

## Ogólne zasady realizacji, zamówień, dostaw oraz zwrotów

1. Produkty z oferty Zehnder Polska Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Irysowej 1 w Bielanach Wrocławskich, zamawiane są za pośrednictwem zamówienia składanego pocztą elektroniczną lub EDI (Elektroniczna Wymiana Danych). Każde zamówienie jest rejestrowane w systemie Zehnder Polska Sp. z o.o. i po upływie 24 godzin nie podlega zmianie bez skutku finansowego. Zamówienie powinno w sposób przejrzysty określać nr artykułu, nazwę oraz w przypadku grzejników również typ, rozmiar, sposób podłączenia, kolor i ilość zamówionych sztuk Produktu, a także adres dostawy, jeśli jest on inny niż siedziba Zamawiającego lub Partnera Handlowego Grzejniki w wykonaniu nie-standardowym winny być opatrzone rysunkiem, szkicem lub opisem słownym. W razie wątpliwości dział obsługi klienta podejmie kontakt z Zamawiającym lub Partnerem Handlowym w celu uszczegółowienia cech Produktu, dlatego konieczne jest podanie na zamówieniu czytelnego podpisu i numeru telefonu osoby zamawiającej.

2. Zehnder Polska Sp. z o.o. potwierdzi zamówienie na wskazany adres email w ciągu 2 (dwóch) dni roboczych od jego otrzymania lub w tym terminie wskaże datę, do której potwierdzenie zamówienia będzie możliwe. Dokument ten określa przewidywany termin realizacji dostawy. Zehnder Polska Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do zmiany tego terminu z przyczyn niezależnych od Zehnder Polska sp. z o.o., o czym Partner Handlowy lub Zamawiający zostanie niezwłocznie poinformowany. Zmiana terminów dostawy przez Zehnder Polska Sp. z o.o. nie będzie uważana za nienależyte wykonanie umowy. Ze względu na złożoność procesu produkcyjnego, informacje ustne na temat czasu realizacji zamówień udzielane przez pracowników Zehnder Polska sp. z o.o. mogą być traktowane jedynie jako przybliżone i niewiążące. Orientacyjne terminy realizacji dostaw poszczególnych typów Produktów określone są w Ramowej Umowie Współpracy Handlowej zawartej między Partnerem Handlowym a Zehnder Polska Sp. z o.o.

3. Partner Handlowy jest zobowiązany poinformować firmę Zehnder Polska pisemnie, najpóźniej w momencie składania zamówienia, podając jego numer oraz informację o wszelkich warunkach specjalnych tj. o dostępnym dla Partnera Handlowego rabatach, indywidualnie ustalonych terminach dostaw i ich sposobie, prolongowanych terminach płatności lub nabyciu przez Partnera Handlowego Produktu w celu ekspozycji.

4. Dostarczone Produkty podlegają obowiązkowym oględzinom w dniu dostawy, mającym na celu stwierdzenie ewentualnych uszkodzeń opakowania. Wszelkie uszkodzenia transportowe winny być naniesione w formie opisu w dokumentach logistycznych przewoźnika i potwierdzone imiennie przez kierowcę. Dla uznania roszczenia konieczne jest sporządzenie protokołu uszkodzeń i przesłanie go do Zehnder Polska sp. z o.o. nie później niż następnego dnia roboczego po dniu dostawy. Zgłoszenia reklamacyjne w tym zakresie należy kierować na adres: reklamacje@zehnder.pl.

5. W przypadku uszkodzeń możliwa jest również odmowa przyjęcia przez Partnera Handlowego, Zamawiającego lub wskazanego przez Partnera Handlowego lub Zamawiającego adresata dostawy całości dostarczanych Produktów. W przypadku stwierdzenia różnic ilościowych w dostawie (wystąpienia braków lub nadwyżek) osoba przyjmująca dostawę zobowiązana jest do naniesienia takiej informacji na dokumentach przewozowych. Zgłoszenia reklamacyjne w tym zakresie należy kierować na adres: reklamacje@zehnder.pl.

6. Zehnder Polska Sp. z o.o. po uprzedniej indywidualnej akceptacji przez upoważnionego pracownika dopuszcza możliwość zwrotu przez Partnera Handlowego lub Zamawiającego podstawowych elementów systemu dystrybucji powietrza Comfosystems z zachowaniem poniższych warunków:

- zwrot towaru musi być każdorazowo uzgodniony i zaakceptowany przez Producenta. Zwrot dotyczy jedynie towarów, których zakup nastąpił nie później niż 6 m-cy przed datą dokonania zwrotu i pod warunkiem, że towar nie został wycofany z asortymentu Producenta;
- każdorazowo Producent naliczy opłatę manipulacyjną w wysokości 25% wartości zwracanych Produktów wycenionych w cenach katalogowych netto zgodnie z obowiązującym Cennikiem Generalnym Wentylacja Komfortowa z dnia fakturowania Produktów;
- towary zakupione na warunkach specjalnych tj. z rabatem dodatkowym, w tym z włączeniem zatowarowań nie podlegają zwrotom;
- przed dokonaniem zwrotu Partner Handlowy lub Zamawiający jest zobowiązany podjąć działania mające na celu zbycie Produktu, włączając informację o zaleganiu Produktu do terenowego przedstawiciela Producenta;
- Producent zastrzega sobie prawo do weryfikacji stanu towaru przeznaczonego do zwrotu w formie oględzin dokonywanych przez przedstawiciela Producenta;
- Producent dopuszcza możliwość zwrotu jedynie Produktu fabrycznie nowego, nieuszkodzonego, kompletnego, oryginalnie zapakowanego, bez śladów użytkowania i wyposażonego w dokumentację techniczną;
- organizacja zwrotu oraz koszty logistyczne związane ze zwrotem obciążają Partnera Handlowego lub Zamawiającego wysyłka towaru bez uzgodnienia z Producentem nie będzie przyjęta, a koszt odesłania nieuzgodnionego zwrotu pokrywa Partner Handlowy lub Zamawiający;
- każdy zwracany Produkt powinien być odpowiednio zabezpieczony i przygotowany do transportu. Wszelkie szkody wynikające ze złego przygotowania Produktu do transportu ponosi Partner Handlowy lub Zamawiający.