OGÓLNE WARUNKI SPRZEDAŻY I REALIZACJI USŁUG

SERWISTAL Sp. z o.o. – serwis stalowy, centrum obróbki metali

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejsze Ogólne Warunki Sprzedaży i Realizacji Usług („OWS") stosuje się do wszystkich ofert, zamówień, umów, dostaw towarów i usług, w tym cięcia laserowego, gięcia i obróbek dodatkowych, realizowanych przez SERWISTAL Sp. z o.o. („Sprzedawca") na rzecz przedsiębiorców („Klient"). OWS nie dotyczą sprzedaży konsumenckiej.
2. OWS stanowią integralną część każdej oferty, umowy i potwierdzenia zamówienia i są udostępnione Klientowi za pomocą odnośnika zamieszczonego w tych dokumentach. Indywidualne ustalenia potwierdzone przez Sprzedawcę mają pierwszeństwo przed OWS.
3. Ogólne warunki zakupu i inne wzorce umowne Klienta nie mają zastosowania, nawet jeśli Klient powołuje się na nie w zamówieniu, chyba że Sprzedawca wyraźnie je zaakceptuje.
4. Forma pisemna, o której mowa w OWS, obejmuje także wiadomość e-mail.
5. Brak akceptacji OWS przez Klienta uprawnia Sprzedawcę do wstrzymania realizacji zamówienia lub wydania towaru.

§ 2 Oferta i zawarcie umowy

1. Oferta jest ważna w terminie w niej wskazanym i obejmuje wyłącznie wymienione w niej pozycje (materiał, zakres obróbki, pakowanie, transport, dokumenty). Oferta nie stanowi rezerwacji materiału ani mocy produkcyjnych.
2. Umowa zostaje zawarta z chwilą pisemnego potwierdzenia zamówienia przez Sprzedawcę. Jeżeli Klient nie zgłosi uwag do potwierdzenia w ciągu 1 dnia roboczego, a przy elementach wykonywanych według dokumentacji Klienta – w ciągu 2 dni roboczych, zamówienie uznaje się za przyjęte na warunkach potwierdzenia.
3. Zmiana potwierdzonego zamówienia wymaga zgody Sprzedawcy. Sprzedawca może odmówić zmiany, jeżeli realizacja została rozpoczęta albo materiał został zakupiony, przygotowany lub pocięty pod zamówienie.
4. W razie istotnego wzrostu kosztów materiału, energii, transportu, ceł lub innych kosztów niezależnych od Sprzedawcy, który nastąpił po złożeniu oferty, a przed realizacją zamówienia, Sprzedawca może odpowiednio zmienić cenę po uprzednim poinformowaniu Klienta. Klient może w takim przypadku zrezygnować z danej pozycji w ciągu 2 dni roboczych, bez ponoszenia kosztów.

§ 3 Ceny i płatności

1. Ceny są cenami netto, do których dolicza się podatek VAT. Jeżeli uzgodniono cenę w walucie obcej, płatność następuje w tej walucie.
2. Płatność następuje w terminie wskazanym na fakturze lub w potwierdzeniu zamówienia. Sprzedawca może uzależnić realizację zamówienia od przedpłaty, zabezpieczenia lub uregulowania zaległych płatności.
3. W przypadku opóźnienia w płatności Sprzedawca może naliczyć odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych oraz rekompensatę za koszty odzyskiwania należności, a także wstrzymać realizację kolejnych zamówień i wydanie towaru.
4. Klient nie może potrącać swoich należności z należnościami Sprzedawcy bez jego pisemnej zgody. Zgłoszenie reklamacji nie uprawnia do wstrzymania płatności.
5. Towar pozostaje własnością Sprzedawcy do czasu zapłaty całej ceny.
6. Jeżeli cena ustalana jest według masy, podstawą rozliczenia jest masa z wagi Sprzedawcy, a jeżeli tak wskazano w ofercie – masa teoretyczna.

