

OGÓLNE ZASADY WSPÓŁPRACY I OBSŁUGI KLIENTA


GLASS PRODUKT



GLASS PRODUKT Sp. z o.o.
ul. Gliwicka 22
44-120 Pyskowice


Telefon: +48 32 494 35 00
e-mail: biuro@glassprodukt.pl

Edycja: C
Obowiązuje: 02.02.2024


GLASS PRODUKT 	OGÓLNE ZASADY WSPÓŁPRACY I OBSŁUGI KLIENTA	Obowiązuje od: 02.02.2024	
		Edycja C	Strona 2 z 25

SPIS TREŚCI

Nr rozdz.	Tytuł	Strona
I.	OGÓLNE WARUNKI SPRZEDAŻY	3
II.	WARUNKI GWARANCJI	8
III.	KRYTERIA TECHNICZNE OCENY SZYB ZESPOLONYCH	12
IV.	INSTRUKCJA OBSŁUGI I UŻYTKOWANIA SZYB ZESPOLONYCH	20
V.	FORMULARZ ZWORTU REKLAMACYJNEGO	24

GLASS PRODUKT 	OGÓLNE ZASADY WSPÓŁPRACY I OBSŁUGI KLIENTA	Obowiązuje od: 02.02.2024	
		Edycja C	Strona 3 z 25

I. OGÓLNE WARUNKI SPRZEDAŻY


GLASS PRODUKT 	OGÓLNE ZASADY WSPÓŁPRACY I OBSŁUGI KLIENTA	Obowiązuje od: 02.02.2024	
		Edycja C	Strona 4 z 25

1. Wstęp.

- 1.1. Ogólne Warunki Sprzedaży zwane dalej OWS, mają zastosowanie do wszelkich umów sprzedaży zawieranych między, firmą GLASS PRODUKT Sp. z o.o. z siedzibą w Pyskowicach przy ul. Gliwickiej 22, zwaną dalej "Sprzedawcą" a "Klientem" (osoba fizyczną, prawną, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej), dokonującym zakupu wyrobów Sprzedawcy.
- 1.2. OWS wchodzi w życie w dniu ich dostarczenia Klientowi (drogą elektroniczną, listownie lub inaczej).
- 1.3. OWS mogą zostać zmodyfikowane przez Sprzedawcę, a zmiany wchodzi w życie z chwilą dostarczenia ich Klientowi.
- 1.4. Złożenie przez Klienta zamówienia jest równoznaczne z akceptacją OWS, chyba że Klient i Sprzedawca postanowią pisemnie inaczej.
- 1.5. W przypadku gdy Klient otrzymał OWS przy pierwszym zamówieniu, uważa się, że akceptuje je również do wszystkich następnych umów i zamówień, aż do czasu doręczenia mu przez Sprzedawcę nowej wersji OWS.
- 1.6. Informacje zawarte w materiałach reklamowych, dokumentach lub w katalogach Sprzedawcy nie mają charakteru wiążącego.
- 1.7. Cenniki, badania techniczne oraz inna dokumentacja pozostają własnością Sprzedawcy i nie mogą być udostępnione bez zgody Sprzedawcy, pod rygorem roszczeń odszkodowawczych.
- 1.8. Klient i Sprzedawca zobowiązani są do informowania się nawzajem o zmianie adresu. W przeciwnym przypadku korespondencję wysłaną na dotychczasowy adres uważa się za doręczoną.
- 1.9. Klient i Sprzedawca zgodnie oświadczają, że w kwestiach nieuregulowanych w niniejszym dokumencie OWS mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.
- 1.10. Wszelkie spory wynikające z umów zawieranych na podstawie niniejszego dokumentu OWS będą rozstrzygane przez Sąd Powszechny właściwy dla Sprzedawcy.
- 1.11. Uzupełnieniem OWS są Warunki Gwarancji i Instrukcja Obsługi i Użytkowania Szyb Zespolonych oraz Kryteria Techniczne Oceny Szkła i Szyb Zespolonych.

2. Zamówienia.

- 2.1. Umowę sprzedaży uważa się za zawartą jeżeli Klient lub osoba przez niego upoważniona, złoży zamówienie na wyrób znajdujący się w ofercie Sprzedawcy lub w indywidualnej ofercie ustalonej na sprzedaż określonego wyrobu z określeniem jego rodzaju, typu, ilości i terminu dostawy.
- 2.2. Wszelka korespondencja pomiędzy Klientem a Sprzedawcą związana z zawarciem lub wykonaniem umowy sprzedaży będzie dokonywana na piśmie, za pośrednictwem faksu lub poczty elektronicznej wysyłanych na aktualnie używane numery lub adresy.

GLASS PRODUKT 	OGÓLNE ZASADY WSPÓŁPRACY I OBSŁUGI KLIENTA	Obowiązuje od: 02.02.2024	
		Edycja C	Strona 5 z 25

- 2.3. Sprzedawca, w ciągu trzech dni roboczych od daty złożenia zamówienia, może odmówić jego przyjęcia.
- 2.4. W przypadku odmowy przyjęcia zamówienia, Sprzedawca poinformuje o tym fakcie Klienta pisemnie, za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonicznie lub inaczej.
- 2.5. Sprzedawca może odstąpić od umowy sprzedaży, gdy wystąpią przeszkody w jej realizacji opisane w punkcie 2.8.
- 2.6. Klient może odstąpić od umowy sprzedaży gdy Sprzedawca przekroczy termin realizacji zamówienia o 6 tygodni z innych przyczyn, niż opisane w punkcie 2.8. i nie dotrzyma dodatkowego 2-tygodniowego terminu dostawy wyznaczonego na piśmie pod rygorem unieważnienia przez Klienta.
- 2.7. W przypadku anulowania lub zmiany zamówienia przez Klienta w trakcie procesu produkcji, wyroby na obecnym w danej chwili etapie produkcji, zostaną przekazane do dyspozycji Klienta, który zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Sprzedawcy za ten wyrób w wysokości wskazanej w wystawionej przez Sprzedawcę fakturze.
- 2.8. Termin realizacji zamówienia może ulec zmianie w przypadku nie przestrzegania przez Klienta OWS, zwłoki w przekazywaniu przez Klienta informacji koniecznych do wykonania zamówienia, wystąpienia nieprzewidywalnych zdarzeń lub opóźnienia ze strony dostawców Sprzedawcy. W takich przypadkach Klientowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy, odmowy przyjęcia towaru lub też wystąpienia na tej podstawie z roszczeniami odszkodowawczymi przeciwko Sprzedawcy.
- 2.9. W razie opóźnienia odbioru lub realizacji zamówienia z przyczyn leżących po stronie Klienta, Sprzedawca ma prawo obciążyć Klienta kosztami magazynowania.

