

# REGULAMIN

---

## I Postanowienia początkowe

1. Niniejszy regulamin dotyczy zamówień detalicznych realizowanych przez firmę  
Drewno klejone sp. z o.o.,  
ul. Przemysłowa 13A  
89-400 Sępólno Kraj.  
NIP 781 202 74 35  
REGON 520396047  
KRS 0000931111  
(dalej Producent)
2. Firma Drewno-Klejone sp. z o.o. jest producentem płyty drewnianej klejonej.
3. Zakład produkcyjny mieści się pod adresem ul. Przemysłowa 13A 89-400 Sępólno Kraj.
4. Sprzedaż detaliczna odbywa się poprzez kanały internetowe: sklep [www.sklep.formiq.pl](http://www.sklep.formiq.pl), portal Allegro (użytkownik: drewno-klejone i formiq), oraz drogą mailową ([detal@klejone.pl](mailto:detal@klejone.pl), [detal@drewno-klejone.com.pl](mailto:detal@drewno-klejone.com.pl), [mp@klejone.pl](mailto:mp@klejone.pl), [mp@drewno-klejone.com.pl](mailto:mp@drewno-klejone.com.pl), [projekty@klejone.pl](mailto:projekty@klejone.pl), [logistyka@klejone.pl](mailto:logistyka@klejone.pl), [kc@klejone.pl](mailto:kc@klejone.pl))
5. Producent zastrzega sobie prawo do zmian Regulaminu z ważnych powodów, w szczególności zmian przepisów prawa, zmian technologicznych lub zmian formalnych. Do umów zawartych przed zmianą regulaminu stosuje się regulamin w wersji obowiązującej w chwili zawarcia umowy. Za moment zawarcia umowy w kontekście obowiązującego regulaminu uważa się dzień zlecenia wpłaty zaliczki na konto Producenta.
6. Data publikacji: 22.09.2023r.

## II Jakość płyt

1. Wyróżniamy 3 standardy jakościowe:
  - select- dopuszcza sęki zdrowe w kolorze drewna bez ograniczeń ilościowych i wielkościowych, sęki przebarwione o średnicy do 10mm i sporadyczne smugi przebarwień do 50mm,
  - natur- dopuszcza się sęki niewypadające, przebarwienia naturalne bez ograniczeń ilościowych minimalnych ani maksymalnych. Dopuszczalne drobne szpachlowania w kolorze drewna
  - rustic- wszelkie sęki również wypadające, przebarwienia naturalne, tzw. "mikropęknięcia" nie wpływające na wytrzymałość nośną płyty, drobne otwory do 2mm średnicy, wszelkie ubytki są szpachlowane szpachlą poliuretanową ciemną (czarny/ grafit)
2. Standardy wykonania płyt:
  - A/B- jeżeli w ofercie nie zaznaczono inaczej płyty wykonujemy w standardzie A/B co oznacza, że płyta na stronie A (wierzchniej) będzie dotrzymywała wyznaczonych standardów jakościowych, na stronie B (spodniej) mogą pojawić się również inne wady wypełnione. Płyta nie jest łączona na grubości;
  - A/C- wykonujemy płyty łączone na grubości z 2 elementów: wierzchnia warstwa oraz front płyty w jakości i typie zgodnym z ofertą, spód z elementów w tym samym gatunku- niższej jakości lub/i łączone na długości.
  - kantówki (np. słupki i pochwyty) produkowane są metodą łączenia 2- kierunkowego. Deklarowany standard jakościowy obowiązuje na płaszczyznach zewnętrznych kantówki. Wewnątrz kantówki może znajdować się rdzeń w innej jakości i technologii wykonania;
  - wszelkie inne metody klejenia wymagają dokładnego opisu na stronie oferty.  
Producent zastrzega sobie prawo do zmiany standardu płyt z A/C do A/B dla części lub całości zamówienia bez podnoszenia ceny w przypadku kiedy zabraknie towaru lub klejenie nowych płyt znacząco opóźniłoby termin realizacji zamówienia. Zmiana taka zostanie uzgodniona z klientem. W przypadku braku zgody na zmianę klient będzie miał możliwość odstąpienia od umowy;
3. Słoje/ lamele układane są równolegle do wymiaru „długość”. Aby uniknąć wypaczania płyt zaleca się aby wymiar długość był większy od wymiaru szerokość.

