

Załącznik nr 1 - OGÓLNE WARUNKI SPRZEDAŻY

Ogólne Warunki Sprzedaży

Niniejsze Ogólne Warunki Sprzedaży (dalej zwane **OWS**) regulują sprzedaż produktów realizowaną między **Dentex Sp. z o.o.** (dalej zwaną **Dentex**) a kupującym (dalej zwanym **Odbiorcą**), jeżeli strony na piśmie nie uzgodnią inaczej.

§ 1 DEFINICJE

Użyte w niniejszym dokumencie pojęcia mają następujące znaczenie:

- a) „**OWS**” oznacza **Ogólne Warunki Sprzedaży**, które, jeśli nie odstąpiono od nich wyraźnie na piśmie, regulują warunki sprzedaży realizowane przez **Dentex**, mając pierwszeństwo przed wszystkimi odmiennymi klauzulami zawartymi w ogólnych lub formalnych warunkach kupującego.
- b) „**Dentex**” oznacza **Dentex Sp. z o.o.** z siedzibą w Opiesin 85, 98-220 Zduńska Wola.
- c) „**Odbiorca**” oznacza kupującego, tj. przedsiębiorcę, który złożył zamówienie w **Dentex**.
- d) „**Strony**” oznacza **Odbiorcę** i **Dentex** łącznie.
- e) „**Produkty**” oznacza cały asortyment wymieniony w Cenniku **Dentex** w momencie złożenia zamówienia przez **Odbiorcę**.
- f) „**Cena**” oznacza środki pieniężne należne od **Odbiorcy** z uwagi na zakup **Produktów** firmy **Dentex**.
- g) „**PZI**” oznacza Portal Zamówień Internetowych służący do składania zamówień na zakup **Produktów** oferowanych przez **Dentex**, znajdujący się na stronie <http://pzi.dentex.com.pl/>
- h) „**Zamówienie**” oznacza zamówienie złożone za pomocą **PZI**
- i) „**Potwierdzenie złożenia zamówienia**” oznacza automatyczną wiadomość wysłaną przez Portal Zamówień Internetowych **Dentex**, która potwierdza **Odbiorcy** poprawne złożenie zamówienia.

§ 2 PRZEDMIOT OWS

- 1 **Dentex** zobowiązuje się sprzedać, a **Odbiorca** zobowiązuje się do zakupu **Produktów** w celu sprzedaży hurtowej, detalicznej lub wykorzystania w laboratorium protetycznym na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
- 2 Przedmiotem **OWS** jest określenie zasad współpracy handlowej pomiędzy **Dentex** i **Odbiorcą**.

§ 3 WARUNKI SPRZEDAŻY

- 1. **Ceny Produktów** są ustalone w polskich złotych (PLN), zgodnie z aktualnym **Cennikiem** na dany okres oraz dodatkowymi cennikami promocyjnymi, które są umieszczone w systemie **PZI** w zakładce Dokumenty i obowiązują przez okres w nich wskazany.
- 2. **Ceny** nie obejmują kosztów transportu, wysyłki ani pakowania **Produktów**, a także żadnych innych kosztów niewskazanych wyraźnie w **Potwierdzeniu złożenia zamówienia**.
- 3. Ewentualna wysyłka katalogów i **Cennika** nie stanowi formalnej oferty ze strony **Dentex**, który ma zawsze swobodę ich modyfikowania w systemie **PZI** dowolnym czasie bez uprzedniego zawiadomienia.
- 4. Składając zamówienie przez **PZI** **Odbiorca** wyraża zgodę na otrzymywanie faktur drogą elektroniczną.

§ 4 ZAMÓWIENIA I POTWIERDZENIA

- 1. Minimalna kwota zamówienia uprawniająca **Odbiorcę** do darmowej wysyłki to 500 zł netto, w przeciwnym razie **Odbiorca** zobowiązany jest do pokrycia kosztów transportu, które zostaną doliczone do zamówienia.
- 2. **Odbiorca** składa zamówienie wyłącznie przez **Portal Zamówień Internetowych (PZI) Dentex**, do którego posiada swój indywidualny login i hasło. Zamówienie uważa się za ważne i wiążące po zatwierdzeniu zamówienia przez **Odbiorcę** w **PZI**. **Odbiorca** otrzymuje na

podany przez siebie adres e-mail **Potwierdzenie złożenia zamówienia**, co oznacza, że rozpoczęła się jego realizacja.