3. Fakturowanie, płatności, ceny wyrobów.


- 3.1. Jeżeli strony nie uzgodnią inaczej, sprzedaży wyrobów można dokonać wyłącznie po zapłacie przez Klienta całości należności wynikających z realizacji zamówienia.
- 3.2. W wypadku zamówień, których realizacja jest uzależniona od dokonania przez Klienta przedpłaty lub innego zabezpieczenia, Sprzedawca nie będzie ponosić odpowiedzialności za opóźnienie w dostarczeniu wyrobów, jeżeli Klient terminowo nie przedstawi odpowiedniego zabezpieczenia.
- 3.3. Każdorazowo w ofercie, zamówieniu lub w umowie sprzedaży, ceną obowiązującą jest cena netto, obliczona z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.
- 3.4. Za datę przedpłaty lub zapłaty uznaje się datę wpływu płatności dokonywanej przez Klienta na rachunek bankowy Sprzedawcy.
- 3.5. Cena wyrobu zostanie powiększona o podatek VAT zgodnie z obowiązującą stawką.
- 3.6. Sprzedawca wystawi Klientowi fakturę nie później niż w ciągu 7 dni roboczych od dostawy lub odbioru towaru.

GLASS PRODUKT 	OGÓLNE ZASADY WSPÓŁPRACY I OBSŁUGI KLIENTA	Obowiązuje od: 02.02.2024	
		Edycja C	Strona 6 z 25


- 3.7. W wypadku sprzedaży wyrobów z odroczonym terminem płatności, Klient zobowiązany jest zapłacić Sprzedawcy za zakupiony wyrób, nie później niż w wskazanym na fakturze terminie.
- 3.8. Za opóźnienie w zapłacie Sprzedawca ma prawo naliczyć odsetki w ustawowej wielkości.
- 3.9. Każda zapłata za wybór dokonywana przed, w trakcie składania lub podczas realizacji zamówienia, będzie traktowana jako zaliczka w poczet należności wynikających z wykonania bieżących lub poprzednich zamówień.
- 3.10. W sytuacji gdy Klient zamówi, między innymi, wyrób niestandardowy, Sprzedawca może uzależnić realizację zamówienia od wpłacenia przez Klienta przedpłaty w wysokości ustalonej przez Sprzedawcę. Brak wpłaty zaliczki w wyznaczonym terminie będzie traktowany jako rezygnacja ze złożonego zamówienia.
- 3.11. W razie zmiany sytuacji finansowej lub prawnej Klienta, Sprzedawca jest uprawniony do zażądania od Klienta zabezpieczenia przez niego zapłaty należności łącznie z wartością zamówień w toku realizacji.
- 3.12. W przypadku dostaw wyrobów płatnych w ratach, niezapłacenie jednej z nich skutkuje natychmiastową wymagalnością spłaty całej pozostałej części należności.
- 3.13. Zadłużenie Klienta wobec Sprzedawcy jest sumą wartości kwot wynikających z niezapłaconych faktur oraz wartości zamówień będących w trakcie realizacji.
- 3.14. W przypadku przekroczenia przez Klienta terminu płatności za dostarczony towar, wynikającego chociażby z jednej faktury, Sprzedawca ma prawo postawić w stan natychmiastowej wymagalności spłaty należności, wynikających ze wszystkich wystawionych faktur.
- 3.15. W razie opóźnienia Klienta z zapłatą jakiegokolwiek należności, Sprzedawca ma prawo zablokować realizację oraz wstrzymać dalsze dostawy do czasu spłaty zadłużenia.
- 3.16. W razie opóźnienia Klienta z zapłatą za realizację zamówień, Klient pokryje wszelkie koszty i szkody poniesione przez Sprzedawcę z tego powodu. W szczególności, Klient zwróci w pełnym wymiarze udokumentowane koszty windykacji wierzytelności poniesione przez Sprzedawcę.
- 3.17. Sprzedawca może odmówić sprzedaży, jeżeli Klient pozostaje w zwłoce z płatnościami lub opóźnić dostawę do momentu uiszczenia wszystkich należności, nie ponosząc przy tym odpowiedzialności za opóźnienie i inne koszty poniesione z tego tytułu przez Klienta.
- 3.18. W związku z niepowtarzalnością wyrobów realizowanych przez Sprzedawcę, jedyną rekompensatą za dostarczony wyrób jest zapłacenie przez Klienta pełnej jego wartości.
- 3.19. Jeżeli zaległości w płatnościach są wynikiem likwidacji lub upadłości Klienta, zaliczki otrzymane przez Sprzedawcę nie zostaną zwrócone oraz zostaną przekształcone w zaliczkę na poczet odszkodowań przysługujących Sprzedawcy.

4. Dostawy, stojaki.


- 4.1. Stojaki, skrzynie lub palety służące do transportu wyrobów są własnością Sprzedawcy i podlegają zwrotowi, którego należy dokonać bez odrębnych wezwań.

GLASS PRODUKT 	OGÓLNE ZASADY WSPÓŁPRACY I OBSŁUGI KLIENTA	Obowiązuje od: 02.02.2024	
		Edycja C	Strona 7 z 25


- 4.2. Klient jest zobowiązany do dbania o stan techniczny stojaków i odpowiada finansowo za uszkodzenia powstałe podczas ich eksploatacji.
- 4.3. Stojaki są zwracane przez Klienta na własny koszt w uzgodnionym z Sprzedawcą terminie (maksymalnie 14 dni od dostawy), chyba że ustalono inaczej.
- 4.4. Jeżeli Klient nie doprowadzi do zwrotu stojaków, skrzyń lub palet w uzgodnionym terminie, Sprzedawca może naliczyć, począwszy od 15 dnia od dostawy, opłaty za opóźnienie i wyznaczyć ostateczny termin ich odbioru.
- 4.5. W razie odbioru w siedzibie Klienta, Klient jest zobowiązany do załadunku stojaków, skrzyń lub palet na samochód Sprzedawcy.
- 4.6. Każdorazowo przy przekazywaniu stojaków, Klient otrzymuje potwierdzenie przekazania stojaków. Potwierdzenie sporządzane jest w dwóch egzemplarzach, jeden z przeznaczeniem dla Klienta, a drugi dla Sprzedawcy. Podpisy w potwierdzeniu powinny być czytelne, umożliwiające identyfikację osób podpisujących.
- 4.7. Sprzedawca ma prawo przeprowadzić inwentaryzację stojaków znajdujących się u Kupującego. Wszelkie nieścisłości będą porównywane z potwierdzeniami przekazania stojaków.
- 4.8. W przypadku zagubienia, zniszczenia lub braku zwrotu stojaka w wyznaczonym ostatecznym terminie, Klient zostanie obciążony kosztami związanymi z zakupem nowych stojaków.
- 4.9. O ile nie ustalono inaczej, Klient odbiera towar w siedzibie Sprzedawcy - załadunek odbywa się wyłącznie za pomocą wózka widłowego.
- 4.10. Sprzedawca przy dokonywaniu dostawy ma prawo korzystać z pomocy osób trzecich.
- 4.11. Po dostarczeniu/odbiorze wyrobu, odpowiedzialność związana z wyrobem i niebezpieczeństwo jego przypadkowej utraty lub uszkodzenia przechodzą na Klienta.
- 4.12. Jeżeli dojazd do miejsca dostawy ograniczony jest zakazem wjazdu lub innymi ograniczeniami w ruchu drogowym to Klient jest zobowiązany do poinformowania o tym fakcie i do udostępnienia Sprzedawcy odpowiedniego zezwolenia, które nie naruszając przepisów o ruchu drogowym umożliwią bezkolizyjny dojazd do miejsca dostawy.