4. Płyty z przeznaczeniem na blaty, słupki i poręcze z magazynu I (wymiary standardowe) są formatowane do wymiaru, chyba że w ofercie zaznaczono inaczej. Płyty z przeznaczeniem na stopnie są niedocięte na długości (nieformatowane). Płyty klejone na wymiar nie są docięte do wymiaru. Do każdej płyty można zamówić dodatkowo usługę formatowania.
5. Wykończenie krawędzi płyty: krawędzie wzdłużne są po obróbce strugarką lub piłą, poprzeczne po pile. Narzędzie może pozostawić ślad, po cięciu mogą powstać mikrowyrwania (ok 1mm głębokości). Jest to naturalne zjawisko i nie jest to podstawą reklamacji. Krawędzie i kanty wymagają wykończenia: szlifowania i załamania przed impregnacją, inaczej może dochodzić do wyszczerbienia płyty na kantach. Oferujemy wykończenie kątów i krawędzi jako usługę fazowania. Jeżeli nie zamówiono fazowania, krawędzie wymagają wykończenia we własnym zakresie.
6. Szerokości lameli w zależności od posiadanego materiału:
  - dla wszystkich gatunków: 20- 60mm,Szerokość lameli będzie dobierana w zależności od dostępności materiału. Podczas składania zamówienia można określić przedział szerokości lameli, producent zdecyduje, czy życzenie zostanie spełnione. Może to wpłynąć na czas realizacji.
7. Dostępne grubości od 20mm – 60mm w zależności od gatunku drewna i aktualnych stanów magazynowych.
8. Tolerancję wymiarów określa się na
  - długości +/- 3mm;
  - szerokości +/- 3mm;
  - grubości +/-2mmWysoka tolerancja wynika z charakterystyki narzędzi (rzaz piły 3-4mm) jak i właściwości drewna, które "pracuje" (pęcznieje i się kurczy) w wyniku działania wilgoci zawartej w atmosferze.
9. Płyty wykonujemy z materiału drewnianego o wilgotności 8% +/-2%.
10. Płyty produkujemy w stanie surowym – konieczna jest impregnacja we własnym zakresie zgodnie z zaleceniami producenta środka zabezpieczającego. Istnieje możliwość wykonania lakierowania za dodatkową opłatą.
11. Płyty klejone z wykorzystaniem kleju D3- nie nadaje się do zastosowań na zewnątrz. Na specjalnie życzenie, przy większych zamówieniach możliwe stosowanie kleju D4 (klej odporny na działanie warunków atmosferycznych). Standard kleju musi zostać potwierdzony w treści zamówienia.
12. Producent oferuje płyty drewniane będące półproduktem do wykonania mebli/ schodów itp. Wymaga się, aby nasze produkty były obrabiane, wykończone i montowane zgodnie z dobrymi praktykami stolarskimi.

### III Usługi

1. Usługa fazowania polega na wyszlifowaniu płaszczyzn bocznych (krawędzi) przy fazowanym kancie i załamaniu kątów frezarką z odpowiednim frezem (wg. aktualnie dostępnych typów faz). Typ wybranej fazy należy określić podczas składania zamówienia. Brak określenia typu fazy skutkować może brakiem wykonania usługi i wysyłką zamówienia bez wykonanej usługi.
2. Formatowanie polega na ręcznym docięciu do zadanego wymiaru. Dokładność docięcia określona jest w par. II pkt 8. Docięcie wykonywane jest tylko pod kątem prostym. Wszelkie nietypowe cięcia wymagają zamówienia usługi docięcia CNC
3. Usługa lakierowania wykonywana jest lakierem poliuretanowym, bezbarwnym matowym. Lakierowane są wszystkie strony płyty 2-krotnie. Strona A i krawędzie fazowane podlegają między- szlifowaniu. Przy zamówieniu lakierowania wymagamy zamówienia fazowania widocznych krawędzi. Prawidłowe określenie widoczności krawędzi spoczywa na kliencie.
4. Usługa docięcia CNC (patrz paragraf IV)
5. Usługa wykonania projektu (patrz paragraf IV)
6. Usługa transportu (patrz paragraf V)
7. Usługa spasowania elementów (patrz paragraf IV pkt 3)
8. Usługa spasowania dotyczy elementów obrabianych na CNC które docelowo mają być łączone. Ze względu na naturalne zachowanie drewna tzw. "pracowanie drewna" (pęcznienie i skurcz) oraz niedokładność maszyn obróbczych, płyty wykonane w deklarowanej dokładności mogą nie łączyć się w sposób łatwy. Usługa

spasowania może polegać na doszlifowaniu wpustów, ścięciu/ wybiciu narożników, podfrezowaniu itp. Niezwłocznie po spasowaniu zaleca się lakierowanie drewna aby zmniejszyć tendencje do odkształceń.

