

REGULAMIN HURTOWNI BUDOWLANEJ

xxxxxxxx SP. Z O.O.

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Art. 1. Definicje

1. Hurtownia –xxxxxxx Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. xxxxxxxx 15, 50-000 Wrocław, NIP: 8971234567
2. Klient – przedsiębiorca współpracujący z Hurtownią na zasadach B2B
3. Towar – produkty budowlane oferowane przez Hurtownię
4. Zamówienie – złożone przez Klienta zapotrzebowanie na określone towary
5. Dostawa – przekazanie towaru Klientowi zgodnie z warunkami umowy
6. Portal Klienta – platforma internetowa umożliwiająca składanie zamówień i zarządzanie kontem
7. Próbką – fragment towaru udostępniony w celu oceny jakości przed zakupem
8. Zamówienie pilne – zamówienie realizowane w trybie przyspieszonym za dodatkową opłatą

Art. 2. Zakres działalności

Hurtownia prowadzi sprzedaż materiałów budowlanych obejmującą: • Materiały wykończeniowe (farby, lakiery, kleje, gipsy, płytki, panele) • Systemy grzewcze i sanitarne (rury, armatura, kotły, grzejniki) • Narzędzia i elektronarzędzia budowlane • Materiały izolacyjne i ociepleniowe • Elementy dachowe i pokrycia • Systemy ogrodzeniowe i bramy • Materiały elektroinstalacyjne • Cement, wapno, materiały sypkie • Stal zbrojeniowa i konstrukcyjna • Okna, drzwi i akcesoria • Materiały hydrauliczne i instalacyjne

Art. 3. Godziny pracy i dostępność

1. Biuro i magazyn: poniedziałek-piątek 7:00-16:00, sobota 8:00-12:00
2. Infolinia: poniedziałek-piątek 7:00-17:00, sobota 8:00-13:00
3. Portal internetowy: 24/7
4. Wsparcie techniczne: poniedziałek-piątek 8:00-16:00
5. W dni świąteczne hurtownia jest zamknięta
6. Informacje o zmianach godzin pracy publikowane na stronie www

II. WARUNKI WSPÓŁPRACY

Art. 4. Rejestracja Klienta

1. Współpraca wymaga założenia konta firmowego
2. Wymagane dokumenty:
 - Wypis z KRS lub CEiDG (nie starszy niż 3 miesiące)
 - NIP i REGON
 - Zaświadczenie o niezaleganiu z podatkami

- Oświadczenie o prowadzeniu działalności budowlanej
- 3. Weryfikacja zajmuje do 2 dni roboczych
- 4. Hurtownia zastrzega sobie prawo odmowy współpracy
- 5. Możliwość współpracy jednorazowej dla nowych klientów (limit 2000 PLN)

Art. 5. Warunki cenowe

1. Ceny podane są netto w PLN
2. Rabaty uzależnione od:
 - Obrotu rocznego (5-15%)
 - Wielkości zamówienia (2-8%)
 - Terminowości płatności (do 3%)
 - Stażu współpracy (1-5%)
3. Ceny mogą ulec zmianie z 7-dniowym wyprzedzeniem
4. Promocje mają ograniczony czas trwania
5. Ceny specjalne dla dużych projektów (negocjacje indywidualne)
6. Możliwość blokady ceny na okres do 30 dni

Art. 6. Próbki i wzorniki

1. Próbki materiałów wykończeniowych dostępne bezpłatnie (do 5 szt./miesiąc)
2. Wzorniki kolorów i katalogi dostępne w siedzibie hurtowni
3. Próbki większych elementów (płytki, panele) - zwrotne kaucje
4. Wysyłka próbek kurierem - 25 PLN netto
5. Termin zwrotu próbek: 14 dni

III. SKŁADANIE ZAMÓWIEŃ

Art. 7. Proces zamówienia

1. Zamówienia przyjmowane:
 - Online przez portal klienta (24/7)
 - Telefonicznie: pon-pt 7:00-16:00
 - Mailowo: zamowienia@xxxxxxx.pl
 - Osobiście w siedzibie hurtowni
 - Przez przedstawiciela handlowego
2. Minimalna wartość zamówienia: 500 PLN netto
3. Potwierdzenie zamówienia następuje w ciągu 2h roboczych
4. Możliwość złożenia zamówienia cyklicznego (automatyczne powtarzanie)