GLASS PRODUKT 	OGÓLNE ZASADY WSPÓŁPRACY I OBSŁUGI KLIENTA	Obowiązuje od: 02.02.2024 Edycja C Strona 8 z 25
--	---	---


II. WARUNKI GWARANCJI

GLASS PRODUKT 	OGÓLNE ZASADY WSPÓŁPRACY I OBŚLUGI KLIENTA	Obowiązuje od: 02.02.2024	
		Edycja C	Strona 9 z 25

1. Firma GLASS PRODUKT Sp. z o.o. z siedzibą w 44-120 Pyskowicach przy ul. Gliwickiej 22, zwana dalej Sprzedawcą, **udziela 5 lat gwarancji na szczelność zespołów.**
2. Gwarancja obejmuje szyby zespolone zastosowane w budownictwie lądowym.
3. Zwrotów, wyrobów stanowiących przedmiot zgłoszenia reklamacyjnego, należy dokonywać wyłącznie na podstawie poprawnie wypełnionego dokumentu Formularzu Zwrotu Reklamacyjnego (zał.1). Wyroby zwrócone bez rzeczowej dokumentacji będą traktowane jako odpad i poddawane utylizacji bez przeprowadzenia oględzin.
4. Oględzin reklamowanych wyrobów dokonuje się w siedzibie Sprzedawcy, chyba że strony ustalą inaczej.
5. W wypadku zamiejscowych reklamacji, których zasadność jest niemożliwa do rozstrzygnięcia (niewyraźne lub nieodpowiednio przygotowane zdjęcia) Sprzedawca umożliwia Klientowi ekspresową realizację nowego wyrobu na prawach zamówienia, z możliwością wystawienia faktury korygującej (w wypadku późniejszego potwierdzenia zasadności roszczeń reklamacyjnych w skutek oględzin wyrobu stanowiącego przedmiot reklamacji).
6. W ramach gwarancji Klientowi przysługuje prawo do naprawy wadliwego wyrobu, jego wymiany (w przypadku nie dającej się usunąć wady) lub bonifikaty cenowej obiektywnie odpowiadającej obniżeniu wartości użytkowej wyrobu.
7. W wypadku zasadnych roszczeń reklamacyjnych, pozbawiony wad wyrób zostanie przygotowany do odbioru w siedzibie Sprzedawcy, chyba że strony ustalą inaczej.
8. Gwarancja obejmuje nieodpłatne usunięcie wad wyrobu - to jest takich wad, które uniemożliwiają spełnianie funkcji wyrobów określonych w instrukcji obsługi.
9. Zgłoszenie reklamacji z tytułu gwarancji nie upoważnia Klienta do wstrzymania zapłaty za zakupione wyroby.
10. Do chwili pełnej zapłaty, wyroby pozostają własnością Sprzedawcy.
11. Gwarancja nie upoważnia Klienta do domagania się zwrotu utraconych zysków, zwrotu kosztów naprawy ewentualnych szkód lub innych odszkodowań związanych z wadami wyrobów.
12. Odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu wad wyrobów ogranicza się do wartości reklamowanego wyrobu lub jego części i nie może przekroczyć wartości jego zakupu.
13. Mechaniczne uszkodzenia wyrobów (np. stłuczki w wypadku transportu realizowanego środkami Sprzedawcy), jak również niezgodność ilości wyrobów z umową, muszą być zgłaszane w momencie odbioru i zapisane w protokole odbioru, gdyż w przeciwnym razie wady te nie będą objęte gwarancją.
14. Zgłoszenie niezgodności wyrobów z umową lub innych widocznych wady, których stwierdzenie nie jest możliwe w momencie odbioru, winno nastąpić w terminie 21 dni od daty dostawy, gdyż w przeciwnym razie wady te nie będą objęte gwarancją.

GLASS PRODUKT 	OGÓLNE ZASADY WSPÓŁPRACY I OBSŁUGI KLIENTA	Obowiązuje od: 02.02.2024	
		Edycja C	Strona 10 z 25