#### IV Standard cięcia maszynowego (CNC) i wykonanie projektu

1. Aby wykonać usługę cięcia CNC potrzebny jest projekt wycięcia (wykonawczy) i program wykonywalny na maszynie. Usługi te zawierają się w cenie usługi docięcia CNC, lub w wyjątkowych sytuacjach wymienione są niezależnie.
2. Zamawiając usługę docięcia CNC i/lub projektu klient zobowiązuje się do przesłania prawidłowych wymiarów w terminie określonym w momencie składania zamówienia. Brak przesłania prawidłowych wymiarów może skutkować przesunięciem terminu realizacji lub anulacją usługi lub całego zamówienia przez Producenta. O takiej sytuacji Producent zawiadomi klienta na 5 dni przed anulacją i wezwie do uzupełnienia informacji.
3. Wprowadzenie zmian w przesłanych przez klienta wymiarach może powodować powstanie dodatkowych kosztów w trakcie realizacji zlecenia, o których klient zostanie powiadomiony przed ich powstaniem.
4. Docinamy elementy zgodnie z przesłanym lub zatwierdzonym projektem. Wszelkie ustalenia niezawarte w projekcie nie będą brane pod uwagę podczas cięcia. Za prawidłowość zatwierdzonego/ przesłanego projektu odpowiada klient jako osoba zatwierdzająca. W przypadku braku zatwierdzenia projektu w ciągu 5 dni roboczych od przesłania projektu do akceptacji, zamówienie może zostać anulowane w całości lub wykonane bez usługi docięcia CNC (i innych usług). Decyzję o anulacji podejmuje Producent w zależności od stopnia zaawansowania prac nad zamówieniem.
5. Kąty wewnętrzne nie będą wykończone na ostro, ale będą miały promień  $r=6\text{mm}$  lub  $r=10\text{mm}$ , nawet jeżeli w projekcie zaznaczono inaczej. Jest to ograniczenie technologiczne i nie podlega reklamacji
6. W przypadku zamówienia kompletu schodów samonośnych standardowo wykonujemy:
  - docięcie stopni i wang (policzków) do kształtu (kąty wewnętrzne o  $r=6-10\text{mm}$ )
  - nafrezowanie wgłębień na stopnie i podstopnice, na tralki o ile były w projekcie.
7. Wszelkie inne, niestandardowe nawierty, cięcia i frezowania (np. na łączenie elementów) muszą zostać wprowadzone na etapie wykonywania projektu. Jeżeli kalkulacja realizacji projektu była wykonana przed wykonaniem projektu, usługi niestandardowe mogą zwiększyć koszt usługi cięcia CNC. Jeżeli klient nie zaakceptuje zmiany ceny, usługi zostaną anulowane, a zamówienie zostanie zrealizowane bez anulowanych usług.
8. Przy zamówieniu płyt drewnianych z wycięciem i nawiertami, w zależności od dostępności można zamówić komplet pasujących złączy.
9. Schody/ elementy drewniane przed montażem mogą wymagać spasowania. Producent może wykonać usługę weryfikacji i spasowania elementów za dodatkową opłatą, według wyceny (patrz paragraf III pkt 8).
10. W przypadku zamówienia usługi docięcia CNC lub/i projektu a następnie anulacji usługi (decyzją Producenta lub Klienta), jeżeli wykonana została jakakolwiek praca projektanta/ programisty nad zamówieniem, wartość włożonej pracy zostanie doliczona do kosztów zamówienia w cenie 100zł netto/ h pracy projektanta lub/i programisty według przedstawionego wykazu. Koszt ten nie przekroczy wartości wyceny usługi docięcia CNC i/lub usługi projektu.
11. Anulację usługi docięcia CNC może wykonać Producent w przypadku utrudnionego kontaktu z klientem, który zobowiązany jest do przesłania wymiarów i zatwierdzenia projektu lub wprowadzenia zmian (szczegóły paragraf IV punkt: 2, 3, 4 i 6). Wielokrotne wprowadzanie zmian bez akceptacji podwyższonych kosztów projektu, brak informacji odnośnie wymiarów, brak uzupełniania wymiarów, brak akceptacji po wezwaniu do uzupełniania informacji skutkować może anulacją usługi lub zamówienia wraz z naliczeniem poniesionych kosztów (paragraf IV punkt 8)

#### V Składanie zamówienia

1. Zamówienia można składać drogą mailową (produkcja na wymiar)- w tym również poprzez formularz wyceny na stronie [www.formiq.pl/wycena](http://www.formiq.pl/wycena) lub poprzez portal Allegro lub poprzez sklep internetowy ([www.sklep.formiq.pl](http://www.sklep.formiq.pl)), lub osobiście w siedzibie firmy. Nie ma możliwości telefonicznego złożenia zamówienia.