Art. 8. Dostępność produktów

1. Aktualny stan magazynowy dostępny online
2. Rezerwacja towaru na 48h po potwierdzeniu
3. W przypadku braku towaru proponujemy zamienniki
4. Możliwość sprowadzenia na zamówienie (termin 3-14 dni)
5. Powiadomienia o dostępności produktów poprzez SMS/e-mail
6. Możliwość zapisania się na listę oczekujących

Art. 9. Zamówienia pilne

1. Zamówienia pilne realizowane tego samego dnia
2. Dodatkowa opłata za pilność: 50 PLN netto
3. Dostępność usług: poniedziałek-piątek do 12:00
4. Potwierdzenie realizacji w ciągu 30 minut

IV. DOSTAWA I ODBIÓR

Art. 10. Sposoby realizacji

1. Odbiór własny - bezpłatny, pon-pt 7:00-16:00, sob 8:00-12:00
2. Dostawa kurierska - paczki do 30kg, 15 PLN netto
3. Transport własny - powyżej 1000 PLN wartości zamówienia gratis w promieniu 50km
4. Transport specjalistyczny - dla towarów gabarytowych, wycena indywidualna
5. Dostawa wieczorna (do 20:00) - dodatkowa opłata 30 PLN netto
6. Dostawa w weekend - możliwa po uzgodnieniu, dodatkowa opłata 100 PLN netto

Art. 11. Terminy dostaw

1. Towar dostępny w magazynie - dostawa następny dzień roboczy
2. Towar na zamówienie - zgodnie z potwierdzeniem
3. Opóźnienia z przyczyn niezależnych od Hurtowni mogą wystąpić
4. Klient informowany o opóźnieniach SMS/e-mail
5. Możliwość śledzenia przesyłki online
6. Zmiana terminu dostawy możliwa do 16:00 dnia poprzedniego

Art. 12. Warunki dostaw

1. Rozładunek do poziomu gruntu - w cenie
2. Wnoszenie na piętro - dodatkowa opłata 2 PLN/m²
3. Dostawa do 100m od miejsca parkowania pojazdu
4. Konieczność zapewnienia dojazdu dla pojazdu o masie do 12t
5. Odpowiedzialność za szkody podczas rozładunku po stronie Klienta
6. Obowiązek obecności Klienta lub uprawnionego przedstawiciela

V. PŁATNOŚCI

Art. 13. Formy płatności

1. Przedpłata - przelew bankowy, rabat 2%
2. Płatność za pobraniem - tylko przy odbiorze własnym
3. Kredyt kupiecki - dla stałych klientów, limit ustalany indywidualnie
4. Leasing/Faktoring - współpraca z firmami zewnętrznymi
5. Karta płatnicza - płatności w siedzibie hurtowni
6. Płatność odroczone - dla wybranych klientów

Art. 14. Terminy płatności

1. Przedpłata - przed wydaniem towaru
2. Kredyt kupiecki - 14/30/60 dni (w zależności od umowy)
3. Odsetki za zwłokę - 0,05% dziennie
4. Windykacja - po 7 dniach opóźnienia
5. Blokada konta przy przekroczeniu limitu przeterminowanych płatności
6. Możliwość umorzenia odsetek przy szybkiej regulacji

Art. 15. Faktury i dokumenty

1. Faktury wystawiane elektronicznie (e-faktura)
2. Możliwość faktury papierowej na żądanie
3. Korekty faktur w przypadku błędów
4. Faktury pro-forma dla zamówień na żądanie
5. Certyfikaty i atesty dołączane do faktury
6. Archiwum faktur dostępne w portalu klienta

VI. REKLAMACJE I ZWROTY

Art. 16. Podstawy reklamacji

1. Reklamacje przyjmowane w przypadku:
 - Wad fizycznych towaru
 - Niezgodności z zamówieniem
 - Uszkodzeń powstałych podczas transportu
 - Braku kompletności dostawy
2. Zgłoszenie reklamacji w ciągu 7 dni od dostawy
3. Konieczność zachowania oryginalnego opakowania
4. Dokumentacja fotograficzna wad/uszkodzeń

Art. 17. Procedura reklamacyjna

1. Zgłoszenie:
 - Online przez formularz reklamacyjny
 - E-mail: reklamacje@xxxxxxx.pl
 - Telefonicznie: 71-xxx-xx-xx
2. Wymagane informacje:
 - Numer faktury/zamówienia
 - Opis problemu + zdjęcia
 - Preferowany sposób rozpatrzenia
3. Rozpatrzenie w ciągu 14 dni roboczych
4. Możliwość wizji lokalnej w przypadku dużych szkód