15. Klient zgłaszający ewentualną reklamację, zobowiązany jest w ramach dokumentacji zgłoszenia: podać powód, wysłać drogą elektroniczną zdjęcia obrazujące przyczynę reklamacji w sposób umożliwiający rozpatrzenie jej zasadności, określić numer zamówienia lub numeru faktury, budowę i wymiary zgodnie z oznaczeniami na ramce dystansowej. Należy podać również ilość reklamowanych szyb zespolonych. Reklamację można dostarczyć pocztą elektroniczną, ewentualnie listem poleconym lub faksem.
16. Reklamację należy składać w miejscu zakupu szyb zespolonych.
17. Sprzedawca zobowiązany jest do przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji w oparciu o warunki techniczne szyb zespolonych, normy, aprobaty techniczne, normy zakładowe i ewentualne ustalenia zawarte w umowie.
18. Sprzedawca zastrzega sobie prawo wykonania oględzin przedmiotu reklamacji w celu oceny jej zasadności.
19. Klient zobowiązany jest do udostępnienia w uzgodnionym terminie i na określony czas dostępu do reklamowanego wyrobu i pomieszczenia, w którym jest zamontowany, w celu wykonania oględzin, ekspertyz i usunięcia wad.
20. Wybór sposobu usunięcia wady leży w gestii Sprzedawcy.
21. Sprzedawca zobowiązuje się do rozstrzygnięcia o zasadności reklamacji w terminie do 14 dni, licząc od daty otrzymania pisemnego zgłoszenia.
22. Wymieniony wyrób staje się własnością Sprzedawcy.
23. Do czasu ostatecznego rozpatrzenia reklamacji Klient obowiązany jest przechowywać reklamowany wyrób w sposób należyty, uniemożliwiający jego ewentualne uszkodzenia nie dłużej jednak niż 60 dni od daty dostawy
24. W wypadku zasadnej reklamacji, termin ewentualnej naprawy wadliwego wyrobu może ulec wydłużeniu, gdy z powodów leżących po stronie Klienta, Sprzedawca nie będzie miał możliwości podjęcia koniecznych czynności. W przypadku gdy wymaga to wymiany części, które należy sprowadzić od producenta, czas usunięcia reklamacji może wydłużyć się do 30 dni.
25. W przypadku nie uznania reklamacji, Sprzedawca zobowiązany jest pisemnie powiadomić o tym Klienta. W powiadomieniu Sprzedawca musi podać przyczyny nie uznania reklamacji.
26. Jeżeli reklamacja okaże się nieuzasadniona, Sprzedawca może obciążyć Klienta poniesionymi kosztami. W takim przypadku Klient musi otrzymać szczegółowe rozliczenie kosztów.
27. Gwarancja nie obejmuje:
 - wad wynikłych z nieprzestrzegania instrukcja obsługi i użytkowania szyb zespolonych.
 - wad nieistotnych szyb zespolonych - niewidocznych po zamontowaniu.
 - wad szyb zespolonych dopuszczalnych przez normę.
 - uszkodzeń powstałych wskutek zdarzeń losowych i klęsk żywiołowych.

GLASS PRODUKT 	OGÓLNE ZASADY WSPÓŁPRACY I OBSŁUGI KLIENTA	Obowiązuje od: 02.02.2024	
		Edycja C	Strona 11 z 25

- uszkodzeń powstałych na skutek niestabilności murów w których osadzono wyrób z szybą zespoloną.
- uszkodzeń spowodowanych czynnikami mechanicznymi tj. pęknięcia powstałe w trakcie eksploatacji.
- różnicy odcieni szyb zespolonych w umowach realizowanych etapowo, doróbkach, kontynuacjach lub reklamacjach.
- zjawiska skraplania się pary wodnej na zewnątrz szyby zespolonej.
- obwódki (prążków) Brewstera, których przyczyną jest interferencja światła zachodząca ze względu na równoległość i bardzo małą różnicę grubości szkieł składowych szyby zespolonej, wykonanej ze szkła float.
- anizotropii (opalizacji / efektu dwójłomności w szkłe) przy użyciu w szybach zespolonych termicznie hartowanego bezpiecznego szkła.
- różnej zwilżalności powierzchni zewnętrznych powierzchni szyb zespolonych powstających po odciskach rolek, ssawek lub etykiet, a widocznych podczas np. deszczu a znikających po wyschnięciu szkła.
- optycznych zniekształceń szyb zespolonych zwłaszcza tych o dużej powierzchni występujących po zamontowaniu szyby zespolonej na dużej wysokości lub przy zmianach temperatury i odchyleniach ciśnienia atmosferycznego.
- szczelności w przypadku montażu dodatkowych urządzeń w szybie zespolonej (kapilar, alarmów, rolet wewnętrznych, itp.).
- zjawiska „dzwonienia” szprosów spowodowanego drganiem szprosów podczas otwierania, zamykania okna lub podmuchów wiatru.

28. Ewentualne spory rozstrzygane będą przez Sąd właściwy dla Sprzedawcy.

29. Dane lub informacje osobowe, podane przez Klienta, mogą być przez Sprzedawcę gromadzone i przetwarzane dla celów marketingowych, prowadzenia księgowości, realizacji zleceń i innych celów związanych z prowadzeniem dokumentacji przez Sprzedawcę. Dane te mogą być przeniesione lub udostępnione innym podmiotom dla celów wykonania umowy lub zamówienia. Klient ma prawo dostępu i korygowania swoich danych osobowych na podstawie pisemnego zgłoszenia do Sprzedawcy.

GLASS PRODUKT 	OGÓLNE ZASADY WSPÓŁPRACY I OBSŁUGI KLIENTA	Obowiązuje od: 02.02.2024 Edycja C Strona 12 z 25
--	---	--

III. KRYTERIA TECHNICZNE OCENY SZYB ZESPOLONYCH

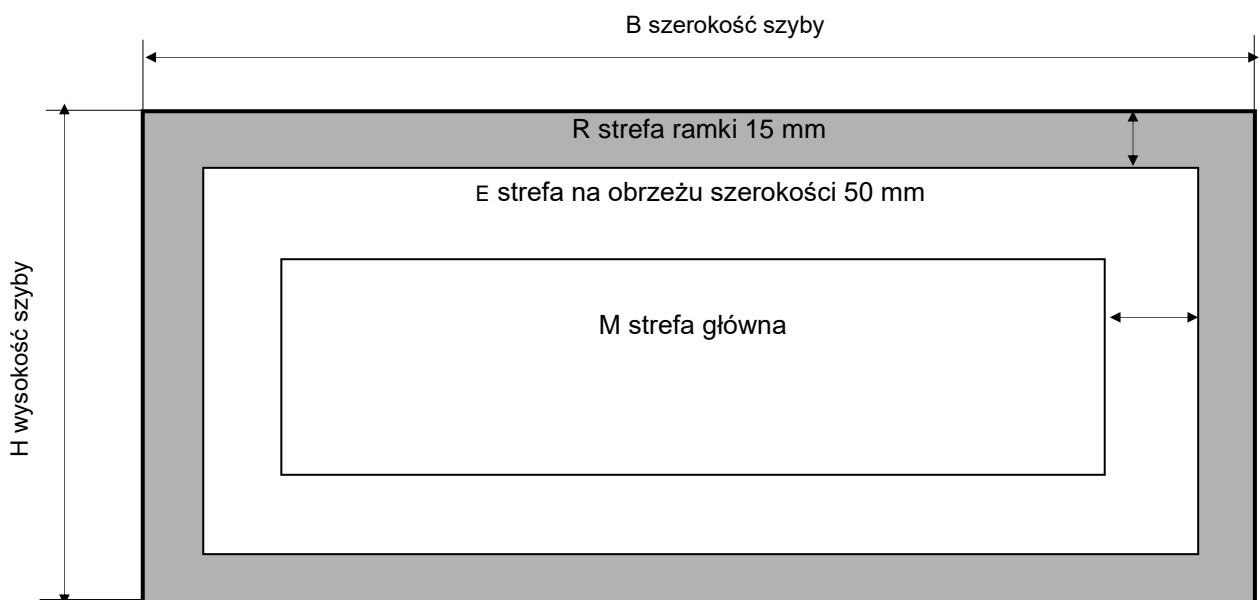
GLASS PRODUKT 	OGÓLNE ZASADY WSPÓŁPRACY I OBSŁUGI KLIENTA		Obowiązuje od: 02.02.2024	
			Edycja C	Strona 13 z 25

