicach Rzeczypospolitej Polskiej na własny koszt, nie ponosząc kosztów rozładunku i przedłużonego postoju w miejscu dostawy. Dostawy realizowane są w godzinach od 7.00 do 16.00.
  - a. Dostawę uznaje się za dokonaną z chwilą dostarczenia towaru do wyładunku w miejscu dostawy i przekazania dokumentów przewozowych Zamawiającemu lub osobie upoważnionej przez Zamawiającego.
  - b. Zamawiający lub upoważniony przez Zamawiającego odbiorca, zobowiązany jest do podpisania dokumentu WZ oraz do podania daty i godziny dostawy. Ryzyko uszkodzenia towaru podczas rozładunku obciąża Zamawiającego.
  - c. Osoba odbierająca towar w imieniu Zamawiającego powinna posiadać upoważnienie wystawione przez Zamawiającego, które winno zawierać imię i nazwisko odbiorcy, nr dowodu tożsamości, nr potwierdzenia zamówienia i podpis Zamawiającego.
  - d. Dostawy pełnopojazdowe mogą zostać rozładowane w dwóch miejscach, jeżeli odległość między nimi nie przekracza 100 kilometrów. Informacja o dwóch miejscach dostawy musi zostać zgłoszona przez Zamawiającego w oryginalnym zamówieniu.
  - e. W przypadku podania przez Zamawiającego niewłaściwego adresu i tym samym dostarczenia przez Rockwool towaru do niewłaściwego miejsca, Rockwool ma prawo obciążyć Zamawiającego powstałymi na skutek pomyłki kosztami transportu.
  - f. Za przedłużony rozładunek u klienta, uważa się, rozładunek dostaw pełnopojazdowych powyżej 3 godzin i rozładunek dostaw niepełnopojazdowych powyżej 2 godzin. Za przedłużony rozładunek Rockwool może obciążyć Zamawiającego opłatą zgodnie z tabelą opłat dostępną na stronie [www.myrockwool.pl](http://www.myrockwool.pl).
  - g. Rockwool zastrzega, że dostawy samochodowe wg formuły opisanej w pkt. 1. będą realizowane tylko w przypadku, gdy do miejsca dostawy jest możliwy dojazd środkami transportowymi organizowanymi przez Rockwool bez względu na warunki atmosferyczne.
  - h. Przewoźnik ma prawo odmówić dojazdu do miejsca rozładunku w przypadku zaistnienia zagrożenia uszkodzenia pojazdu lub wyrządzenia szkody
  - i. W przypadku braku możliwości rozładunku w miejscu dostawy towar zostanie przewieziony na koszt klienta do wskazanego przez niego miejsca rozładunku.

- II. Odbiór towaru przez zamawiającego z magazynu wskazanego przez Rockwool**
- a. Rockwool dostarcza wyroby na środki transportu podstawione przez Zamawiającego zgodnie z warunkami uzyskanymi w potwierdzeniu zamówienia.
  - b. Zamówienie na produkty niestandardowe do odbioru własnego będzie przyjmowane do realizacji tylko po wniesieniu przedpłaty.
  - c. Rockwool organizuje i pokrywa koszty załadunku towarów na środki transportowe.
  - d. Dostawa następuje zgodnie z potwierdzoną datą załadunku na terenie wskazanego magazynu w godzinach określonych w zawiadomieniu wysłanym przez Rockwool.
  - e. Długość załadunku może wynieść do 4 godzin, jeżeli transport został podstawiony na godzinę określoną przez Rockwool. Nie podstawienie transportu na czas może spowodować przedłużenie załadunku.
  - f. Dostawę towaru uważa się za dokonaną, z chwilą załadunku towaru na podstawiony środek transportu.
  - g. W chwili zgłoszenia się po towar, odbierający musi posiadać upoważnienie wystawione przez Zamawiającego, które winno zawierać imię i nazwisko kierowcy, nr dowodu tożsamości, nr rejestracyjny samochodu, nr potwierdzenia zamówienia i podpis Zamawiającego. Odbierający towar zobowiązany jest do podpisania dokumentu WZ oraz do podania daty i godziny odbioru.
  - h. Nie odebranie zamówienia w ciągu 24 h, spowoduje jego anulację. Dodatkowo. Rockwool może obciążyć Zamawiającego równowartością:
    - 50% wartości nieodebranego towaru w przypadku produktów standardowych,
    - 100% wartości nieodebranego towaru w przypadku produktów niestandardowych oraz kosztami magazynowania tegoż towaru w wysokości 10% jego wartości
  - j. Podstawione przez Zamawiającego środki transportu powinny gwarantować transport całości zamówienia. Rockwool nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia towaru przewożonego w pojazdach niedostosowanych do transportu wyrobów sprzedawanych przez Rockwool
  - k. Podstawione środki transportu powinny być uprzątnięte, posiadać otwierane burty w celu bezpiecznego załadunku towaru. Jeżeli podstawione środki transportu nie będą odpowiadały powyższym wymaganiom, Rockwool może odmówić załadunku towaru.
  - l. Za prawidłowe zabezpieczenie i przygotowanie do transportu załadowanego towaru odpowiedzialność ponosi kierowca