3. **Zmiany w zamówieniu (domówienia, modyfikacje, zwroty).** Po upływie 30 (trzydzieści) minut od czasu złożenia zamówienia przez **Odbiorcę**, zmiany w portalu **PZI** są niemożliwe. Wszelkie tzw. domówienia będą traktowane jako nowe zamówienia, tj. jako nowa przesyłka i jeśli jej wartość będzie niższa niż 500 zł netto, zostaną do niej naliczone koszty transportu.
4. Po wystąpieniu przez **Dentex Potwierdzenia złożenia zamówienia** zwroty błędnie zamówionych **Produktów** nie będą możliwe. Zwroty **Produktów** wynikające z innych przyczyn niż powyższe muszą być autoryzowane przez **Dentex** i powinny być zgodne z postanowieniami zawartymi w **OWS**. Każdy zwrot towaru jest autoryzowany przez **Dentex**.
5. Dostawę produktów w ilości:
 - a) **10% mniejszej** niż towar zamówiony przez Odbiorcę uznaje się za zgodną z zamówieniem, w takim wypadku Dentex informuje Odbiorcę o niedoborze Odbiorcę i odpowiednio pomniejsza wartość zamówienia,
 - b) **10% większej** niż towar zamówiony przez Odbiorcę uznaje się za zgodną z zamówieniem, w takim wypadku Dentex informuje Odbiorcę o kwestii zasadności zwiększenia liczby Produktów w celu dopasowania do opakowania zbiorczego, a następnie odpowiednio zwiększyć wartość zamówienia.
6. **Dentex** może zawiesić i/lub zaprzestać wytwarzania **Produktów** w dowolnym czasie bez zawiadomienia, jeżeli wymagania rynkowe i/lub produkcyjne będą tego wymagały, a **Odbiorca** nie ma prawa do żadnych roszczeń ani żądań z tego tytułu.

§ 5 WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Płatności muszą być realizowane w sposób i w terminach określonych na fakturze.
2. Wszelkie opłaty bankowe związane z realizacją płatności (w tym prowizje banków) będą ponoszone odpowiednio przez każdą ze **Stron**: banków obsługujących **Odbiorcę** ponosi **Odbiorca**, koszty obsługi banków **Dentex** ponosi **Dentex**.
3. Datą zapłaty jest data wpływu środków na rachunek **Dentex**.
4. W przypadku przeterminowanych płatności (o 14 dni kalendarzowych) następuje blokada sprzedaży do czasu spłaty należności przez **Odbiorcę**.
5. **Dentex** jest uprawniony do domagania się odsetek ustawowych za opóźnienie w transakcjach handlowych od zafakturowanej kwoty w razie opóźnienia całej lub części płatności przez **Odbiorcę**. Jeżeli **Odbiorca** w całości lub częściowo spóźni się z zapłatą, **Dentex** ma prawo zawiesić realizowaną dostawę, unieważnić kolejne zamówienie i potrącić wszystkie kwoty zapłacone zaliczkowo na poczet należnej zapłaty.

§ 6 ZASTRZEŻENIE WŁASNOŚCI

1. Produkty są własnością **Dentex** do momentu zapłaty całej należności przez **Odbiorcę**. Niemniej **Dentex** uznaje, że wszystkie ryzyka wynikające z utraty lub uszkodzenia **Produktów** z dowolnej przyczyny poniesie **Odbiorca** od momentu wysyłki.
2. **Odbiorca** ma prawo do odsprzedaży **Produktów** osobom trzecim nawet przed całkowitą zapłatą należności.
3. **Odbiorca** jest zobowiązany poinformować **Dentex** w ciągu 24 godzin o tytule wykonawczym lub zabezpieczającym skierowanym ze strony osób trzecich wobec **Produktów** podlegających zastrzeżeniu własności. W takim przypadku **Odbiorca** nadal będzie odpowiedzialny wobec **Dentex** za wszystkie koszty lub szkody poniesione przez **Dentex** z tytułu tych działań lub innych aktów.