1. Warunki przeprowadzania oceny jakości szkła oraz wykonania szyb zespolonych.

Oględziny przeprowadza się w warunkach rozproszonego, nie odbitego światła dziennego (np. zachmurzone niebo), bez bezpośredniego światła słonecznego lub sztucznego oświetlenia. Obserwacji należy dokonywać w czasie max 1 min. na m², od wewnątrz i pod kątem możliwie prostym do powierzchni, z odległości nie mniejszej niż 3 m. Przy dokonywaniu oceny miarodajna jest przezroczystość szyby, to znaczy oglądanie tła, przy czym ewentualne wady nie mogą być specjalnie zaznaczone.

Defektów nie widocznych w takich warunkach nie można kwalifikować jako wady.

1.1. Klasyfikacja stref kontrolowanej szyby.



2. Tabela dopuszczalności wad w szybie zespolonej wykonanej z dwóch tafli szkła monolitycznego.

Cecha kontrolowana	Tolerancje)*					
	Strefa	Wymiar wad (bez otoczki)** (\varnothing w mm)	Wymiar tafli S (m ²)			
$S \leq 1$			$1 < S \leq 2$	$2 < S \leq 3$	$3 < S$	
Wady punktowe w postaci wtrąceń ciał stałych, gazowe, pinhole (dziurki)	R	Wszystkie wymiary	Bez ograniczeń			
	E	$\varnothing \leq 1$	Akceptowalne, jeżeli mniej niż 3 w każdym obszarze o $\varnothing \leq 20$ cm			
		$1 < \varnothing \leq 3$	4	1 na metr obwodu		
		$\varnothing > 3$	Niedopuszczalne			

GLASS PRODUKT 	OGÓLNE ZASADY WSPÓŁPRACY I OBSŁUGI KLIENTA			Obowiązuje od: 02.02.2024	
				Edycja C	Strona 14 z 25


Cecha kontrolowana	Tolerancje)*					
Wady punktowe w postaci wtrąceń ciał stałych, gazowe, pinhole (dziurki)	M	$\varnothing \leq 1$	Akceptowalne, jeżeli mniej niż 3 w każdym obszarze o $\varnothing \leq 20$ cm			
		$1 < \varnothing \leq 2$	2	3	5	$5 + 2 / m^2$
		$\varnothing > 2$	Niedopuszczalne			
Wady punktowe w postaci pozostałości i plamy, łatki na powierzchni szkła	Strefa	Wymiar i typ (\varnothing w mm)	Powierzchnia szyby S (m ²)			
			S ≤ 1	1 < S		
	R	Wszystko	Bez ograniczeń			
	E	Punkty $\varnothing \leq 1$	Bez ograniczeń			
		Punkty $1 \text{ mm} < \varnothing \leq 3$	4	1 na metr obwodu		
		Plama $\varnothing \leq 17$	1			
		Punkty $\varnothing > 3$ i plamy $\varnothing > 17$	Max 1			
Wady punktowe w postaci pozostałości i plamy, łatki na powierzchni szkła	M	Punkty $\varnothing \leq 1$	Max 3 w każdym obszarze o $\varnothing \leq 20$ cm			
		Punkty $1 \text{ mm} < \varnothing \leq 3$	Max 2 w każdym obszarze o $\varnothing \leq 20$ cm			
		Punkty $\varnothing > 3$ i plamy $\varnothing > 17$	Niedopuszczalne			
Wady liniowe/wzdłużne w postaci nalotów, śladów, rys)***	Strefa	Długość poszczególnych wad (mm)	Suma długość poszczególnych wad (mm)			
	R	Bez ograniczeń				
	E	≤ 30	≤ 90			
	M	≤ 15	≤ 45			
Wypukłość ze szkłem obrobionym termicznie	Całkowita wypukłość do całkowitej długości krawędzi szkła nie większa niż 3 mm na 1 000 mm					
Wady obrzeża w postaci szczyrby, nadatku i/lub skosu lub pęknięcia konchoidalne	Dopuszczalne płytkie zewnętrzne, które nie wpływają na wytrzymałość szkła i nie występują poza szerokość uszczelnienia obrzeża					
	Dopuszczalne wewnętrzne konchoidalne, bez luźnych odłamków i wypełnione szczeliwem					

)* nie należy stosować do szyb zespolonych z co najmniej jezdnym szkłem wzorzystym, zbrojonym, ciągnionym, ognioodpornym warstwowym,

)** otoczka zniekształcająca obszar wokół wady punktowej,

)*** pod warunkiem, że nie tworzą klastrów (skupisk),

Dozwoloną liczbę niezgodności, zdefiniowaną w powyższej tabeli, zwiększa się o 25% na każdy dodatkowy komponent szklany (dotyczy zarówno kolejnej szyby w zespoleniu jak i każdej szklanej warstwy szkła laminowanego). Liczbę dozwolonych wad zawsze zaokrągla się w górę.

GLASS PRODUKT 	OGÓLNE ZASADY WSPÓŁPRACY I OBSŁUGI KLIENTA	Obowiązuje od: 02.02.2024	
		Edycja C	Strona 15 z 25

PRZYKŁADY:

- trzyszybowa szyba zespolona wykonana z 3 monolitycznych szklanych tafli: liczbę wad dozwolonych wg. tabeli mnoży się przez 1,25
- dwuszybowa szyba zespolona wykonana z dwóch szyb warstwowych składających się z 2 komponentów każda: liczbę wad dozwolonych wg. tabeli mnoży się przez 1,5

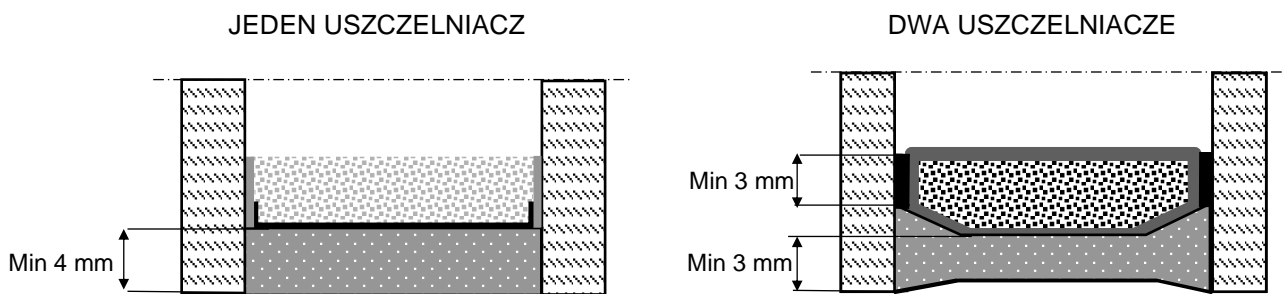
3. Tolerancja wymiarów szyb zespolonych.