§ 4 Towar, jakość i dokumenty

1. Przy dostawach wyrobów hutniczych Sprzedawca może dostarczyć towar z tolerancją ilościową ±10% zamówionej ilości, chyba że uzgodniono inaczej; rozliczenie następuje według ilości faktycznie dostarczonej. Przy elementach wykonywanych według dokumentacji Klienta obowiązuje potwierdzona liczba sztuk.
2. Wymiary, tolerancje i jakość wyrobów hutniczych są zgodne z normami właściwymi dla danego wyrobu, chyba że strony uzgodniły inaczej na piśmie.
3. Wymagania dotyczące parametrów technicznych i jakościowych towaru oraz dokumentów, w tym dokumentów kontroli wg PN-EN 10204, Klient określa najpóźniej przy składaniu zamówienia. Dokumenty kontroli przekazywane są w rodzaju i zakresie uzgodnionym w zamówieniu, a w braku uzgodnień – w typie wydanym przez producenta materiału, w terminie do 7 dni od dostawy, a jeżeli Sprzedawca nie otrzymał ich jeszcze od producenta lub dostawcy – niezwłocznie po ich otrzymaniu.
4. Dokumentacja dodatkowa (np. świadectwa odbioru, raporty kontroli i pomiarów, karty pomiarowe, dokumentacja fotograficzna, raport pierwszej sztuki FAIR/FPIR, dokumentacja według PN-EN 1090, dokumenty wymagane przez odbiorców Klienta) jest przygotowywana tylko wtedy, gdy została zgłoszona na etapie zapytania lub zamówienia, i może być dodatkowo płatna. Przy późniejszym zgłoszeniu Sprzedawca może odmówić jej przygotowania, przesunąć termin, obciążyć Klienta jej kosztem lub przygotować ją w możliwym zakresie. Deklarację właściwości użytkowych, oznakowanie CE i inne dokumenty zgodności Sprzedawca sporządza lub przekazuje wyłącznie w zakresie, w jakim wymagają tego przepisy dla danego wyrobu i uzgodnionego zakresu dostawy. Zastosowanie wyrobu, które wymaga takich dokumentów, Klient zgłasza przed zawarciem umowy.

§ 5 Elementy wykonywane według dokumentacji Klienta

1. Sprzedawca nie projektuje wyrobów – wykonuje elementy na podstawie dokumentacji Klienta (aktualne rysunki i pliki DXF/DWG/STEP z oznaczeniem wersji, wytyczne). Klient odpowiada za kompletność i poprawność dokumentacji oraz za to, że nie narusza ona praw osób trzecich. Sprzedawca nie odpowiada za poprawność konstrukcyjną, funkcjonalność, montaż ani przydatność elementów do konkretnego zastosowania.
2. W przypadku rozbieżności w dokumentacji dostarczonej przez Klienta Klient wskazuje dokument nadrzędny; jeżeli tego nie zrobi, Sprzedawca przyjmuje dokumentację według własnej oceny technologicznej i nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z tych rozbieżności. Sprzedawca może wstrzymać realizację do czasu wyjaśnienia nieścisłości, a za dodatkowe prace wynikające z wyjaśnienia lub poprawienia dokumentacji doliczyć koszty.
3. Wymagania szczególne – m.in. jakość i klasa krawędzi, brak gratu lub przebarwień, strona widoczna, kierunek szlifu, folia ochronna, płaskość, promienie gięcia, akceptacja pierwszej sztuki, sposób pakowania – Klient musi wskazać na etapie zapytania. W przeciwnym razie Sprzedawca realizuje zamówienie według własnego standardu technologicznego. Jeżeli uzgodniono akceptację pierwszej sztuki, dalsza

realizacja zamówienia rozpoczyna się po jej zatwierdzeniu przez Klienta, a termin realizacji pozostałej części zamówienia biegnie od dnia zatwierdzenia.