2. W przypadku składania zamówienia poprzez portal Allegro lub poprzez sklep internetowy dostępny na stronie [www.formiq.pl](http://www.formiq.pl), naciśnięcie przycisku "potwierdzam zakup" jest jednoznaczne z zawarciem umowy kupna-sprzedaży.
3. W przypadku zakupu przez sklep internetowy lub przez portal Allegro w przypadku wyboru przez Klienta sposobu płatności przelewem, płatności elektronicznych lub kartą płatniczą, realizacja zamówienia zostanie rozpoczęta od dnia uznania rachunku bankowego Sprzedawcy lub po otrzymaniu przez Sklep Internetowy potwierdzenia poprawnego wykonania płatności przez Podmiot realizujący płatność (pierwsza z wyżej wymienionych).
4. Składanie zamówienia mailowo lub osobiście w siedzibie firmy:
  - a. Po otrzymaniu od Klienta specyfikacji płyt (gatunek, długość, szerokość, grubość) przygotujemy wycenę. Wycena wysyłana jest drogą mailową lub przedstawiana w formie papierowej.
  - b. Klient, po weryfikacji poprawności zamówienia (przygotowanej przez zespół Formiq specyfikacji) i akceptacji oferty powinien w mailu zwrotnym (lub poprzez złożenie podpisu na wycenie) potwierdzić chęć złożenia zamówienia. Po tym następuje nadanie numeru zamówieniu. Na życzenie wystawiana jest faktura proforma.
  - c. Aby potwierdzić złożenie zamówienia na wymiar należy zgodnie z Regulaminem i otrzymanymi instrukcjami (patrz pkt VII Płatność) wpłacić zaliczkę w tytule wpisując numer zamówienia.
  - d. Za moment złożenia zamówienia w kontekście obowiązywania terminu realizacji lub/i obowiązywania oferty uważa się wpływ zaliczki na konto Producenta, lub przesłanie potwierdzenia przelewu (wiadomość z załączonym potwierdzeniem wykonania przelewu musi zostać odebrana w godzinach pracy biura). Brak wpisanego numeru zamówienia może skutkować opóźnieniem realizacji zamówienia.
  - e. W przypadku braku wpływu zaliczki w terminie określonym w ofercie, oferta wygasa. W przypadku chęci późniejszego złożenia zamówienia należy zweryfikować ceny produktów i możliwy termin realizacji. Istnieje możliwość, że towar w terminie późniejszym będzie niedostępny.
  - f. Nie ma możliwości wprowadzenia zmian do potwierdzonego zamówienia. Wszelkie ustalenia odnośnie zamówienia muszą zostać uzgodnione na etapie tworzenia oferty.

## VI Anulowanie zamówienia

1. Anulowanie zamówienia jest możliwe bez-kosztowo przez klienta do momentu wykonania jakichkolwiek prac nad zamówieniem. Anulowanie musi zostać potwierdzone przez pracownika firmy w formie mailowej lub pisemnej.
2. Producent w określonych przypadkach utrudnionej komunikacji z Klientem może anulować zamówienie po bezskutecznym wezwaniu do uzupełniania potrzebnych informacji.
3. Producent lub Klient może anulować zamówienie bez kosztowo, a producent zwróci wszelkie wpłacone na poczet zamówienia środki Klientowi w przypadku braku surowca do wykonania zamówienia, lub jeżeli realizacja zamówienia została opóźniona o więcej niż 45 dni.
4. Jeżeli przed anulacją zamówienia została wykonana praca na rzecz realizacji zamówienia, Producent ma prawo do obciążenia klienta wszelkimi kosztami związanymi z realizacją zamówienia w wysokości nie wyższej niż wartość zamówienia. O kosztach związanych z anulacją zamówienia Klient zostanie powiadomiony drogą mailową przed potwierdzeniem anulacji zamówienia, na życzenie zostanie udostępniony wykaz wszelkich prac.

## VII Płatność

1. W przypadku zakupów produktów typowych lub z magazynu, bez wykonywania jakichkolwiek usług na produktach oferujemy:
  - wysyłkę zamówienia za pobraniem (pobranie realizowane przez firmę przewozową). Maksymalna wartość pobrania zależna jest od przewoźnika.
  - szybkie płatności online (operatorami płatności online są Przelewy24.pl lub Blue Media S.A. według wyboru Klienta)
  - płatności kartami płatniczymi: Visa, Visa Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro. (podmiotem świadczącym obsługę płatności online w zakresie płatności kartami jest Blue Media S.A.)

- wpłatę na konto **Drewno-klejone sp. z o.o.** (dane do płatności podajemy po uzgodnieniu specyfikacji zamówienia)
  - zapłatę przy odbiorze
2. W przypadku wykonywania produktów na wymiar każdorazowo wymagamy wpłaty zaliczki jako potwierdzenia złożenia zamówienia, w wysokości:

- 100% zamówienia, lub
- 30% zamówienia- w takiej sytuacji po realizacji zamówienie wyślemy za pobraniem i doliczymy koszt pobrania (10zł dla przesyłek kurierskich i 30zł dla przesyłek paletowych). Wysokość pobrania równa jest różnicy wartości zamówienia powiększonym o koszt wykonania pobrania i wpłaconej kwoty. Nie każdy przewoźnik dopuszcza realizowanie pobrania, dla produktów niestandardowych o wymiarach ponadgabarytowych wysyłanych na palecie, konieczność realizacji pobrania może wpłynąć na cenę transportu o czym klient zostanie poinformowany przed wysyłką zamówienia (dotyczy tylko produktów realizowanych na zamówienie).