Cecha kontrolowana	Dwu- i trzyszybowe IGU	Dopuszczalne tolerancje B i H	Przesunięcie
Wymiar zewnętrzny	wszystkie tafle ≤ 6 mm oraz (B i H) $\leq 2\ 000$ mm	± 2 mm	≤ 2 mm
	6 mm < najgrubsza tafla ≤ 12 mm lub 2 000 < (B lub H) $\leq 3\ 500$ mm	± 3 mm	≤ 3 mm
	3 500 mm > (B lub H) $\leq 3\ 500$ mm i najgrubsza tafla ≤ 12 mm	± 4 mm	≤ 4 mm
	1 tafla > 12 mm lub (B lub H) > 5 000 mm	± 5 mm	≤ 5 mm
Różnica przekątnych	max 2 mm		
Kształt nieprostokątny	wg szablonu ± 2 mm		

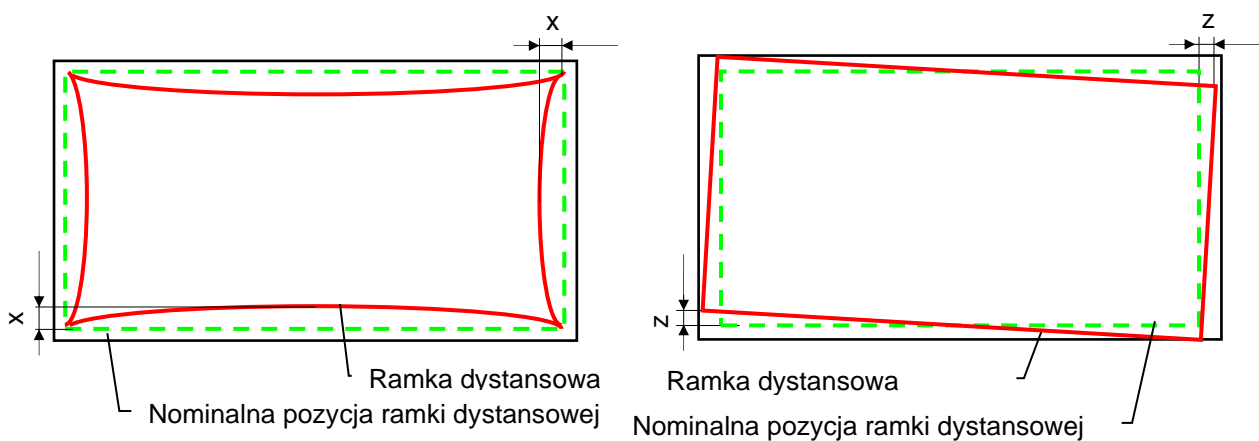
4. Tolerancja odchyłki prostoliniowości ramki dystansowej.
METODA POMIARU ODCHYŁKI PROSTOLINIOWOŚCI RAMKI DYSTANSOWEJ

Do produkcji wykorzystuje się ramki dystansowe zgrzewane w narożach, ramki cięte i ramki gięte w narożach – łączone na bokach w maksimum 4 miejscach (dotyczy każdej z komór szyby zespolonej). Widoczny materiał surowy (np. w postaci srebrnej linii), elementy łączące, nieznaczne odbarwienia i zarysowania w obrębie cięcia, uwarunkowane są procesem produkcyjnym. Przerwa w łączeniu ramki nie może być większa niż 1mm. Ze względu na różne procesy produkcyjne, w ramce mogą znajdować się dodatkowe otwory, służące do napełniania gazem szlachetnym lub wyrównywania ciśnienia.

Cecha kontrolowana	Dopuszczalne tolerancje			
	z jednym uszczelniaczem		z dwoma uszczelniaczami	
Minimalna ilość szczeliwa na tylnej ścianie ramki dystansowej (rys a)	min 4mm		min 3 mm	
Tolerancja ułożenia ramki dystansowej	Tolerancja prostoliniowości ramki dystansowej (rys. b)		Odchylenie ramki dystansowej od krawędzi szkła lub innych ramek dystansowych w szybie dwukomorowej (rys. c)	
	długość boku	odchyłka x	długość boku	odchyłka z
	$\leq 3,5$ m	max 4 mm	$\leq 2,5$ m	max 3 mm
$> 3,5$ m	max 6 mm	$> 2,5$ m	max 6 mm	
Wklęsłość szczeliwa	max. 1 mm / stronę szyby			
Wypukłość szczeliwa	niedopuszczalny			



Rys. a



Rys. b


Rys. c

x – tolerancja prostoliniowości ramki dystansowej,

z – odchylenie ramki dystansowej od krawędzi szkła lub innych ramek dystansowych w szybie dwukomorowej,

5. Tolerancja grubości izolacyjnych szyb zespolonych.

Cecha kontrolowana	Oszklenie	Tafla	Dopuszczalne tolerancje grubości)*
Grubość	dwuszybowe	Wszystkie tafle są odprężonym szkłem float	$\pm 1,0$ mm
		Co najmniej jedna tafla jest szkłem warstwowym, wzorzystym lub szkłem nieodprężonym	$\pm 1,5$ mm

GLASS PRODUKT 	OGÓLNE ZASADY WSPÓŁPRACY I OBSŁUGI KLIENTA		Obowiązuje od: 02.02.2024	
			Edycja C	Strona 17 z 25

Cecha kontrolowana	Oszklenie	Tafla	Dopuszczalne tolerancje grubości)*
Grubość	trzyszybowe	Wszystkie tafle są odprężonym szkłem float	± 1,4 mm
		Co najmniej jedna tafla jest szkłem warstwowym, wzorzystym lub szkłem nieodprężonym	+ 2,8 mm / -1,4 mm

)* Jeżeli grubość szkła float lub hartowanego jest większa niż 12 mm lub szkło warstwowe niż 20 mm tolerancję ustala Dział Przygotowania Produkcji.