4. Stosuje się tolerancje wskazane w dokumentacji Klienta, chyba że Strony uzgodnią inaczej. W przypadku braku tolerancji szczegółowych stosuje się tolerancje ogólne wskazane w dokumentacji. Jeżeli dokumentacja nie zawiera żadnych tolerancji i nie uzgodniono inaczej, stosuje się tolerancje geometryczne klasy 1 według odpowiedniej części PN-EN 1090 oraz norm w niej przywołanych, właściwych dla danego procesu, w szczególności PN-EN ISO 9013 dla cięcia termicznego oraz PN-EN 10162 dla profili walcowanych na zimno. Odesłanie to dotyczy wyłącznie tolerancji i nie oznacza wykonania elementów według PN-EN 1090 w pozostałym zakresie. Inne wymagania nieobjęte powyższymi zasadami należy określić w dokumentacji lub uzgodnić na etapie zapytania. Jeżeli wymagane tolerancje są technologicznie nieosiągalne, Sprzedawca może zaproponować ich zmianę lub odmówić realizacji.
5. Nie stanowią wady cechy typowe dla zastosowanego procesu technologicznego, jeżeli nie uzgodniono wyższych wymagań, a gdy norma określa ich dopuszczalny zakres – mieszczące się w tym zakresie, w szczególności: odpryski, przebarwienia, zgorzelina, grat i ślady wejścia wiązki po cięciu laserowym; ślady i nierówności powierzchni cięcia dopuszczalne według PN-EN ISO 9013; lokalne odchyłki przy drobnych detalach, otworach, ostrych narożnikach i wąskich szczelinach; odciski i ślady narzędzi po gięciu; ślady szlifowania, gratowania i czyszczenia mechanicznego; odkształcenia elementów wynikające z ich geometrii, oddziaływania cieplnego procesu lub naprężeń własnych materiału; pęknięcia w strefie gięcia przy promieniu lub gatunku materiału wskazanym przez Klienta. Powierzchnię materiału wejściowego ocenia się według właściwej normy wyrobu. Elementy nie są prostowane ani poddawane dodatkowej obróbce powierzchni, chyba że uzgodniono taką usługę.
6. Jeżeli promień gięcia nie został zwymiarowany, Sprzedawca może zastosować promień wynikający ze standardowego oprzyrządowania i technologii.
7. Sprzedawca może oczyszczać elementy mechanicznie (m.in. gratować, szlifować, usuwać zgorzelinę) metodami i narzędziami według własnego wyboru. Typowe ślady technologiczne powstałe w wyniku oczyszczania, w szczególności miejscowe ślady obróbki, kierunkowe ślady szlifowania, zmatowienia i różnice w wyglądzie powierzchni, nie stanowią wady, o ile nie uzgodniono odmiennych wymagań dotyczących jakości powierzchni.
8. Programy CNC, nestingi, rozwinięcia i inne dane technologiczne opracowane przez Sprzedawcę pozostają jego własnością i nie są przekazywane Klientowi, chyba że uzgodniono inaczej.
9. Sprzedawca nie odpowiada za skutki dalszej obróbki elementów przez Klienta lub osoby trzecie (np. spawania, cynkowania, malowania), jeżeli związane z nią wymagania nie zostały uzgodnione na etapie zapytania.

§ 6 Materiał powierzony

1. Klient odpowiada za jakość, gatunek, stan i ilość materiału powierzonego. Sprzedawca nie odpowiada za wady tego materiału ani ich wpływ na obróbkę. Jeżeli materiał okaże się nieodpowiedni, Sprzedawca może wstrzymać lub odmówić realizacji i obciążyć Klienta kosztami dotychczasowych prac.
2. Materiał powierzony jest przechowywany z należytą starannością – bezpłatnie przez uzgodniony okres, a następnie odpłatnie według cennika przedstawionego Klientowi. Sprzedawca nie odpowiada za naturalne zmiany stanu materiału, takie jak korozja lub utlenianie, chyba że wynikają one z jego rażącego zaniedbania.
3. Odpady i złom powstałe przy obróbce przechodzą na własność Sprzedawcy, chyba że uzgodniono ich zwrot. Ubytki technologiczne (szczelina cięcia, naddatki, odpad z nestingu) nie stanowią braku ilościowego.

§ 7 Terminy, dostawa i pakowanie

1. Termin realizacji wiąże Sprzedawcę po jego pisemnym potwierdzeniu i biegnie od otrzymania kompletnej dokumentacji, materiału oraz zaliczki, jeżeli była wymagana.
2. Sprzedawca dołoży starań, aby dotrzymać terminu, lecz nie odpowiada za opóźnienia wynikające z siły wyższej lub innych okoliczności od niego niezależnych, takich jak awarie maszyn, przerwy w dostawie energii, opóźnienia dostawców, zakłócenia transportowe i celne czy ograniczenia administracyjne. Termin ulega wówczas przedłużeniu o czas trwania przeszkody.
3. Kary umowne obciążają Sprzedawcę wyłącznie wtedy, gdy zaakceptował je na piśmie dla danego zamówienia.
4. Koszty dostawy ustalane są indywidualnie. Dodatkowe koszty (przepakowanie, przeładunek, szczególne wymagania transportowe) ponosi Klient, chyba że uzgodniono inaczej.
5. Sprzedawca pakuje towar według własnego standardu, dostosowanego do rodzaju towaru i transportu. Szczególne wymagania dotyczące pakowania Klient wskazuje na etapie zapytania; zgłoszone później mogą zmienić cenę lub termin.
6. Palety zwrotne pozostają własnością Sprzedawcy. Klient zostaje obciążony ich wartością według cennika, a po zwrocie palet nadających się do ponownego użycia w terminie 90 dni od dostawy Sprzedawca wystawia korektę. Przy sprzedaży wyrobów hutniczych paletami zwrotnymi są palety pod taśmy, kręgi i arkusze w formatach standardowych, a pozostałe palety są wliczone w cenę towaru, chyba że uzgodniono inaczej. Przy elementach wykonywanych według dokumentacji Klienta wszystkie palety są zwrotne.