**Wpłata zaliczki za zamówienie oznacza akceptację całej treści zamówienia zgodnie z przedstawioną przez nas ofertą!**

#### VIII Odstąpienie od umowy zawartej na odległość

1. Wszelkie produkty realizowane na indywidualne zamówienia klienta: płyty klejone na wymiar według uzgodnionej specyfikacji, produkty które zostały zmienione poprzez wykonanie dodatkowych usług (docięte, frezowane, lakierowane itp.) wyłączają możliwość odstąpienia od umowy zgodnie z treścią Ustawy Rozdział 4: Art. 38. punkt 3.
2. Klient wyraża zgodę na realizację zamówienia w tym na wykonanie usług niezwłocznie po złożeniu zamówienia (patrz par V).
3. Odstąpienie od umowy kupna przez konsumenta produktów gotowych, zakupionych z magazynu (typowych, prefabrykowanych) bez wykonywania jakichkolwiek usług na tych produktach jest możliwy na warunkach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta.
4. Aby zwrot na podstawie odstąpienia od umowy zawartej na odległość został dokonany Klient w ciągu 14 dni od otrzymania zamówienia musi poinformować o chęci odstąpienia od umowy, a następnie w ciągu 14 dni od tego zgłoszenia musi dostarczyć zakupione produkty do siedziby Producenta.
5. Zwrotu płatności Sprzedawca dokona przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Kupującego uprzywilejowanego użyte w pierwotnej transakcji, chyba że Kupujący zgodzi się na inne rozwiązanie, w każdym przypadku Kupujący nie poniesie żadnych opłat w związku z tym zwrotem.
6. Zwrotu dokonujemy na podstawie faktury korekty, której odbiór Kupujący musi potwierdzić celem realizacji zwrotu.

#### IX Termin realizacji

1. Termin realizacji przyjmowanych zamówień każdorazowo określony jest w przedstawionej ofercie. Opóźnienie wpłaty zaliczki może skutkować brakiem możliwości produkcyjnych zamówienia, opóźnieniem realizacji lub wzrostem ceny przedstawionej w ofercie.
2. Termin realizacji oznaczony jest jako szacowany, co oznacza, że może on różnić się o kilka dni roboczych od rzeczywistej daty produkcji.
3. Data podana w wycenie dotyczy produkcji płyt drewnianych, wszystkie usługi dodatkowe wydłużają czas realizacji zamówienia zgodnie z informacjami przedstawionymi w wycenie.

#### X Wysyłka i transport

1. Odbiór osobisty w Sępólnie Kraj. możliwy jest od dnia zrealizowania zamówienia po otrzymaniu informacji o zakończeniu realizacji zamówienia. Przed odbiorem należy upewnić się o zrealizowaniu zamówienia.

a) w przypadku konieczności dopłaty odbiór możliwy jest jedynie w godzinach pracy biura tj. pon-pt 7:00- 15:00 z wyjątkiem dni ustawowo wolnych lub dni ogłoszonych przez spółkę Drewno klejone jako wolne od pracy.

b) w przypadku przedpłaty całkowitej możliwy jest odbiór w inne dni i godziny (pon-nd 7:00-19:00), jedynie po wcześniejszym umówieniu się na odbiór. Umówienie odbioru możliwe jest jedynie w godzinach pracy biura (par X pkt 1a) **Pracownik biura musi potwierdzić możliwość odbioru** w godzinach innych niż wskazane w par X pkt 1a).

- Odbiór osobisty w Poznaniu możliwy jest po dostarczeniu zamówienia do magazynu w Poznaniu. Transport następuje pierwszym kursem samochodu firmowego na trasie Sępólno Kraj.- Poznań. Klient w każdej chwili do momentu załadunku towaru na samochód ma możliwość zmiany formy transportu zgodnie z przedstawioną wyceną. Odbiory realizujemy w magazynie przy ul. Druskiennickiej 8-10 w Poznaniu (teren kompleksu Redco). Odbiór odbywa się tylko po wcześniejszym umówieniu telefonicznym, magazyn nie posiada stałej obsługi. Klient otrzyma kilka propozycji terminów odbioru zgodnie z dostępnością pracowników w Poznaniu. Klient zobowiązany jest do wyniesienia i załadunku zamówienia we własnym zakresie.
- Transport samochodem firmowym realizowany jest po zwiezieniu towaru do Poznania (patrz par X pkt 2), po wcześniejszym umówieniu dostawy. Dostawę umawia kierowca samochodu. Dostawa najczęściej realizowana jest w soboty. W przypadku konieczności dopłaty u kierowcy (zawsze przy wpłacie zaliczki w wysokości 30%) należy przygotować odliczoną kwotę.