§ 7 DOSTAWA

1. **Dentex** dostarcza zamówione Produkty przez **Odbiorcę** za pośrednictwem:
 - a) kuriera – paczki.
 - b) Odbiór osobisty/własnym kurierem jest możliwy wyłącznie po wcześniejszym indywidualnym ustaleniu.
2. **Dentex** realizuje wysyłkę **Produktów** na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej dla zamówień złożonych przez **Portal Zamówień Internetowych (PZI)**, które wpłyną:

- a) do godz. 12:00 w ciągu 48 godzin,
 - b) po godz. 12:00 w ciągu 72 godzin.
3. Zamówienia są realizowane w kolejności ich otrzymania przez **Portal Zamówień Internetowych Dentex**. Tym samym, nie ma możliwości nadania wysokiego priorytetu (przyspieszania) zamówień.
4. **Dentex** ponosi koszt dostawy do zamówień:
- a) **Produktów** (w przesyłce kurierskiej) o wartości pojedynczego zamówienia powyżej 500 zł netto, w pozostałych przypadkach koszty dostawy obciążają Odbiorcę;
 - b) Zlecenie dostawy w inne miejsce niż przypisane do konta **Odbiorcy** w **PZI Dentex** wiąże się z dodatkową opłatą w wysokości 25 zł netto za każde rozpoczęte 30 kg, a w przypadku przesyłki z płatnością za pobraniem opłatą w wysokości 30 zł netto. Na fakturze będzie to dodatkowa pozycja o tytule „Koszt transportu”.
5. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia **Produktów** w transporcie konieczne jest udokumentowanie uszkodzenia poprzez:
- a) spisanie protokołu szkód z kurierem, który realizował dostawę (formularz dostępny u kuriera) w ciągu **siedmiu (7) dni kalendarzowych** od daty dostawy;
 - b) wykonanie zdjęć uszkodzenia;
 - c) zgłoszenie tego faktu do **Dentex** na formularzu **Zgłoszenie reklamacji** i wysłaniu go na adres e-mail biuro@dentex.com.pl w terminie **siedmiu (7) dni kalendarzowych** od daty dostawy.
6. Odbiorca zgłasza do **Dentex** niezgodności w realizacji zamówienia w ciągu **siedmiu (7) dni kalendarzowych** od daty dostawy, tj.:
- a) brak **Produktu**, który jest widoczny na fakturze,
 - b) liczba **Produktów** niezgodna z liczbą wskazaną na fakturze,
 - c) **Produkt** otrzymany jest inny niż wskazany na fakturze na adres e-mail biuro@dentex.com.pl na formularzu **Zgłoszenie reklamacji**. Zgłoszenia na temat niezgodności w dostawie otrzymane po tym terminie nie będą uwzględniane i z góry uznane jako niezasadne.

§ 8 GWARANCJA

1. **Dentex** zapewnia, że **Produkty** będące przedmiotem sprzedaży nie zawierają istotnych wad i nadają się do zastosowania. Jeżeli w okresie gwarancji **Produkt** okaże się wadliwy lub niezgodny z deklarowanymi parametrami, **Dentex** jest zobowiązany usunąć na swój koszt wady lub wymienić Produkt na pełnowartościowy w zamian za ten, w którym stwierdzono wady czy niezgodności.
2. **Odbiorca** nie może domagać się interwencji objętej gwarancją i/lub odszkodowania w żadnej innej formie ze szczególnym wyłączeniem odpowiedzialności z tytułu szkód bezpośrednich, pośrednich, nieumyślnych lub następnych mogących wynikać z wadliwości i/lub niezgodności **Produktów**.
3. **Odbiorca** nie może używać wadliwych **Produktów** w żadnym celu.
4. Każda kontrowersja mogąca powstać między **Stronami** w zakresie istnienia podmiotu wad, lub braku zgodności **Produktów** zostanie poddana wyłącznej kompetencji niezależnego eksperta wyznaczonego przez **Dentex**. Decyzja tego eksperta zostanie uznana za ostateczną i niepodlegającą apelacji. Opłaty i koszty eksperta związane z kontrolami technicznymi zostaną opłacone z góry przez **Stronę** domagającą się takiej kontroli, ale później pokryje je **Strona** przegrywająca zależnie od wyników kontroli.
5. W szczególności **Odbiorca** powinien zrzec się takiego odszkodowania w granicach dozwolonych przez prawo.
6. Gwarancja wskazana w § 8 obejmuje wyłącznie wady materiałowe lub produkcyjne zauważone w normalnych warunkach użytkowania **Produktu**.
7. **Odbiorca** musi udowodnić niezgodność, wadę **Produktu** i przedstawić szczegóły zaistniałego zdarzenia, podając: kod UDI lub inne oznaczenia umieszczone na produkcie numer faktury zakupu wystawionej przez Dentex na formularzu Dentex **Zgłoszenie reklamacji**. Wypełniony formularz Zgłoszenie reklamacji należy przestać na adres biuro@dentex.com.pl oraz dołączyć w formie papierowej do reklamowanego Produktu.
8. Reklamacje należy zgłaszać w **miejscu zakupu** produktu.