Art. 18. Sposoby rozpatrzenia reklamacji

1. Wymiana na nowy towar - przy wadach produkcyjnych

2. Zwrot kosztów - gdy wymiana niemożliwa
3. Naprawa - dla towarów naprawialnych
4. Odrzucenie - przy bezzasadnych roszczeniach
5. Nota korygująca - w przypadku różnic cenowych
6. Rekompensata - w uzasadnionych przypadkach

Art. 19. Zwroty towarów

1. Zwrot możliwy w ciągu 14 dni od dostawy
2. Towar musi być w stanie nienaruszonym
3. Koszt zwrotu po stronie Klienta
4. Nie podlegają zwrotowi: materiały na wymiar, produkty spersonalizowane
5. Opłata manipulacyjna za zwrot: 5% wartości towaru
6. Zwrot środków w ciągu 14 dni od przyjęcia towaru

VII. GWARANCJE I CERTYFIKATY

Art. 20. Gwarancja

1. Gwarancja producenta - zgodnie z kartą gwarancyjną
2. Gwarancja jakości Hurtowni - 6 miesięcy na wybrane produkty
3. Warunki gwarancji określone w odrębnym dokumencie
4. Serwis pogwarancyjny w autoryzowanych punktach
5. Możliwość przedłużenia gwarancji za dopłatą
6. Gwarancja nie obejmuje szkód powstałych z winy Klienta

Art. 21. Certyfikaty i dokumentacja

1. Certyfikaty CE, ISO dostępne na żądanie
2. Karty charakterystyk produktów (fiches techniques)
3. Instrukcje montażu i eksploatacji
4. Dokumenty można pobrać z portalu klienta
5. Atesty i aprobaty techniczne
6. Deklaracje zgodności produktów

VIII. USŁUGI DODATKOWE

Art. 22. Doradztwo techniczne

1. Konsultacje techniczne - bezpłatne dla klientów
2. Dobór materiałów do konkretnych zastosowań
3. Kalkulacje zużycia materiałów
4. Wsparcie w rozwiązywaniu problemów technicznych
5. Szkolenia z zastosowania produktów
6. Wizyta przedstawiciela na budowie (płatna)

Art. 23. Usługi logistyczne

1. Magazynowanie towaru dla klienta (do 30 dni)
2. Kompletowanie zamówień etapowych
3. Dostawa just-in-time
4. Konfekcjonowanie produktów
5. Etykietowanie według wymagań klienta
6. Inwentaryzacja zapasów u klienta

Art. 24. Dodatkowe usługi

1. Ciecie materiałów na wymiar
2. Mieszanie farb według wzorników
3. Programy lojalnościowe
4. Finansowanie zakupów
5. Ubezpieczenie transportu
6. Utylizacja opakowań

IX. OCHRONA DANYCH I POUFNOŚĆ

Art. 25. Przetwarzanie danych osobowych

1. Podstawa prawna - umowa B2B
2. Cel - realizacja zamówień i obsługa klienta
3. Dane przechowywane przez okres współpracy + 6 lat
4. Prawa klienta zgodnie z RODO
5. Możliwość wglądu i korekty danych
6. Bezpieczeństwo danych - szyfrowanie i kopie zapasowe

Art. 26. Poufność informacji handlowych

1. Strony zobowiązują się do zachowania poufności
2. Dotyczy: cen, rabatów, warunków współpracy
3. Zakaz przekazywania informacji osobom trzecim
4. Obowiązek trwa 2 lata po zakończeniu współpracy
5. Kary umowne za naruszenie poufności
6. Możliwość podpisania dodatkowej umowy NDA

X. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I OGRANICZENIA

Art. 27. Ograniczenie odpowiedzialności

1. Hurtownia nie odpowiada za:
 - Straty pośrednie i utracone korzyści
 - Szkody przekraczające wartość zamówienia
 - Opóźnienia spowodowane siłą wyższą
 - Nieprawidłowe użycie produktów
2. Ubezpieczenie OC prowadzonej działalności: 1 mln PLN
3. Odpowiedzialność ograniczona do wartości towaru