**Uwaga! Kierowca nie wozi gotówki do rozliczenia reszty, w przypadku niedokładności kierowca pobierze kwotę wyższą.**

- FormiQ oferuje wysyłkę zamówienia na terenie całego kraju zewnętrznymi firmami przewozowymi w paczkach (firmy kurierskie) oraz na paletach (firmy spedycyjny). Aktualnie dostępne firmy przewozowe jak i formy wysyłki można sprawdzić w zakładce "Dostawa". Oferowana forma jak i koszt wysyłki właściwy dla całego zamówienia każdorazowo zostanie wymieniona w koszyku przed złożeniem zamówienia wraz z całkowitą ceną wysyłki w przypadku zamówienia składanego przez sklep.formiq.pl lub zostanie przedstawiona w ofercie wysłanej do klienta.
- W przypadku wysyłki zewnętrzną firmą przewozową (kurier/ wysyłka paletą), odbiór towaru zamawiamy na następny dzień roboczy po realizacji zamówienia lub w przypadku przewoźnika "zadbano" na najbliższy piątek po produkcji. Czas odbioru jak i czas dostawy przesyłki reguluje regulamin przewoźnika. Należy zwrócić uwagę, że czas dla przesyłek niestandardowych (z uwagi na opakowanie, wymiary jak i wagę) są inne niż w przypadku przesyłek standardowych.
- Klient ma możliwość zamówienia własnego przewoźnika po odbiór zamówienia. W takiej sytuacji do zamówienia zostanie doliczony koszt opakowania i pakowania zgodnie z przedstawioną ofertą. Klient przed wysyłką własnym przewoźnikiem musi zapłacić całą należność za zamówienie i dostarczyć listy przewozowe na wskazany adres mailowy.
- W przypadku wysyłki firmą zewnętrzną przy wpłacie 30% zaliczki zamówienie zostanie wysłane za pobraniem. Do zamówienia zostanie doliczony koszt pobrania przedstawiony w ofercie lub w potwierdzeniu zamówienia. W wyjątkowych sytuacjach, kiedy maksymalna wysokość pobrania obsługiwana przez przewoźnika jest wyższa niż wysokość dopłaty, Producent wezwie klienta do dopłaty przed realizacją wysyłki.
- Poza wyjątkowymi sytuacjami Producent nie przewiduje możliwości dopłaty na konto przed wysyłką. Konieczność uiszczenia dopłaty może skutkować wydłużeniem czasu realizacji.
- Płyty wysyłane są przez różne firmy kurierskie. Firmy kurierskie wybierane są tak, aby czas dostawy był najkrótszy. Każda przesyłka jest ubezpieczona w wysokości równej wartości towaru. Przesyłki opakowane są w narożniki styropianowe, folię bąbelkową/ polietylenową i tekturę falistą, lub są zamocowane na palecie taśmami plastikowymi i owinięte folią.
- W przypadku nieodebrania paczki i konieczności kolejnego podjazdu kuriera zostaną naliczone koszty wg stawek firmy kurierskiej. W przypadku przesyłki pobraniowej na Kliencie leży obowiązek przygotowania odpowiedniej kwoty zgodnie z przesłaną ofertą. Brak podjęcia przesyłki ze względu na brak możliwości zapłaty za przesyłkę, nieobecność na miejscu dostawy i brak zgody na pozostawienie przesyłki pod nieobecność odczytywana jest jako brak podjęcia zamówienia z winy Klienta.
- W przypadku nieodebrania paczki i konieczności odesłania przesyłki z powrotem do naszej firmy zostaną naliczone koszty zarówno zwrotu jak i ponownej wysyłki zgodnie z cenami naliczonymi przez firmę przewozową.
- Paczki powyżej 30 kg wymagają pomocy podczas wyładowania.

13. Przesyłki paletowe są dostarczane jedynie pod wskazany adres uwzględniając numer budynku. Kurier nie ma obowiązku transportowania/wnoszenia przesyłek paletowych do mieszkań, na wskazane miejsca posesji itp.
14. Od momentu zgłoszenia Klientowi gotowości zamówienia do odbioru/ wysyłki płyty należy odebrać lub umożliwić wysyłkę towaru firmą przewozową (akceptując jej koszty i podając kompletne dane do wysyłki) w terminie do 14 dni od momentu zgłoszenia zrealizowania zamówienia. W przypadku nieodebrania zamówienia, za usługę magazynowania zostanie naliczona kwota w wysokości 10% wartości zamówienia za każdy dzień magazynowania od 15-tego dnia od zgłoszenia zrealizowania zamówienia łącznie. Kwota ta nie przekroczy 100% wartości wpłaconej zaliczki. Klient wyraża zgodę na wykonanie usługi magazynowania i akceptuje cennik magazynowania
15. Na poczet pokrycia długu za magazynowanie, zwrot towaru do firmy i inne koszty dodatkowe które powstały z winy Klienta, zostanie zajęte zamówienie, które przejdzie na własność Producenta gdy wartość zobowiązań wobec firmy Drewno klejone sp. z o.o. przekroczy wartość wpłaconej zaliczki za zamówienie, a wpłacona zaliczka zostanie zaksięgowana na poczet pokrycia ww. zobowiązań. O fakcie tym Klient zostanie powiadomiony drogą mailową lub telefoniczną (w formie wiadomości tekstowej) w ciągu 3 dni przed ostatecznym przejęciem towaru.

