

Szczegółowe warunki składania zamówień, realizacji dostaw i rozpatrywania reklamacji oraz zwrotów.

Ogólne warunki sprzedaży stanowią uzupełnienie uregulowań stosunków handlowych pomiędzy Klientami, a AYALA S.A. opisanych w dokumentach wyższego rzędu tj. Umowie handlowej i jej załącznikach.

DEFINICJE

DOK - Dział obsługi klienta

WYMIANA INFORMACJI

Wszelką korespondencję, pytania lub uwagi dotyczące realizacji zamówień prosimy kierować do Działu Obsługi Klienta AYALA S.A.:

Dział Obsługi Klienta AYALA S.A. + 48 22 702 00 330

Agnieszka Marek Maciejewska +48 880 390 185 agnieszka.marek@ayala.com.pl

Katarzyna Chalimoniuk +48 606 318 296 sales2@ayala.com.pl

Aneta Kazimierczak + 48 880 390 358 office@ayala.com.pl

Karolina Gudzak Nadolna + 48 660 472 402 sales@ayala.com.pl

§ 1. SKŁADANIE ZAMÓWIEŃ

1. AYALA S.A. sprzedaje swoje produkty, których standardowy asortyment znajduje się w aktualnym cenniku w oparciu o zamówienia potwierdzone do realizacji przez DOK.
2. Zamówienia należy składać w formie pisemnej do odpowiedniego DOK.
 - a) Zamówienia przyjmowane są od poniedziałku do czwartku w godzinach od 8: 00 do 16:00, w piątki w godzinach od 8:00 do 15:00.
 - b) Złożone zamówienia na asortyment 48h, opłacone po godzinie 10:00 realizowane są od dnia następnego. (Tabela nr 1 str. 3)
3. Każde zamówienie powinno zawierać podane niżej dane, które wymagane są do jego prawidłowej obsługi:
 - a) Data zamówienia i adres dostawy
 - b) Dane do faktury z aktualnym numerem NIP
 - c) Imię i nazwisko oraz aktualny numer telefonu osoby odpowiedzialnej za odbiór towaru
 - d) Wszelkie informacje, co do niestandardowych warunków dostaw tj. godziny, ograniczenia logistyczne itp.
 - e) W przypadku mebli produkowanych na zamówienie: oznaczenie skaju, płyty meblowej, lakieru lub bejcy, rodzaj podstawy, koloru misy itp.

f) W przypadku mebli z oferty 48H: rodzaj asortymentu, kolor skaju, rodzaj podstawy lub kolor miski

Brak kompletu powyższych informacji uniemożliwia realizację zamówienia.

4. Dokonanie zmian w zamówieniu lub jego anulowanie może nastąpić jedynie przez zgłoszenie w wiadomości e-mail.
 - a) Zmiana w zamówieniu może wiązać się z koniecznością zmiany wcześniej potwierdzonego terminu realizacji.
 - b) Zmiany / anulacja zamówienia w przypadku towarów przygotowywanych na zamówienie musi być zatwierdzona przez DOK
 - c) Zamawiający w przypadku zmiany / anulacji zamówienia w trakcie ponosi koszty poniesione przez Sprzedającego (zużytych do produkcji materiałów, kosztów wykonania)
5. AYALA S.A. nie ponosi odpowiedzialności za błędy Zamawiającego w zamówieniach. Wszystkie dodatkowe koszty powstałe z tego tytułu ponosi Zamawiający.
6. W przypadku składania zamówienia na towary konfigurowalne pod klienta (np. inne wersje kolorystyczne, wymiary) AYALA S.A. wymaga zaliczki. Klient nie ma możliwości odstąpienia od zakupu towaru wykonanego na specjalne zamówienie klienta.
7. AYALA S.A. zastrzega sobie prawo odmowy realizacji zamówienia w przypadku: przekroczenia limitu kredytowego, przeterminowanych należności, nieuiszczenie zadatku na poczet zamówienia we wskazanym terminie lub braku danych opisanych w §1 pkt 3.