6. Tabela dopuszczalnych wymiarów szyb zespolonych.

Grubość szkła [mm]	Powierzchnia maksymalna [m ²]	Maksymalny stosunek boków [proporcja]	Maksymalna długość boku [mm]	Odstęp między szybami [mm]
4	2	1 : 6	1500	6
	2,5		2500	10
	3,35		2500	12 - 18
5	2,5	1 : 10	2000	6
	3,5		3000	10
	5		3300	12 - 18
6	3		3000	6
	4,5		3000	10
	7		3500	12 - 18
8	4	3000	6	
	6	3000	10	
	10	3500	12 - 18	

Szyby zespolone oceniamy z użyciem zasady najslabszego ogniwa - stosujemy ograniczenia przypisane najcieńszej składowej w zespoleniu. W razie potrzeby określania ograniczeń gabarytowych szkła VSG, nominalną grubość szyby laminowanej należy pomnożyć przez wartość współczynnika adaptacyjnego: 0,63. Otrzymany wynik przyrównujemy do wartości z tabeli.

Dane zawarte w powyższej tabeli zostały podane z uwzględnieniem następujących założeń:

- przyjęto typowe obciążenie wiatrem występujące w Polsce,
- szyba nie jest oszkleniem narożnym,
- szyby zostają zabudowane jest na wysokości do 8 m nad poziomem gruntu,
- szyby zamocowane są na czterech bokach w ramach,
- oszklenie jest pionowe,


7. Tabela dopuszczalnych wymiarów szyb zespolonych w kombinacji szkła float ze szkłem hartowanym lub warstwowym.

Grubość szyby hartowanej lub warstwowej	[mm]					
	4	5	6	8	10	
Maksymalne wymiary szyby zespolonej z szybą hartowaną lub warstwową	2500 x 1200	3300 x 1500	3500 x 2000	3500 x 2700	3500 x 2700	
Grubość szkła Float	4	2500 x 1200	2500 x 1200	2500 x 1200	2500 x 1200	2500 x 1200
	5		3300 x 1500	3300 x 1500	3300 x 1500	3300 x 1500
	6			3500 x 2000	3500 x 2000	3500 x 2000
	8		3500 x 2700		3500 x 2700	3500 x 2700
	10				3500 x 2700	3500 x 2700

Dane podane w tabeli dotyczą ramek dystansowych o szerokości $\geq 16\text{mm}$.

8. Standardowe warunki mocowania szprosów.

- szprosy montowane są na życzenie i odpowiedzialność Klienta,
- montaż jest możliwy wyłącznie w szybach zbudowanych na bazie ramek dystansowych o szerokości min. 12mm,
- wymiary umiejscowienia pól, podaje się od krawędzi szyby do osi szprosów,
- rysunki szprosów są przedstawione z widokiem od wewnątrz pomieszczenia,
- minimalna odległość szprosu od krawędzi szyby wynosi 150mm,
- w szybach dwukomorowych, szpros standardowo mocowane są w zewnętrznej komorze, natomiast duplex w obu komorach; możliwość alternatywnych opcji montażu należy ustalać indywidualnie,
- siatki pól wykonywane są z uwzględnieniem tolerancji mocowania na poziomie $\pm 2\text{mm}$,
- w przypadku szprosów dwukolorowych, strona biała standardowo jest skierowana do wewnątrz pomieszczenia,
- w wypadku duplex'ów kolorowych, lakierowaniu poddawane są wyłącznie węższe krawędzie,
- w gestii producenta leży decyzja o ewentualnym zostawianiu, rozmieszczeniu i ilości bezbarwnych odbojów (bumponów) na powierzchni szprosów, zamontowanych w ramach dystansowych szerszych niż 12mm,
- w miejscach cięcia i frezowania szprosów lub duplex'ów, może być widoczny surowy materiał bazowy kształtowników (aluminium),

GLASS PRODUKT 	OGÓLNE ZASADY WSPÓŁPRACY I OBSŁUGI KLIENTA	Obowiązuje od: 02.02.2024	
		Edycja C	Strona 19 z 25


– szprosory różnych szerokości można łączyć zgodnie z poniższą tabelką:

Szerokość kształtownika [mm]	Szerokość kształtownika, z którym dopuszcza się łączenie [mm]	Maksymalny rozmiar pola [mm]
8	8	750 x 750
18	18, 26, 45	1200 x 700
26		1200 x 700
45		1200 x 1200

Realizacja wszystkich niestandardowych szprosów i duplex'ów musi każdorazowo być ustalana z działem Przygotowanie Produkcji i Obsługi Klienta.

GLASS PRODUKT 	OGÓLNE ZASADY WSPÓŁPRACY I OBSŁUGI KLIENTA	Obowiązuje od: 02.02.2024	
		Edycja C	Strona 20 z 25

IV. INSTRUKCJA OBSŁUGI I UŻYTKOWANIA SZYB ZESPOLONYCH

GLASS PRODUKT 	OGÓLNE ZASADY WSPÓŁPRACY I OBSŁUGI KLIENTA	Obowiązuje od: 02.02.2024	
		Edycja C	Strona 21 z 25

1. Miejsce przechowywania.

Szyby zespolone jak i formatki szkła, powinny być przechowywane w zadaszonym, przewiewnym i suchym miejscu, chroniącym je przed:


- bezpośrednim promieniowaniem słonecznym,
- opadami atmosferycznymi,
- temperaturą spoza zakresu $12 \div 40$ °C,
- działaniem chemicznych czynników korozyjnych (np. cement, beton, wapno, gips) oraz pozostałych aktywnych chemicznie substancji (np. silikony, substancje oleiste i inne),
- iskier oraz innych czynników fizycznych (powstających np. podczas prac spawalniczych, ślusarskich).

2. Sposób składowania.

Szyby powinny być przechowywane na stojakach metalowych spełniających poniższe kryteria:

- nośność stojaków powinna być dostosowana do znajdującego się na nich ładunku,
- budowa stojaków powinna zapewniać równomierne podparcie szyb na poprzeczkach stojaka, zarówno w wypadku dolnych poprzeczek / podstawy jak i oparcia/pleców stojaka,
- dolne poprzeczki stojaka (podstawa), powinny tworzyć kąt prosty z listwami oparcia stojaka (plecy),
- konstrukcja stojaka powinna zapewniać odchylenie szkła pod kątem $3 \div 6$ ° od pionu,
- powierzchnie będące w bezpośrednim kontakcie z szybami, powinny być wykonane z odpowiednio miękkiego, amortyzującego materiału (drewno, guma),
- szyby należy przechowywać w pozycji horyzontalnej,
- podczas składowania, należy zadbać aby wszystkie szyby zostały równomiernie podparte (w wypadku szyb zespolonych, jednakowe podparcie należy zagwarantować każdej z poszczególnych szyb składających się na zespolenie)
- sposób zabezpieczenia szyb powinien zapewniać ochronę przed ich przesunięciem lub przewróceniem,
- każda szyba powinna być oddzielona od następnej za pomocą dostatecznie sprężystych przekładek (korek, tektura, papier).