§ 8 Odbiór towaru i przejście ryzyka

1. Klient odbiera towar w uzgodnionym terminie i zapewnia warunki rozładunku (sprzęt, obsługę, miejsce).
2. Ryzyko utraty lub uszkodzenia towaru przechodzi na Klienta: przy odbiorze własnym lub transporcie Klienta – z chwilą wydania towaru w magazynie Sprzedawcy; przy transporcie organizowanym przez Sprzedawcę – z chwilą dostarczenia towaru na miejsce, przed rozładunkiem.
3. Przy odbiorze Klient sprawdza zgodność ilościową dostawy z dokumentami dostawy, stan opakowań i widoczne uszkodzenia towaru. Stwierdzone braki, uszkodzenia i szkody transportowe należy wpisać do dokumentu WZ lub listu przewozowego, sfotografować przed rozładunkiem i potwierdzić protokołem szkody podpisanym przez kierowcę.
4. Klient nie usuwa etykiet i oznaczeń partii do czasu zakończenia kontroli towaru lub rozpatrzenia reklamacji.

§ 9 Reklamacje

1. Klient bada towar niezwłocznie po odbiorze. Reklamacje należy zgłaszać: a) braki ilościowe możliwe do stwierdzenia przy odbiorze i widoczne szkody transportowe – przy odbiorze, zgodnie z § 8 ust. 3; b) braki ilościowe wewnątrz nienaruszonych opakowań – w ciągu 3 dni roboczych od dostawy; c) wady jawne, w szczególności dotyczące gatunku, wymiarów, kształtu, wykonania lub powierzchni – niezwłocznie, nie później niż w ciągu 5 dni roboczych od dostawy i przed dalszą obróbką, montażem lub wykorzystaniem towaru; d) wady

ukryte, których nie można było wykryć podczas prawidłowej kontroli – w ciągu 3 dni roboczych od ich wykrycia, nie później niż w ciągu 3 miesięcy od dostawy.

2. Reklamacja wymaga formy pisemnej i powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację dostawy i reklamowanego towaru (numer zamówienia, WZ lub faktury, zdjęcie etykiety), jego ilość, opis niezgodności, zdjęcia oraz informację, czy towar był przetwarzany lub użyty. Przy niezgodności parametrów mierzalnych Klient przedstawia wyniki pomiarów lub badań.
3. Wady możliwe do wykrycia przed dalszą obróbką, montażem lub wykorzystaniem towaru należy zgłosić przed wykonaniem tych czynności; Sprzedawca nie odpowiada za takie wady zgłoszone po przetworzeniu towaru. Po stwierdzeniu niezgodności Klient wstrzymuje dalsze przetwarzanie lub wykorzystanie reklamowanej partii i ją zabezpiecza. Przetworzenie nie wyłącza reklamacji wady ukrytej, której przy zachowaniu należytej staranności nie można było wcześniej wykryć.
4. Klient umożliwia Sprzedawcy oględziny, pomiary i pobranie próbek. Do czasu rozpatrzenia reklamacji przechowuje reklamowany towar w sposób zabezpieczający go przed dalszym uszkodzeniem, korozją i utratą identyfikowalności.
5. Działania powodujące dodatkowe koszty, w szczególności sortowanie przez podmioty zewnętrzne, naprawa, dodatkowa obróbka, złomowanie lub zwrot towaru, wymagają uprzedniego uzgodnienia ze Sprzedawcą, w tym sposobu, terminu i miejsca zwrotu. Koszty poniesione bez takiego uzgodnienia nie podlegają zwrotowi.
6. W razie uznania reklamacji Sprzedawca, według własnego wyboru, naprawia lub wymienia towar, obniża cenę albo zwraca cenę za wadliwy towar, odpowiednio do rodzaju i zakresu stwierdzonej niezgodności. Uznanie reklamacji dotyczącej określonego towaru, partii lub dostawy nie oznacza uznania wadliwości innych towarów, partii lub dostaw.
7. Jeżeli reklamacja okaże się nieuzasadniona, Sprzedawca może obciążyć Klienta uzasadnionymi i udokumentowanymi kosztami jej weryfikacji (badania, ekspertyzy, transport, oględziny), o których Klient został wcześniej poinformowany.
8. Sprzedawca odpowiada z tytułu wad towaru i usług, w tym z rękojmi, wyłącznie za wady zgłoszone zgodnie z niniejszym paragrafem, nie później niż w ciągu 3 miesięcy od dostawy towaru lub wykonania usługi, i w zakresie określonym w ust. 6. Postanowienie to nie zmienia terminów przedawnienia roszczeń i nie dotyczy wad podstępnie zatajonych przez Sprzedawcę.