§2. REALIZACJA DOSTAW

1. AYALA S.A. organizuje dostawy zamówionych produktów w jak najkrótszym możliwym terminie.
2. AYALA S.A. umożliwi zamówienie odpłatnej dostawy towaru pod wskazany adres. Rozładunek mebli odbywa się przed budynkiem.
3. AYALA S.A. nie świadczy usługi wnoszenia mebli.
4. AYALA S.A. dąży do 100% realizacji dostaw zgodnie z podanymi terminami, jeżeli nie wystąpią okoliczności niezależne od AYALA S.A. jak np. ciężkie warunki pogodowe, utrudnienia w ruchu itp.
5. W przypadkach nadzwyczajnych, takich jak działanie siły wyższej, awarii linii produkcyjnej czy innych urządzeń umożliwiających prawidłowe funkcjonowanie zakładu lub, gdy ilości zamówień przekraczają zdolności produkcyjne lub logistyczne AYALA S.A., tryb i zasady realizacji zamówień będą ustalane indywidualnie.
6. Zamawiający pokrywa koszty dostawy zgodnie z tabelą nr 1.
7. Dostawy organizowane przez AYALA S.A. będą realizowane tylko w przypadku, gdy do miejsca rozładunku jest możliwy dojazd środkami transportu zapewnionymi przez AYALA S.A. Przewoźnik ma prawo odmówić dojazdu do miejsca rozładunku w przypadku zaistnienia zagrożenia uszkodzenia pojazdu albo wyrządzenia szkody.
8. Kupujący nie może odmówić rozładunku zamówionego towaru i jest zobowiązany do złożenia podpisu potwierdzającego jego otrzymanie. Zastrzeżenia powinny być odnotowane na dokumencie przewozowym i potwierdzone podpisem przewoźnika.

9. W przypadku dostarczenia towaru kurierem, gdy dostrzeżono uszkodzenia mechaniczne opakowania, uszkodzenia mechaniczne towaru powstałe podczas transportu lub brak towaru w przesyłce bądź opakowaniu, Kupujący powinien w obecności kuriera sporządzić protokół uszkodzenia (dostępny u dostawcy usługi transportowej) podpisany przez obie strony. Jeżeli spisanie protokołu szkody nie było możliwe w chwili doręczenia paczki należy wezwać kuriera ponownie w celu spisania protokołu szkody lub zgłosić zaistniałą sytuację do DOK AYALA S.A. niezwłocznie po dostawie.

Tabela nr 1. Serwisy logistyczne AYALA S.A.

	Asortyment 48H (ceny netto)	Asortyment na zamówienie klienta (ceny netto)	Szacowany czas dostawy od momentu wysyłki*
Paczka do 30 kg	35,00 zł	35,00 zł	24h
Fotel fryzjerski 1 szt.	70,00 zł	70,00 zł	48h
Fotel fryzjerski 2-6 szt.	140,00 zł	140,00 zł	48h
Paleta do 200 kg	140,00 zł	140,00 zł	48h

* Podany czas do celów orientacyjnych. Ayala S.A. nie świadczy usługi „gwarantowany czas dostawy”.

§3. SERWISY LOGISTYCZNE AYALA S.A.

Odbiór własny

1. Odbiór własny produktów jest możliwy po potwierdzeniu dostępności przez DOK.
2. Odbiór własny jest możliwy w siedzibie firmy pod adresem Julianowska 59A, 05-090 Piaseczno. Termin odbioru potwierdza DOK.
3. Odbiory własne odbywają się od poniedziałku do piątku w godzinach od 8: 00 do 15:00.
4. Wydawanie towarów podmiotom innym niż zamawiający jest możliwe po okazaniu upoważnienia zatwierdzonego przez zamawiającego.

48h

1. W przypadku zamówień na towary z asortymentu 48h firma AYALA S.A. deklaruje dostępność produktów w ciągu 2 (dwu) dni roboczych od chwili złożenia i opłacenia zamówienia.
2. Zamówienia na asortyment 48h złożone po godzinie 10:00 realizowane są od dnia następnego.
3. Odbiór własny produktów 48h jest możliwy po upływie 2 dni roboczych od dnia złożenia zamówienia, w godzinach pracy magazynu AYALA S.A.
4. Firma AYALA S.A. dokłada wszelkich starań by dostawa zamówionych produktów odbyła się w jak najkrótszym możliwym terminie.

§4. USŁUGI DODATKOWE

Tabela nr 2. Usługi dodatkowe AYALA S.A.

Rodzaj usługi	Cena usługi netto
Przechowywanie towaru powyżej 30 dni	150 zł / miesiąc / miejsce paletowe
Usługa przetapicerowania*	wg. wyceny
Naprawa pogwarancyjna	wg. wyceny
Dojazd serwisanta**	4 zł / km
Opłata za wezwanie serwisanta w przypadku nieuzasadnionej reklamacji	300,00 zł

*Ayala S.A. świadczy usługę przetapicerowania wyłącznie mebli z oferty. Nie ma możliwości przetapicerowania mebli z wylewką poliuretanową.