Etykiety powinny być usuwane z szyby zespolonej najpóźniej po upływie jednego miesiąca od realizacji dostawy.

GLASS PRODUKT 	OGÓLNE ZASADY WSPÓŁPRACY I OBSŁUGI KLIENTA	Obowiązuje od: 02.02.2024	
		Edycja C	Strona 22 z 25

3. Mycie szyb, usuwanie zabrudzeń.

Mycie szyb powinno odbywać się regularnie, w częstotliwości warunkowanej ich funkcją, umiejscowieniem oraz stopniem zabrudzenia.


Podczas czyszczenia powierzchni szyb należy mieć na uwadze następujące kwestie:

- powinno się używać ciepłej wody z dodatkiem niewielkich ilości ogólnie dostępnych, łagodnych, środków czyszczących,
- przyklejone zanieczyszczenia (np. resztki tynku lub zaprawy murarskiej) należy najpierw odmoczyć, przy użyciu ciepłej wody z domieszką nie agresywnego detergentu, a następnie ostrożnie zetrzeć, za pomocą ściereczki bawełnianej lub celulozowej,
- trudne do usunięcia zabrudzenia, (np. tłuszcz, pozostałości szczeliwa, klej z metek) powinny być usuwane przy pomocy spirytusu i następnie spłukane wodą,
- nie poleca się stosowania środków ściernych, materiałów do szorowania, noży, wełny stalowej oraz innych ostrych przyrządów mogących spowodować zarysowanie szkła,
- czyszczenia powłok refleksyjnych winno być realizowane przy zastosowaniu wodnego roztworu tlenku ceru (w proporcjach 50 ÷ 100 g / 1 l wody).

4. Montaż.

Szklenia izolacyjnych szyb zespolonych, powinno się dokonywać zgodnie z normą EN 1279-5, załącznik informacyjny C, szczególną uwagę zwracając na następujące kwestie:


- szklenie szyb zespolonych powinno odbywać się w pomieszczeniach o temperaturze powietrza mieszczącej się w zakresie 12 ÷ 40 °C,
- przed szkleniem szyby powinny, przez co najmniej godzinę, przebywać w pomieszczeniu o temperaturze powietrza mieszczącej się w zakresie 12 ÷ 40 °C,
- technologia szklenia musi gwarantować trwałe zakrycie krawędzi szyby zespolonej wokół całego pasa brzegowego, w sposób zapewniający ochronę przed bezpośrednim oddziaływaniem promieni słonecznych na masę uszczelniającą,
- metoda osadzenia szyby powinna zapewniać skuteczną wentylację, a także odprowadzanie wody i pary wodnej z obszaru całego pasa brzegowego szyby,
- długość mostków szklenia powinna wynosić co najmniej 80 mm, natomiast podkładki dystansowe nie powinny być krótsze niż 70 mm,
- silikon lub kleje montażowe używane do szklenia, nie mogą stykać się bezpośrednio z uszczelnieniem szyby zespolonej,
- silikon lub kleje montażowe używane do szklenia, muszą być odporne na działanie promieni słonecznych oraz charakteryzować się neutralnością względem szkła, mas uszczelniających szybę, folii stosowanej w szkle VSG, elementów używanych do osadzania szyby,

<p>GLASS PRODUKT</p> 	<p>OGÓLNE ZASADY WSPÓŁPRACY I OBSŁUGI KLIENTA</p>	<p>Obowiązuje od: 02.02.2024</p>	
		<p>Edycja C</p>	<p>Strona 23 z 25</p>

- w wypadku szyb z powłoką samoczyszczącą, należy bezwzględnie unikać stosowania uszczelniaczy zawierających olej (np. kitu na bazie oleju lnianego),
- oklejanie foliami bądź dokonywanie jakichkolwiek innych przeróbek szyb, bez zgody Glass Produkt Sp. z o.o., odbywa się na odpowiedzialność Klienta.

Elementy służące do osadzania szyby (mostki szklenia, klocki dystansowe, inne kształtowniki dociskowe, mocujące, podpierające) powinny:

- znajdować się w odległości co najmniej 50 mm od naroża szyby,
- być rozłożone równomiernie, w sposób zapewniający jednorodną siłę docisku na całym obwodzie szyby,
- charakteryzować się szerokością zapewniającą jednakowe podparcie wszystkich szyb wchodzących w skład zespolenia,
- posiadać budowę odporną na zmianę kształtu pod wpływem obciążeń,
- być wykonane z materiału neutralnego względem: szkła, folii stosowanej w szkłe VSG, mas uszczelniających szybę,

GLASS PRODUKT 	OGÓLNE ZASADY WSPÓŁPRACY I OBSŁUGI KLIENTA	Obowiązuje od: 02.02.2024	
		Edycja C	Strona 24 z 25

V. FORMULARZ ZWROTU REKLAMACYJNEGO



KLIENT:

DATA ZWROTU:

Lp	Budowa szyby / Rodzaj artykułu	Informacje dodatkowe [TAK / NIE]		Ilość [szt]	Wymiar [mm]		Powód reklamacji / Opis wady	Cechowanie produktu (DANE Z NAKLEJKI)	
		Szpros	Kształt INNY niż prostokątny		Szerokość	x		Wysokość	Nr zamówienia
1						x			
2						x			
3						x			
4						x			

WYCINEK WYPELNIANY PRZEZ KLIENTA

WYCINEK WYPELNIANY PRZEZ KLIENTA

czytelny podpis OSOBY WYDAJĄCEJ ZAREKLAMOWANY TOWAR

KIEROWCY ZOBOWIĄZANI SĄ PRZYJMOWAĆ WYŁĄCZNIE ZWROTY ZAOPATRZONE W NINIEJSZY FORMULARZ

czytelny podpis pracownika Glass Produkt Sp. z o.o. PRZYJMUJĄCEGO
ZAREKLAMOWANY TOWAR

czytelny podpis KIEROWCY realizującego transport zareklamowanego towaru

SPOSÓB ROZPATRZENIA:

REKLAMACJA / ZAMÓWIENIE

ZATWIERDZIŁ

SPOSÓB POSTĘPOWANIA:

CZEKAĆ / STŁUCZKA

UWAGI: _____

_____WYCINEK WYPELNIANY PRZEZ
GLASS PRODUKT SP. Z O.O.WYCINEK WYPELNIANY PRZEZ
GLASS PRODUKT SP. Z O.O.