Art. 28. Siła wyższa

1. Zwolnienie z odpowiedzialności przy wystąpieniu:
 - Klęsk żywiołowych
 - Działań wojennych, strajków
 - Przepisów prawnych ograniczających działalność
 - Pandemii i ograniczeń sanitarnych
2. Obowiązek niezwłocznego powiadomienia drugiej strony
3. Możliwość zawieszenia realizacji umowy

Art. 29. Bezpieczeństwo i higiena pracy

1. Klient zobowiązany do przestrzegania przepisów BHP
2. Odpowiedzialność za szkody podczas odbioru towaru
3. Obowiązek używania środków ochrony indywidualnej
4. Zakaz wstępu na teren magazynu bez zgody
5. Instruktaż BHP dla klientów odbierających osobiście
6. Ubezpieczenie od nieszczęśliwych wypadków

XI. CZĘSTO ZADAWANE PYTANIA - PROCEDURY

Art. 30. Postępowanie w sytuacjach szczególnych

1. **Zmiana zamówienia po potwierdzeniu:**
 - Możliwa do momentu wydania towaru z magazynu
 - Dodatkowe koszty obciążają klienta
 - Zmiana telefoniczna wymaga potwierdzenia mailowego
2. **Anulowanie zamówienia:**
 - Bezpłatne do 2h od złożenia
 - Później zgodnie z postanowieniami umowy
 - Zwrot kosztów już poniesionych
3. **Brak możliwości odbioru w terminie:**
 - Powiadomienie minimum 24h wcześniej
 - Możliwość przesunięcia terminu (2 razy bezpłatnie)
 - Magazynowanie - 5 PLN/dzień po 7 dniach
4. **Uszkodzenie towaru podczas transportu:**
 - Sporządzenie protokołu szkody z kurierem
 - Powiadomienie hurtowni w ciągu 24h
 - Dokumentacja fotograficzna uszkodzeń
5. **Problemy z płatnością:**
 - Natychmiastowy kontakt z działem finansowym
 - Możliwość rozłożenia płatności na raty
 - Wstrzymanie dostaw do uregulowania należności

Art. 31. Procedury specjalne

1. **Duże zamówienia (powyżej 50 000 PLN):**
 - Indywidualne negocjacje cenowe

- Możliwość dostawy etapowej
 - Dedykowany opiekun klienta
- 2. **Zamówienia eksportowe:**
 - Dodatkowe dokumenty celne
 - Specjalne opakowania
 - Wydłużone terminy realizacji
- 3. **Współpraca z projektantami/architektami:**
 - Specjalne rabaty
 - Konsultacje techniczne
 - Prezentacje produktów

XII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Art. 32. Zmiany regulaminu

1. Hurtownia może zmieniać regulamin z 30-dniowym wyprzedzeniem
2. Powiadomienie o zmianach e-mailem i na stronie www
3. Brak sprzeciwu oznacza akceptację zmian
4. Prawo wypowiedzenia współpracy przy braku akceptacji
5. Archiwalny regulamin dostępny na żądanie

Art. 33. Rozstrzyganie sporów

1. Sąd właściwy - Sąd Okręgowy we Wrocławiu
2. Prawo właściwe - prawo polskie
3. Próba polubownego rozwiązania sporu przed postępowaniem sądowym
4. Możliwość mediacji przez Izbę Gospodarczą
5. Procedury arbitrażowe dla sporów powyżej 100 000 PLN

Art. 34. Współpraca długoterminowa

1. Umowy ramowe dla stałych klientów
2. Indywidualne warunki cenowe
3. Priorytety w realizacji zamówień
4. Dedykowany przedstawiciel handlowy
5. Kwartalny przegląd warunków współpracy

Art. 35. Kontakt

BudMat Pro Sp. z o.o.

- **Adres:** ul. Przemysłowa 15, 50-000 Wrocław
- **Tel główny:** 71-xxx-xx-xx
- **Infolinia:** 71-xxx-xx-xx
- **E-mail:** biuro@xxxxxxxx.pl
- **Zamówienia:** zamowienia@xxxxxxxx.pl
- **Reklamacje:** reklamacje@xxxxxxxx.pl
- **Księgowość:** ksiegowosc@xxxxxxxx.pl

- **www:** budmatpro.pl
- **Godziny pracy:** pon-pt 7:00-16:00, sob 8:00-12:00

Regulamin obowiązuje od 01.01.2025 r.

Dokument dostępny również w wersji PDF na stronie internetowej hurtowni oraz w portalu klienta.