§ 10 Rezygnacja z zamówienia i nieodebranie towaru

1. Klient może zrezygnować z potwierdzonego zamówienia tylko za zgodą Sprzedawcy i pokrywa wtedy poniesione koszty (materiał, programowanie, przezbrojenia, obróbka, pakowanie).
2. Jeżeli zamówienie dotyczy towaru wykonywanego na indywidualne zamówienie lub z materiału zakupionego specjalnie dla Klienta, po rozpoczęciu realizacji Klient jest zobowiązany odebrać towar i zapłacić cenę.
3. Jeżeli Klient nie odbierze towaru w ciągu 14 dni od uzgodnionego terminu, Sprzedawca może wystawić fakturę i żądać zapłaty jak za towar odebrany. Ryzyko przechodzi na Klienta z upływem uzgodnionego terminu odbioru, a po 30 dniach Sprzedawca może naliczać opłaty magazynowe według cennika.
4. Jeżeli Klient nie odbierze towaru mimo wezwania z terminem co najmniej 7 dni, Sprzedawca może odstąpić od umowy i sprzedać towar innemu nabywcy, a Klient pokrywa koszty magazynowania i powstałą stratę.

§ 11 Odpowiedzialność

1. Łączna odpowiedzialność Sprzedawcy ogranicza się do wartości netto towaru lub usługi, których dotyczy roszczenie. Przy obróbce materiału powierzonego limit ten odpowiada wartości usługi dotyczącej uszkodzonej części materiału i obejmuje także szkodę w samym materiale.
2. Sprzedawca nie odpowiada za szkody pośrednie, w szczególności utracone korzyści, przestoje, koszty montażu, demontażu i sortowania ani kary umowne Klienta wobec osób trzecich.
3. Sprzedawca nie odpowiada za skutki niewłaściwego transportu, rozładunku, przechowywania, dalszej obróbki lub zastosowania towaru przez Klienta, ani za dobór towaru do zastosowania, którego wymagania nie zostały zgłoszone i zaakceptowane przez Sprzedawcę.
4. Ograniczenia odpowiedzialności przewidziane w OWS nie dotyczą szkody wyrządzonej umyślnie.

§ 12 Poufność, dane osobowe i zgodność z prawem

1. Strony zachowują w poufności informacje techniczne i handlowe, w tym dokumentację, uzyskane w związku z zamówieniem. Mogą je udostępniać podwykonawcom biorącym udział w realizacji zamówienia, o ile są oni zobowiązani do zachowania poufności.
2. Strony przetwarzają dane osobowe zgodnie z RODO, wyłącznie w celu realizacji umowy. Informacja o przetwarzaniu danych dostępna jest na stronie internetowej Sprzedawcy.
3. Strony przestrzegają przepisów antykorupcyjnych. Klient oświadcza, że nie podlega sankcjom UE ani krajowym i nie przekaże towaru do Rosji, na Białoruś ani podmiotom objętym sankcjami. Naruszenie tych zobowiązań uprawnia Sprzedawcę do odstąpienia od umowy bez odszkodowania.
4. Klient informuje Sprzedawcę najpóźniej na etapie zapytania ofertowego, jeżeli przedmiot zamówienia obejmuje wyroby lub technologię o przeznaczeniu wojskowym lub policyjnym w rozumieniu ustawy z dnia 13 czerwca 2019 r. o wykonywaniu działalności gospodarczej w zakresie wytwarzania i obrotu materiałami wybuchowymi, bronią, amunicją oraz wyrobami i technologią o przeznaczeniu wojskowym lub policyjnym, i przekazuje informacje niezbędne do ich klasyfikacji. W braku takiej informacji Sprzedawca przyjmuje, że przedmiot zamówienia nie wymaga realizacji w ramach działalności koncesjonowanej. Jeżeli takie przeznaczenie ujawni się później, Sprzedawca może wstrzymać realizację lub odstąpić od umowy, a Klient pokrywa poniesione koszty.

§ 13 Postanowienia końcowe

1. Strony będą dążyć do polubownego rozwiązywania sporów, w tym w drodze mediacji. Spory nierozwiązane polubownie rozstrzyga sąd właściwy dla siedziby Sprzedawcy.
2. W sprawach nieuregulowanych stosuje się prawo polskie, z wyłączeniem Konwencji wiedeńskiej o międzynarodowej sprzedaży towarów (CISG).
3. OWS obowiązują od dnia 26.10.2026 i zastępują dotychczasowe Ogólne Warunki Sprzedaży (wersja nr 3 z dnia 15.11.2024) oraz warunki Centrum Obróbki Metali.