#### **§4 Procedura reklamacji**

1. Wszystkie produkty Rockwool odpowiadają wymaganiom jakościowym, określonym w odpowiednich certyfikatach i aprobaty technicznych, stanowiących warunek dopuszczenia tych produktów do stosowania w budownictwie. Certyfikaty i aprobaty techniczne wyrobów są dostępne do wglądu na stronie internetowej [www.rockwool.pl](http://www.rockwool.pl) i nie są dostarczane Klientowi z towarem.
2. Rockwool ponosi odpowiedzialność, za jakość sprzedawanych produktów zgodnie z przepisami kodeksu cywilnego o rękojmi.
3. Ewentualne reklamacje mogą dotyczyć niezgodności odnoszących się, do: jakości towaru, terminu dostawy, różnic wynikających z dokumentu przewozowego i dostarczanych produktów (ich ilości lub rodzaju), stanu opakowań towaru lub błędnie wystawionej faktury.
4. Zamawiający, ma obowiązek potwierdzenia dostawy oraz sprawdzenia jej warunków (dotyczących zarówno ilości, terminów dostaw a także uszkodzeń) natychmiast po otrzymaniu towaru. Wszelkie uszkodzenia, braki oraz opóźnienia dostaw należy udokumentować na dokumencie WZ lub w postaci protokołu dołączonego do WZ. Rockwool nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia powstałe podczas rozładunku i wadliwego składowania oraz za straty wynikające z nieprawidłowego transportu w ramach „odbiorów własnych”.

Rockwool nie ponosi również odpowiedzialności za braki ilościowe w przypadku „odbiorów własnych”.

