

# Regulamin Świadczenia Usług

## Balkon-System Sp. z o.o.

### Zamówienia i Realizacja

Realizacja usług wykonawstwa balustrad oraz schodów przez firmę Balkon-system sp. z o.o. podzielona jest na etapy współpracy z klientem:

Etap 1: Pomiar miejsca montażu.

Pomiar wykonywany jest przez firmę Balkon-System Sp. z o.o. zwaną dalej Wykonawcą lub przez Klienta i akceptowany przez Wykonawcę. Obowiązkiem Wykonawcy podczas pomiaru miejsca montażu jest zmierzenie przestrzeni montażu, określenie gabarytów wykonywanego produktu (balustrada/schody) oraz zbadanie warunków technicznych na budowie (grubość wylewki, warstwa styropianu, spad balkonu, grubość stropów). Obowiązkiem Klienta jest zwrócić uwagę Wykonawcy na wszelkie niestandardowe uwarunkowania techniczne na budowie, w szczególności nieregularny materiał ścian i posadzek, asymetrię balkonów, obecność ogrzewania podłogowego, rur w ścianach w miejscu montażu i innych.

Etap 2: Podpisanie umowy na realizację zlecenia

Umowa przedstawiana przez Wykonawcę Klientowi zawiera opis prac do wykonania, termin oraz koszt wykonywanej usługi, a także kwotę zaliczki jaką Klient wpłaca na poczet wykonania zamówienia. Wpłacenie zaliczki warunkuje uruchomienie umowy i stanowi przesłankę dla Wykonawcy do zamówienia materiałów niezbędnych do realizacji zlecenia. Wykonawca nie podejmuje żadnych prac przygotowawczych przed wpłatą zaliczki z wyjątkiem pomiaru i ewentualnego przygotowania wizualizacji cyfrowej przygotowywanego zlecenia. Termin wykonania prac zawarty w umowie odnosi się do daty umowy, jeśli więc zaliczka wpłynie na konto Wykonawcy np. 14dni po terminie umowy, termin realizacji ulega przesunięciu o 14 dni.

Etap 3: Przygotowanie przedmiotu zamówienia w miejscu prowadzenia działalności Wykonawcy

Wykonawca przygotowuje zlecenie w miarę możliwości technicznych w sposób umożliwiający Klientowi wizytę w zakładzie produkcyjnym i sprawdzenie czy przygotowywane zamówienie spełnia wszystkie jego oczekiwania. Nieskorzystanie przez Klienta z prawa do nadzorowania realizacji zlecenia nie wpływa na gwarancję udzielaną na produkt finalny, ale może stanowić podstawę odrzucenia reklamacji Klienta na rozwiązania techniczne zastosowane podczas realizacji, a nieujęte w umowie na realizację zlecenia.

W przypadku montażu samodzielnego przez Klienta Wykonawca przygotowuje przedmiot zamówienia w stanie gotowym do montażu loco miejsce prowadzenia działalności (32-087 Trojanowice, ul. Nad Strugą 15). Na koszt Klienta możliwy jest transport do Klienta przez Wykonawcę, transport kurierski lub transport własny Klienta.

#### Etap 4: Montaż

Dokładny termin montażu Wykonawca ustala z Klientem telefonicznie lub mailowo. Montaż odbywa się przy użyciu środków technicznych Wykonawcy, Klient zobowiązany jest zapewnić jedynie dostęp do prądu elektrycznego w miejscu montażu. Wykonawca przykłada należytej staranności do wykonania zlecenia, co nie pozbawia Klienta prawa do nadzoru nad montażem, szczególnie jeśli Klient jest świadom trudności technicznych, o których istnieniu Wykonawca nie mógł się dowiedzieć badając miejsce montażu podczas pomiaru. Wykonawca ponosi odpowiedzialność finansową lub techniczną za wszystkie uszkodzenia i szkody powstałe w wyniku błędu montażystów (zbędne otwory w ścianach, odpryśnięcie betonu, uszkodzenie elewacji lub podłogi).

#### Etap 5: Rozliczenie

Rozliczenie kwoty pozostałej do zapłaty po realizacji zamówienia następuje co do zasady w gotówce w dniu zakończenia montażu lub najpóźniej 7 dni po tej dacie.

### **Warunki techniczne:**

#### 1. Balustrady

Wykonawca stosuje wyłącznie śruby stalowe ocynkowane oraz śruby nierdzewne we wszystkich rodzajach balustrad. Wykonawca zobowiązuje się do wodoszczelnego zabezpieczenia mocowań słupków do stropów i ścian. Wykonawca zobowiązuje się do wyczyszczenia wszystkich spoin spawalniczych w celu zabezpieczenia ich przed korozją.

Balustrady drewniane wykonywane są ze wszystkich rodzajów drewna dostępnych na rynku wg zamówienia Klienta. Do montażu używane są wkręty i lakiery wszystkich firm sprzedających na terenie Polski wg zamówienia Klienta. Klient zamawiając balustradę drewnianą akceptuje fakt, że drewno jest materiałem niejednorodnym strukturalnie i gatunkowo, dlatego przyjmuje chemię barwiącą w sposób niejednorodny. Występowanie sęków jest normalnym zjawiskiem nawet w drewnie wysokiej jakości, a w trosce o jakość produktu finalnego Wykonawca nie wycina sęków. Domyślną wysokością dla balustrad drewnianych jest 97cm chyba, że Klient ustali inaczej przed podpisaniem umowy.

Balustrady stalowe wykonywane są co do zasady ze stali nierdzewnej (ew. lakierowanej) oraz szkła bezbarwnego VSG o wysokości tafli 73cm i składzie 4.4.2 chyba, że Klient wyraźnie zażyczy sobie innych materiałów. Elementy ukryte w styropianie lub niedostępne dla warunków atmosferycznych mogą być wykonane ze stali czarnej. Wykonawca zobowiązuje się do wyczyszczenia balustrady środkami do konserwacji stali nierdzewnej tylko raz po skończonym montażu. Co do zasady spawy i łączenia elementów stalowych nie są zaszlifowane na gładko lecz wyczyszczone z nalotu spawalniczego chyba, że Klient ustali inaczej przed podpisaniem umowy. Co do zasady łączenia nie przenoszące obciążeń o szczelinie mniejszej niż 0.5mm Wykonawca pozostawia niezespawane dla lepszego efektu wizualnego.

#### 2. Schody

Schody montowane są w dwóch etapach: konstrukcja i stopnie.

Wykonawca ponosi odpowiedzialność za bezpieczne i stabilne mocowanie schodów w miejscu montażu oraz ich geometryczną poprawność, której tolerancję określa oko poziomicy wykonanej w normie ISO.

### **Reklamacje**

Reklamacje składane są Wykonawcy za pośrednictwem poczty email (adres [poczta@balknosystem.pl](mailto:poczta@balknosystem.pl)) oraz w drodze korespondencji poleconej. Czas odpowiedzi na reklamację nie przekracza 14 dni, a czas naprawienia usterek zależy od finalnego kształtu porozumienia z Klientem oraz skali zmian, jakich Klient domaga się od Wykonawcy. Wykonawca informuje jednocześnie, że cała oferta handlowa zakłada wykonanie produktu na zamówienie indywidualne, którego w świetle obowiązującego prawa Klient nie może zwrócić Wykonawcy, a jedynie żądać dokonania korekt i doprowadzenia do stanu zgodnego z zamówieniem.