#### XI Odpowiedzialność producenta

1. Firma Drewno klejone zobowiązuje się do wykonania zamówienia zgodnie ze specyfikacją określoną w ofercie, oraz zgodnie z poniższym regulaminem.
2. W przypadku otrzymania płyty niezgodnej ze specyfikacją/regulaminem zobowiązujemy się do zwrotu źle naliczonych kosztów lub do wymiany wadliwego towaru/dostania dobrego towaru na swój koszt.
3. W przypadku niewykonania usługi zobowiązujemy się do zwrócenia źle naliczonych kosztów lub do wykonania usługi po dostarczeniu przez Klienta elementów drewnianych do Zakładu Produkcyjnego (ul. Przemysłowa 13A Sępólno Kraj.)
4. Płyty drewniane standardowo wykonujemy o kształcie prostopadłościennym. Wszelkie docięcia do innego kształtu wymagają zamówienia usługi cięcia CNC zgodnie z Regulaminem par V. Wykonawca gwarantuje docięcie zgodnie z zaakceptowanym projektem i nie ponosi odpowiedzialności za błędy w zaakceptowanym projekcie lub przesłanym projekcie.
5. W przypadku niejasności w sposobie docięcia odpowiedzialność za błędy ponosi Klient.
6. Nie odpowiadamy za naturalne zachowania drewna spowodowane jego charakterystyką, w szczególności za:
  - wypaczenia i inne odkształcenia powstałe w wyniku działania wilgoci zawartej w atmosferze, zmian wilgotności otoczenia lub intensywnego nasłonecznienia, braku usztywnienia płyt, złego zabezpieczenia płyt
  - zmiany barwy drewna
  - czernienia na łączeniach w przypadku bezpośredniego, przedłużonego kontaktu z wodą
7. Nie odpowiadamy za uszkodzenia mechaniczne powstałe po przejęciu towaru przez Klienta prywatnego lub po opuszczeniu Zakładu w pozostałych przypadkach.
8. Ze względów technicznych i specyfiki surowca kolory, struktura i wykończenie przedstawione na ekranie komputera/urządzenia mobilnego jak i kolory próbek mogą różnić się od rzeczywistych. Różnica w barwie, słoje i struktura tworzą naturalny i niepowtarzalny charakter żywego surowca, jakim jest drewno i nie stanowią podstaw do reklamacji.
9. Z uwagi na specyfikę surowca i ręczną produkcję produkty mogą się różnić barwą i strukturą. Barwa i rysunek drewna nie stanowią podstaw do reklamacji.
10. Zdarza się, że w trakcie transportu lub na skutek pracy drewna wypełnienia szpachlą mogą się częściowo wykruszyć i wypaść, dotyczy to produktów nielakierowanych, niezabezpieczonych powłoką zewnętrzną. Dobieramy szpachlę w ten sposób, aby sytuacje takie zdarzały się możliwie rzadko, jednak nie jesteśmy w stanie całkowicie wykluczyć zjawiska. Drobne ubytki w wypełnieniach nie zmniejszające wartości płyty nie stanowią podstaw do reklamacji, płyty niewykończone stanowią półprodukt do wykończenia mebli i jako taki może wymagać drobnych korekt wykonywanych przez Klienta.
11. W przypadku zamówienia lakierowania, lakier powoduje zmianę barwy w stosunku do próbek surowych, które są przedstawiane w ofertach. Zmiana barwy drewna w wyniku lakierowania nie stanowi podstawy do reklamacji jest zjawiskiem naturalnym i nieuniknionym przy lakierowaniu lakierem poliuretanowym.
12. Zamówienia składane w odstępie czasu, również o tych samych parametrach mogą się różnić wyglądem i nie stanowi to podstaw do reklamacji.

13. Płyt nie wolno narażać na działanie czynników atmosferycznych. Producent wyklucza odpowiedzialność za płyty klejone klejem klasy D3 w przypadku narażenia płyty na czynniki atmosferyczne w szczególności: intensywną ekspozycję na słońce, narażenie na deszcz, rosę, wysoką wilgotność itp.
14. Przed montażem stopni na beton prosimy o przesłanie zdjęcia dokumentującego pomiar wilgotności podłoża w celu rozstrzygnięcia ewentualnej reklamacji. Zdjęcia powinny obejmować każdy stopień i zostać wykonane bez wątpliwości co do miejsca wykonywania zdjęć. Beton powinien schnąć minimum 2 miesiące przed położeniem płyt drewnianych. Przed położeniem płyt drewnianych również ściany pomieszczenia również muszą być suche (tynk schnie około 3 tygodnie).
15. Wysyłamy towar kompletny, opakowany zgodnie z wybraną formą wysyłki. Wszystkie przesyłki są ubezpieczone u przewoźnika. Za towar podczas przewozu odpowiada firma kurierska. Drewno jako towar kruchy oznaczamy na potrzeby transportu opisem „ostrożnie szkło”.
16. W przypadku dostarczenia do Klienta towaru z uszkodzeniami mechanicznymi występujemy z reklamacją do firmy przewozowej, zgodnie z warunkami i zasadami przyjętymi przez przewoźnika. Każda firma kurierska wymaga spisania protokołu szkody podczas odbioru przesyłki wraz z kurierem. W przypadku późniejszego spisania protokołu zgodnie z prawem polskim należy udowodnić stan w jakim paczka została dostarczona przez kuriera. Należy zwrócić szczególną uwagę na stan opakowania przy przyjmowaniu przesyłki jak i na sztywność paczki. Firmy przewozowe nie przyjmują do przewozu przesyłek z ruchomymi elementami. Jeżeli w paczce wyczuwalne są ruchome elementy zalecamy spisanie protokołu podczas odbioru przesyłki, najprawdopodobniej doszło do połamania płyty w transporcie.  
W przypadku spisywania protokołu należy zwrócić szczególną uwagę na opis opakowania, nasze produkty pakujemy w folię bąbelkową, profile styropianowe i tekturę falistą (na zewnątrz), ten opis jest niezwykle istotny w postępowaniu reklamacyjnym u firmy przewozowej.
17. Producent odpowiada za wady produktu jedynie do wysokości wartości zamówienia.

