

1. Składanie zamówienia

Zamówienie w ZWM złożyć może dowolna osoba fizyczna lub zarejestrowana firma.

2. Przyjęcie zamówienia

Do przyjęcia zamówienia wymagamy podania: imienia i nazwiska bądź nazwy firmy, adresu, kontaktowego numeru telefonu bądź email- dodatkowe dane w zależności od indywidualnych ustaleń.

3. Realizacja zamówienia

Warunkiem przystąpienia do realizacji zamówienia jest podanie wszystkich niezbędnych danych wymaganych przy wykonaniu wyrobu/usługi:

3.1. Wyroby typu ogrodzenia, elementy rusztowań inne konstrukcje stalowe

- wymiary elementów (na wniosek Klienta przedstawiciele ZWM wykonują bezpłatne pomiary),
- typ/wzór katalogowy,
- charakterystyka wykończenia wyrobu (zewnętrzne powłoki uszlachetniające),

UWAGA: ZWM produkuje swoje wyroby przy wykorzystaniu operacji spawania - naniesienie zewnętrznych powłok uszlachetniających (ocynk, lakierowanie) może uwidaczniać miejsca łączenia (spoiny) oraz nieznaczne nadlewy cynku.

- wymagania specjalne co do wykonania wyrobu (rodzaj materiału, dokładność wykonania, inne).

UWAGA: W przypadku braku określenia wymagań specjalnych ZWM wykonuje wyroby zgodnie z przyjętymi zasadami wewnętrznymi i dotyczącymi normami oraz wymaganiami prawnymi. W przypadku, gdy określone wymagania specjalne będą wiązały się z przeprowadzeniem dodatkowych operacji może wiązać się to ze wzrostem ceny wyrobu oraz wydłużeniem terminu realizacji. O tym fakcie Klient zostanie powiadomiony w trakcie składania zamówienia. Ceny ustalane są indywidualnie.

3.2. Wyroby sprowadzane na zamówienie Klienta (wyroby dealerskie)

- wymiary elementów (na wniosek Klienta przedstawiciele ZWM wykonują bezpłatne pomiary),
- typ/wzór katalogowy,
- wymagania specjalne dla wyrobu.

UWAGA: W przypadku montażu elementów sprowadzanych dla Klientów (m.in. napędy do bram) stosowane są zabezpieczenia proponowane przez producentów. W przypadku rezygnacji z zastosowania jakiegokolwiek kompletu zabezpieczeń Klient traci prawo do reklamacji oraz możliwość uruchomienia dodatkowych opcji. W podanych przypadkach ZWM nie ponosi odpowiedzialności za ewentualnie powstałe szkody (przy rezygnacji Klienta z zabezpieczeń, należy ująć to na zamówieniu jako ustalenia dodatkowe).

4. Zaliczka na poczet zamówienia

Przedstawiciele ZWM zastrzegają sobie prawo do uzyskania zaliczki na poczet zamówienia. Wysokość zaliczki ustalana jest indywidualnie z Klientem.

5. Zmiany w zamówieniu

Możliwość wprowadzenia zmian ustalana jest indywidualnie w zależności od etapu realizacji.

6. Odstąpienie od zamówienia

Odstąpienie od umowy powinno być złożone w formie pisemnej. Klient może odstąpić od umowy zawartej w siedzibie ZWM bez podania przyczyny do momentu rozpoczęcia realizacji zamówienia. W przypadku odstąpienia od zamówienia podczas realizacji Klient zobowiązuje się zwrócić koszty poniesione przez ZWM związane z realizacją zamówienia. Klient może odstąpić od umowy zawartej na odległość (o ile w innych, równoważnych dokumentach nie zawarto inaczej). Postępowanie w tym pkt. Reguluje Dz.U. z dn. 31 marca 2000 - Ustawa z dn. 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

7. Reklamacje

W przypadku złożenia reklamacji przez Klienta obowiązuje następujący tryb postępowania:

- 7.1. Osoby korzystające z usług Zakładu Wyrobów Metalowych, kwestionując jakość wyrobów i usług mogą wnosić reklamację.
- 7.2. Przedmiotem reklamacji w szczególności mogą być:
 - wykonanie wyrobów/usług z naruszeniem warunków określonych w zamówieniu,
 - zła pod względem technicznym jakość wyrobów/usług.
- 7.3. Reklamacje powinny być zgłaszane w formie pisemnej korzystając z formularza reklamacji dostępnego w dziale usługowo-handlowym ZWM.

Reklamacja kierowana pisemnie bez wykorzystania formularza musi zawierać następujące dane:

- dane Klienta, rodzaj lub nazwę wyrobu/usługi, datę zakupu/otrzymania wyrobu/usługi, opis stwierdzonych wad oraz okoliczności ich powstania, datę stwierdzenia wady, żądania reklamującego, podpis reklamującego.

- 7.4. Reklamujący zobowiązany jest wskazać lub dołączyć dokumenty i inne będące w jego posiadaniu dowody, którymi uzasadnia reklamację, w tym paragon lub kopia faktury.
- 7.5. Reklamacje zgłaszane pisemnie rozpatrywane są przez odpowiedzialnych przedstawicieli ZWM.
- 7.6. Firma zobowiązuje się rozpatrzyć wyczerpująco i bezstronnie okoliczności faktyczne reklamacji.
- 7.7. Reklamacja powinna być zakończona bezzwłocznie, jednakże z zachowaniem terminu umożliwiającego jej rzetelne rozpatrzenie. Czas przewidywany na rozpatrzenie reklamacji - **7 dni**. Wstępny, przewidywany termin zakończenia reklamacji ustalany jest indywidualnie z Klientem, maksymalnie 30 dni od dnia rozpatrzenia.
- 7.8. Firma nie ponosi odpowiedzialności za wady wyrobu powstałe w wyniku nieprawidłowego użytkowania lub wykonywania samowolnych napraw - takie wady usuwane są na koszt Klienta.

8. Klient jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Regulaminu i jest związany z jego postanowieniami na dzień dokonywania zamówienia.

9. ZWM zastrzega sobie prawo do przedłużenia czasu realizacji wyrobu, o czym zawiadamia Klienta nie później niż 3 dni przed jego upływem.

10. Zgodnie z ustawą z dn. 29.08.97 r. o Ochronie danych Osobowych Dz. Ust. nr 133 poz. 883, Klient składając zamówienie wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych dla potrzeb niezbędnych do jego realizacji. Klient ma prawo wglądu w dokumentację swojego zamówienia.

11. Niezbędne informacje o sposobie i celach przetwarzania danych osobowych Klientów znajdują się w Klauzuli Informacyjnej ZWM dostępnej na stronie www.zwm DOJNIKOWSCY.PL

12. W sprawach nieuregulowanych powyższym regulaminem stosuje się odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.

13. Złożenie zamówienia jest jednoznaczne z akceptacją niniejszych warunków sprzedaży.