** kółku kilometry liczone są pomiędzy lokalizacją serwisanta a klienta uwzględniając powrót

§5. REKLAMACJE

1. Użytkownik składa reklamacje niezwłocznie po jej wystąpieniu w jednostce handlowej, w której nabył produkt. W przypadku likwidacji jednostki handlowej w trakcie okresu gwarancyjnego zgłoszenia przyjmuje AYALA S.A.
2. Dział Obsługi Klienta niezwłocznie potwierdzi przyjęcie reklamacji do rozpatrzenia, po czym w terminie do 14 dni powiadomi o wyniku i sposobie jej rozpatrzenia jednostkę zgłaszającą reklamacje.
3. Więcej informacji na temat reklamacji zawiera **Procedura Reklamacji** – Załącznik nr. 1 (dostępny na stronie: www.ayala.com.pl)
4. Szczegółowe informacje dotyczące reklamacji jakościowych zawierają **Warunki Gwarancji** – Załącznik nr 2. (dostępny na stronie: www.ayala.com.pl)

Reklamacje dostaw

- a) Reklamacje dostaw dotyczą wszelkich nieprawidłowości związanych z dostawą towarów, a w szczególności: niezgodnością z potwierdzonym zamówieniem, stanem opakowań, błędnie wystawioną fakturą itp.
- b) AYALA S.A. będzie każdorazowo badała przyczynę ewentualnej reklamacji czyniąc starania o wyeliminowanie jej źródła, a w przypadku wątpliwości działała zawsze w interesie Zamawiającego.
- c) Zamawiający zgodnie z §2.8 oraz §2.9 ma obowiązek potwierdzenia odbioru przesyłki oraz starannego sprawdzenia jej stanu niezwłocznie po jej otrzymaniu w obecności kuriera. Wszelkie ubytki lub uszkodzenia towaru muszą być stwierdzone protokołarnie i odnotowane na dokumencie przewozowym w dniu dostawy.
- d) AYALA S.A. nie ponosi odpowiedzialności za zaginione bądź uszkodzone produkty dostarczone Klientowi, jeśli fakt zaginięcia bądź uszkodzenia produktu nie zostanie zgłoszony AYALA S.A. w formie pisemnej wraz z podpisem Przewoźnika w dniu odbioru dostawy.
- e) AYALA S.A. nie ponosi odpowiedzialności za straty wynikające z uszkodzenia w trakcie rozładunku, ze złego sposobu składowania, nieprawidłowego sposobu transportowania u Odbiorcy oraz innych zdarzeń mogących mieć negatywny wpływ na dostarczony towar.

Reklamacje jakościowe

- a) Reklamacje jakościowe dotyczą wszelkich wątpliwości związanych z parametrami jakościowymi dostarczonych produktów.
- b) Szczegółowe informacje dotyczące reklamacji jakościowych zawierają **Warunki Gwarancji** – Załącznik nr 2. (dostępny na stronie: www.ayala.com.pl)
- c) Reklamacje należy zgłosić pisemnie lub w wiadomości e-mail wypełniając, dołączając dokument zakupu (paragon, faktura VAT) i kartę gwarancyjną, jeżeli była wystawiona.
- d) Dział Obsługi Klienta poinformuje Odbiorcę o trybie i sposobie rozpatrzenia reklamacji jakościowej. Reklamacje będą rozpatrywane w możliwie najkrótszym terminie.
- e) AYALA S.A. nie ponosi odpowiedzialności za wady lub koszty powstałe wskutek zastosowania produktu niezgodnie z warunkami jego użytkowania.
- f) Koszty dostarczenia produktu reklamowanego do serwisu ponosi Reklamujący. AYALA S.A. nie przyjmuje przesyłek za pobraniem. W przypadku towarów o dużych gabarytach, których sposób dostarczenia do serwisu jest utrudniony, AYALA S.A. indywidualnie ustala ich ewentualny sposób dostarczenia i naprawy.
- g) Kupujący jest zobowiązany zachować opakowania na okres gwarancji.
- h) Jeżeli reklamacja okaże się nieuzasadniona, zostanie naliczona opłata za wezwanie serwisanta. Dodatkowo klient zostanie obciążony kosztem dojazdu serwisanta oraz opłatą za ekspertyzę.

§6. ZWROTY

1. Kupujący nie ma możliwości zwrotu mebli wykonanych na zamówienie.
2. Kupujący ma prawo zwrotu zakupionego towaru z oferty 48H w terminie 14 dni kalendarzowych od daty zakupu.
3. Koszty transportu zwracanego towaru pokrywa Kupujący.
4. Zwracany towar musi być w stanie nienaruszonym, nie noszącym śladów użytkowania. AYALA S.A. zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia zwrotu towaru w sytuacji, w której towar będzie nosił ślady użytkowania.
5. Zwracany towar musi być w oryginalnych opakowaniach.
6. Kupujący ma obowiązek poinformowania opiekuna handlowego o zwrocie poprzez wiadomość e-mail, załączając dokument zakupu (paragon, fakturę VAT) oraz dokumentację fotograficzną stanu zwracanych towarów.
7. Zwrot środków po zwrocie produktu/towaru na magazyn i ocenie stanu zwrotu nastąpi w terminie 14 dni kalendarzowych od momentu otrzymania towaru z powrotem.