## XII Sposób przechowywania i wykorzystywania

1. Należy zwrócić szczególną uwagę na odpowiednie zabezpieczenie płyt oraz na warunki, w których płyty będą się znajdować. Drewno w zależności od gatunku ma różną podatność na wypaczenia, skurcz wzdłuż/w poprzek włókien itp. Zachowania takie występują głównie wskutek nadmiernego działania wilgoci lub/ i temperatury, promieni słonecznych.
2. Płyt nie wolno przechowywać z narażeniem na działanie warunków atmosferycznych (na zewnątrz) w szczególności z narażeniem na deszcz, wilgoć (również rosę) oraz bezpośrednie działanie promieni słonecznych. Może to doprowadzić do czernienia na łączynach, wypaczeń a w szczególnych przypadkach do rozklejania płyty.
3. Drewno należy montować do elementów suchych (wilgotność należy sprawdzić na odpowiedniej głębokości, pomiar powierzchniowy jest niemiernodajny).  
Drewno musi zostać odpowiednio zabezpieczone przed działaniem wilgoci (olejowanie/ woskowanie/ lakierowanie itp.), impregnacja powinna być powtarzana regularnie w zależności od zaleceń producenta środka.  
Przechowywanie niezabezpieczonego przed działaniem wilgoci elementu drewnianego grozi jego wypaczeniem.  
Ostre kandy powinny zostać odpowiednio zabezpieczone (fazowanie/ szlifowanie/ zabezpieczenie innym elementem) inaczej może dojść do wyłamań na krawędziach.  
Gatunek drewna należy dobrać odpowiednio do przeznaczenia.  
Produkowana płyta jest półproduktem wykorzystywanym w stolarstwie. Produkt należy wykończyć i stosować zgodnie z dobrymi praktykami stolarskimi, które w znacznej części opisane są tutaj: <https://sklep.formiq.pl/pl/i/Dobre-praktyki/17>.

## XIII Sposoby reklamacji i możliwe rozwiązania

1. Reklamacje należy składać drogą mailową na adres [reklamacje@klejone.pl](mailto:reklamacje@klejone.pl).
2. W reklamacji należy zwięźle opisać przyczynę reklamacji i satysfakcjonujące Klienta rozwiązanie, a także dołączyć zdjęcie/ zdjęcia wady i całego produktu (w przypadku reklamacji jakościowej zdjęcia powinny obejmować stronę A jak i B płyty).
3. Czas rozpatrzenia reklamacji wynosi do 14 dni od momentu otrzymania pisma reklamacyjnego.



4. Reklamację można składać również na podstawie rękopisami zgodnie z zapisami KC przez 2 lata od momentu dostarczenia towaru do Klienta. Metoda postępowania jak w par XIII, pkt 1 i 2 niniejszego regulaminu.
5. O wadach produktu należy powiadomić niezwłocznie po ich powstaniu. Wady jakościowe należy zgłaszać niezwłocznie po odbiorze towaru.
6. Wszelkie czynności (np. impregnacja, montaż) wykonywane na produkcie po otrzymaniu produktu i przed otrzymaniem decyzji reklamacyjnej wykonywane są na wyłączną odpowiedzialność Klienta.
7. Producent odpowiada za wady produktu jedynie do wysokości wartości zamówienia.
8. Producent płyt klejonych, Drewno-klejone nie odpowiada za uszkodzenia mechaniczne powstałe po odebraniu towaru przez Klienta. Zgodnie z Prawem Przewozowym, na odbiorcy spoczywa obowiązek udowodnienia, że uszkodzenie mechaniczne powstało przed przejęciem towaru najlepiej w formie spisania protokołu szkody z dostawcą.
9. W przypadku przesyłki kurierskiej (paczka lub paleta) za bezpieczeństwo przesyłki w transporcie odpowiada firma przewozowa. Wszystkie wysyłane paczki są ubezpieczone do wartości towaru. Firma Drewno-klejone jako zleceniodawca może pośredniczyć w procesie reklamacyjnym z firmą przewozową. Klient może również jako odbiorca paczki wystąpić do firmy przewozowej z reklamacją przesyłki.
10. W przypadku uszkodzenia w transporcie należy dołączyć protokół szkody spisany wraz z kurierem, zdjęcia otrzymanej paczki przed rozpakowaniem będą niezwykle pomocne.
11. Czas rozpatrzenia reklamacji przez przewoźnika zależy od regulaminu firmy kurierskiej. Firma Drewno-klejone zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Klienta o rozpatrzeniu reklamacji przez firmę przewozową i przekazania jej treści.