9. **Dentex** gwarantuje jakość dostarczonych **Produktów** w terminie ich ważności, pod warunkiem, że opakowanie Produktu nie zostanie naruszone i **Produkt** będzie przechowywany w warunkach określonych na jego opakowaniu. Termin przydatności **Produktu** jest umieszczony na każdym opakowaniu jednostkowym i jest zawarty w kodzie DataMatrix, a w wersji wizualnej z cyfrą (17) w formacie rrrr-mm-dd. Przykład: Dla Produktu Zęby akrylowe okres gwarancji to 10 lat od daty produkcji. Rozpatrzeniu w ramach reklamacji podlegają tylko **Produkty**, których pozostało więcej niż **50% zawartości**.
10. W pozostałych przypadkach gwarancja obejmuje okres **dwunastu (12) miesięcy** od dnia dostarczenia **Produktów**. W żadnym przypadku okres gwarancji nie zostanie zawieszony ani przedłużony z powodu braku użytkowania **Produktów**.
11. Jeżeli nie uzgodniono innej indywidualnej regulacji, roszczenia z tytułu wad fizycznych rzeczy ulegają przedawnieniu po upływie **dwunastu (12) miesięcy**.
12. W celu skutecznego zgłoszenia wady należy dochować następującej procedury reklamacyjnej:
- a) **Odbiorca** zobowiązany jest nie później niż w ciągu **siedmiu (7) dni kalendarzowych** od dnia dostawy starannie zbadać każdy **Produkt** w celu ustalenia zgodności dostawy z liczbą i jakością **Produktów** wskazaną na fakturze lub dokumencie W-Z, a także sprawdzenia czy występują wyraźne wady;
 - b) ponadto ciągu **siedmiu (7) dni kalendarzowych** od dnia dostawy **Odbiorca** ma obowiązek poinformować **Dentex** na piśmie za pomocą formularza **Zgłoszenie reklamacji** o istnieniu wad lub zastrzeżeń co do jakości lub ilości **Produktów**, inaczej gwarancja straci swoją ważność. Po tym okresie dostawa zostanie przez **Odbiorcę** zaakceptowana bez zastrzeżeń i **Odbiorca** zrzeka się tym samym prawa do sprzeciwu wobec wyraźnej wady **Produktu** oraz wady jakościowej i ilościowej dostawy. W przypadku powtarzających się dostaw **Produktów** o tej samej charakterystyce **Odbiorca** zrzeka się prawa do roszczeń z tytułu wad jakościowych tej charakterystyki, jeżeli te same wady uprzednio zaakceptowano bez sprzeciwu wyrażonego w formie pisemnej;
 - c) obecność wad ukrytych, których nie można było zauważyć w momencie dostawy, należy zgłosić w ciągu **siedmiu (7) dni kalendarzowych** od ich wykrycia, zgodnie z postanowieniami dotyczącymi wad jawnych; inaczej gwarancja straci swoją ważność.
13. **Odbiorca** jest zobowiązany do dostarczenia reklamowanego **Produktu** do miejsca wyznaczonego przez **Dentex**. Odbiór może nastąpić:
- a) za pośrednictwem kuriera zorganizowanego przez **Dentex**, wraz z załączonym wypełnionym formularzem **Zgłoszenia reklamacji**;
 - b) za pośrednictwem transportu zorganizowanego przez **Dentex** w drodze powrotnej, wraz z załączonym formularzem **Zgłoszenia reklamacji**;
 - c) **Odbiorca** sam odsyła reklamowany wyrób na swój koszt wraz z załączonym wypełnionym formularzem **Zgłoszenia reklamacji**.
14. Rozpatrywanie reklamacji przez **Dentex** odbywa się według następującej procedury:
- a) **Odbiorca** jest informowany o przyjęciu reklamacji drogą elektroniczną na podany przez siebie adres e-mail, wraz z jej numerem (PR) w terminie do **pięciu (5) dni kalendarzowych** od daty otrzymania zgłoszenia przez **Dentex** na adres biuro@dentex.com.pl.
 - b) **Dentex** rozpatruje zgłoszenie reklamacyjne dotyczące:
 - jakości **Produktów** **Dentex** – do trzydziestu (30) dni kalendarzowych od prawidłowego zgłoszenia zgodnie z powyższymi ustępami,
 - obsługi (tj. niezgodności w dostawie, uszkodzenia w transporcie, niezgodności w dokumentach księgowych) – **czternastu (14) dni kalendarzowych** od daty zgłoszenia problemu przez **Odbiorcę**.
 - c) **Dentex** ma prawo zbadać wadliwe **Produkty** według własnego uznania.
 - d) O sposobie rozpatrzenia reklamacji decyduje **Dentex**. W przypadku uznania reklamacji za zasadną **Odbiorcy** przysługują następujące formy rekompensaty:
 - wymiana na nowy lub inny **Produkt**,
 - obniżka ceny,
 - zwrot należności (faktura korygująca).