5. Reklamacje ilościowe oraz dotyczące uszkodzeń w transporcie i terminów dostaw.
  - a. Reklamacje dotyczące niedoborów ilościowych, uszkodzeń powstałych w transporcie i terminów dostaw danego towaru muszą być zgłoszone w ciągu 3 dni od odbioru dostawy, w formie pisemnej (formularz reklamacji dostępny na stronie [www.myrockwool.pl](http://www.myrockwool.pl)) wraz z dokumentem WZ oraz załączoną dokumentacją zakupu. Każdorazowo informacja musi zawierać rozbieżności pomiędzy faktycznie dostarczonym towarem a dokumentacją WZ, dodatkowo musi być potwierdzona podpisem kierowcy w przypadku dostawy samochodowej lub kuriera w przypadku dostawy kurierskiej. Potwierdzony dokument z zaznaczoną niezgodności należy przesłać faksem, mailem lub pocztą do Działu Realizacji Zamówień z adnotacją „Reklamacja”.
  - b. Rockwool będzie rozpatrywać reklamacje ilościowe oraz dotyczące uszkodzeń w transporcie i terminów dostaw w możliwie krótkim terminie, nieprzekraczającym 10 dni roboczych od daty zgłoszenia reklamacji. Jeżeli reklamacja nie zostanie złożona poprawnie, zgodnie z wymogami określonymi w punkcie a, wówczas Rockwool powiadomi o tym fakcie składającego Reklamację najpóźniej w terminie 5 dni roboczych od dnia jej otrzymania. W takim przypadku Klient ma obowiązek przesłać poprawioną bądź uzupełnioną reklamację w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania zawiadomienia o brakach, przy czym termin uważa się za dotrzymany, jeżeli poprawione bądź uzupełnione zgłoszenie wpłynęło we wskazanym wyżej terminie do Rockwool. W takim przypadku termin rozpatrzenia reklamacji liczony jest od momentu poprawienia bądź uzupełnienia zgłoszenia reklamacyjnego. W przypadku nieuzupełnienia braków formalnych we wskazanym terminie reklamację uznaje się za niezłożoną. O rozpatrzeniu reklamacji Rockwool zawiadomi składającego reklamację osobnym pismem. W przypadku uznania przez Rockwool reklamacji, uzupełnienie brakującej ilości lub wymiana uszkodzonych produktów nastąpi w możliwie najkrótszym terminie.
6. Reklamacje jakościowe dotyczą wątpliwości związanych z parametrami technicznymi dostarczonych produktów.
  - a. W przypadku reklamacji jakościowych Zamawiający jest zobowiązany do zabezpieczenia reklamowanego towaru i przechowania go w sposób uniemożliwiający jego uszkodzenie, oraz jest zobowiązany do wydania całej dokumentacji dotyczącej sprzedaży razem z etykietą informującą o partii towaru do dyspozycji Rockwool przez okres 5 dni roboczych od momentu zgłoszenia reklamacji oraz do umożliwienia przedstawicielowi Rockwool przeprowadzenia kontroli i pobrania próbek.
  - b. W przypadku reklamacji całej partii towaru jej nieprawidłowość określa się zgodnie z procedurą zawartą w normie PN-ISO 2859-1+AC1 z 2003 r. i EN13162.
  - c. Reklamacje jakościowe należy zgłosić natychmiast, ale nie później niż w ciągu 3 dni od dnia stwierdzenia nieprawidłowości i nie później niż 3 miesiące po dostarczeniu towaru.
  - d. W przypadku wad ukrytych reklamacje jakościowe należy zgłosić niezwłocznie po wykryciu wady, jednak nie później niż 3 dni od jej wykrycia
  - e. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać: dokładny opis oraz ilość reklamowanego towaru, zdjęcie albo kopię etykiety, numer WZ lub faktury, propozycję sposobu rozwiązania reklamacji. Reklamację można składać na formularzu reklamacji, który jest dostępny na stronie [www.myrockwool.pl](http://www.myrockwool.pl).
  - f. Rockwool będzie rozpatrywać reklamacje jakościowe w możliwie krótkim terminie, nieprzekraczającym 15 dni roboczych od daty zgłoszenia reklamacji. Jeżeli reklamacja

nie zostanie złożona poprawnie, zgodnie z wymogami określonymi w punkcie e, wówczas Rockwool powiadomi o tym fakcie składającego Reklamację najpóźniej w terminie 5 dni roboczych od dnia jej otrzymania. W takim przypadku Klient ma obowiązek przesłać poprawioną bądź uzupełnioną reklamację w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania zawiadomienia o brakach, przy czym termin uważa się za dotrzymany, jeżeli poprawione bądź uzupełnione zgłoszenie wpłynęło we wskazanym wyżej terminie do Rockwool. W takim przypadku termin rozpatrzenia reklamacji liczony jest od momentu poprawienia bądź uzupełnienia zgłoszenia reklamacyjnego. W przypadku nieuzupełnienia braków formalnych we wskazanym terminie reklamację uznaje się za niezłożoną. O rozpatrzeniu reklamacji Rockwool zawiadomi składającego reklamację osobnym pismem. W przypadku uznania przez Rockwool. reklamacji uzupełnienie brakującej ilości lub wymiana uszkodzonych produktów nastąpi w możliwie najkrótszym terminie.

- g.** W przypadku, gdy produkt budzi wątpliwości, co, do jakości, a mimo to inwestor lub wykonawca decyduje się na jego zainstalowanie, użycie, Rockwool nie będzie ponosić odpowiedzialności za powstałe wady lub koszty z tym związane.
- h.** Rockwool nie bierze odpowiedzialności za błędy Zamawiającego oraz za błędy projektowe i wykonawcze osób trzecich.

## **§5** **Zakres obowiązywania**

Powyższe Ogólne Warunki Dostaw wraz z Załącznikami, które stanowią integralną część niniejszych Ogólnych Warunków Dostaw i wiążą na równi z pozostałymi postanowieniami OWD, dotyczą dostaw na terenie Rzeczypospolitej Polskiej i stanowią integralną część Umowy o Dystrybucji i Dostawie Wyrobów zawartej pomiędzy Rockwool Polska Sp. z o.o. a Zamawiającym. Dostawy poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wymagają indywidualnych ustaleń.

Warunki te obowiązują od dnia 05.03.2012r. i zastępują dotychczasowe Ogólne Warunki Dostaw Rockwool Polska Sp. z o.o. z dnia 27.06.2011r.