§ 9 RĘKOJMIA

W związku z udzieleniem przez **Dentex** gwarancji na sprzedawane **Produkty**, **Dentex** wyłącza rękojmię.

§ 10 IDENTYFIKOWALNOŚĆ PRODUKTU

1. Zgodnie z art. 25. Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/745 z dnia 5.10.2017 r. w sprawie wyrobów medycznych **Odbiorca jest zobowiązany do współpracy z producentem w celu osiągnięcia odpowiedniego poziomu identyfikowalności wyrobów.** W okresie, o którym mowa w art. 10 ust. 8 rozporządzenia (tj. **10 lat** od wprowadzenia do obrotu ostatniego wyrobu), podmioty gospodarcze muszą być w stanie wskazać właściwemu organowi: każdy podmiot gospodarczy, któremu bezpośrednio dostarczyły wyrób, każdy podmiot gospodarczy, który bezpośrednio dostarczył im wyrób, każdą instytucję zdrowia publicznego lub pracownika służby zdrowia, którym bezpośrednio dostarczyły wyrób,
2. Zgodnie z załącznikiem VII. Art 4 Dyrektywy WE 93/42 z późn. zm. **Odbiorca** jest zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia firmy **Dentex** o każdym wadliwym działaniu lub pogorszeniu właściwości i/lub działania wyrobu, jak również wszelkich nieprawidłowościach w etykietowaniu lub instrukcjach używania, które doprowadziły lub mogłyby doprowadzić do śmierci lub poważnego pogorszenia stanu zdrowia pacjenta lub użytkownika oraz techniczną lub medyczną nieprawidłowość związaną z właściwościami lub działaniem wyrobu medycznego prowadzącą z przyczyn określonych w punkcie do systematycznego wycofywania wyrobów tego samego typu przez wytwórcę.
3. Opakowania handlowe wszystkich **Produktów** muszą być dostarczane do gabinetu dentystycznego lub pracowni techniczno-dentystycznych w stanie nienaruszonym.

§ 11 PRAWO WŁAŚCIWE I JURYSDYKCJA SĄDÓW

1. Niniejsze OWS i zamówienia podlegają prawu polskiemu i jurysdykcji polskich sądów powszechnych. W sprawach nieuregulowanych OWS mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.
2. **Strony** dołożą wszelkich starań, aby rozstrzygać spory i nieporozumienia dotyczące spełnienia warunków niniejszych **OWS** w drodze negocjacji.
3. Właściwym miejscowo dla rozpoznania wszelkich nierozstrzygniętych sporów związanych z OWS i zamówieniami będzie sąd właściwy dla siedziby Dentex.

§ 12 KLAUZULE KOŃCOWE

1. **Dentex** jest administratorem danych **Odbiorcy** dotyczących przetwarzania danych osobowych. Szczegółowe dane można znaleźć w dokumentach **Polityka prywatności** oraz **Informacja RODO**.
2. Fakt niewykonania przez **Strony** swoich praw przewidzianych w jednej lub większej liczbie klauzul niniejszych **OWS** lub w regulowanych przez nie kontraktach sprzedaży nie stanowi zrzeczenia się tych praw i nie może uniemożliwić im domagania się zgodności.
3. Każda ze **Stron** nie może przenieść żadnej części swoich praw i obowiązków wynikających z niniejszej Umowy na третią stronę bez pisemnej zgody drugiej Strony.
4. Produkty dostarczane przez Dentex mogą być stale ulepszane, a zatem mogą ulegać modyfikacjom. Dentex zastrzega sobie prawo na podstawie własnej decyzji i w dowolnym momencie do usunięcia Produktów z Cennika.