



WARUNKI TECHNICZNEGO ODBIORU (WTO)
obowiązujące na produkcie i usługi Glasmark Sp. z o.o.





I. Postanowienia ogólne.

Wyroby gotowe są kontrolowane przez Glasmark Sp. z o.o. (dalej „Glasmark”) przed wysyłką do Klienta pod względem jakościowym, w oparciu o WTO oraz zaakceptowane przez obydwie strony rysunki techniczne, karty techniczne, specyfikacje jakościowe lub inne dokumenty opisujące wymagania jakościowe wyrobów. W razie braku odrębnych ustaleń lub sporu co do warunków oceny jakości wyrobów stosuje się poniższe zasady kontroli i ustalania stanu jakościowego gotowego wyrobu.

II. Rodzaje i klasyfikacja wad, dopuszczalne poziomy

Wady dla wyrobu bez zdobienia oraz wyrobu ze zdobieniem są podzielone na III grupy. Dla każdej grupy został przypisany poziom AQL, wg ISO 2859-1. AQL jest to wymagany poziom jakości, tj. maksymalny dopuszczalny poziom ilości wadliwych sztuk w danej partii, który wskazuje na możliwość uznania danej partii wyrobu za niewadliwą. Poziomy AQL dla poszczególnych grup dotyczy sztuk z niezgodnościami ponad ustalone wzory.

1. Wady wyrobu bez zdobienia – rodzaje (definicje) :

A. Wady krytyczne – wady które mogą spowodować obrażenia cielesne. Do tych wad zaliczamy:

- Szczerby,
- Pęknięcia,
- Ostre elementy,
- Pęcherze otwarte.

B. Wady główne – wady, które nie grożą obrażeniami cielesnymi, ale w sposób znaczny pogarszają wygląd wyrobu lub jego funkcjonalność. Do wad tych zaliczamy :

- Uskoki na obrzeżu >2mm,
- Wyrażnie wyczuwalne w dotyku ślady form (poryglowania, pofałdowania),
- Pęcherze skupione >3mm,
- Porysowania na powierzchni wyrobu >30mm,
- Wypukłe dno powodujące wyraźną niestabilność wyrobu (tzw. „samoczynne kiwanie się” wyrobu),
- Owalność > 2%.

C. Wady mniej ważne – wady, które nie zostaną zakwalifikowane do kategorii A i B , które nieznacznie pogarszają wygląd wyrobu. Do wad tych zaliczamy :

- Nierównomierne zatopienie obrzeża >1mm,
- Ślady powierzchni form (poryglowania, pofałdowania, zimna forma) - widoczne z odległości 60cm,
- Pęcherze skupione >1mm,
- Porysowania na powierzchni >10mm,
- Niestabilność wyrobu - wyrób odchylony od osi pionowej wykazuje efekt kołysania pod naciskiem,
- Owalność >1%.





Dopuszczalne poziomy dla wyrobów niezdobionych (wynikające z normy QL 2859-1) :

- wady krytyczne: 0,1%
- wady główne: 2,5%
- wady mniej ważne: 6,5%

W przypadku materiału powierzonego do zdobienia, który jest własnością klienta, Glasmark nie ponosi odpowiedzialności za wady surowca, które zostaną wykryte podczas wykonywania dekoracji. Wyjątkiem jest sytuacja, gdy klient zleci uprzednią kontrolę surowca. W tym przypadku obowiązuje osobna dokumentacja określająca poziom kontroli surowca, a także sposób raportowania brakowości do klienta.

2. Wady dekoracji (wyrobów zdobionych)

A. Wady krytyczne – wady funkcjonalne, do których zaliczamy :

- Nietrwały dekor (dekor nie przejdzie testu trwałości opisanego w tabeli z punktu III.3 pn. Badania wyrobu gotowego),
- Niezgodność dekoru z zatwierdzonym projektem lub kartą technologiczną (przy uwzględnieniu przyjętych tolerancji).

B. Wady główne – wady, które w znacznym stopniu zmniejszają wartość marketingową produktu i do wad tych zaliczamy następujące wady :

- Wyczuwalne ślady nadmiaru farby (kropki >2mm),
- Ubytki, przesunięcia dekoracji >2mm,
- Rybie oko >4szt o wielkości >2mm,
- Nierównomierne rozłożenie farby widoczne z odległości 60cm (sposób oceny tabela punkt III.3 pn. Badania wyrobu gotowego).

C. Wady mniej ważne – wady, które nie zostaną zakwalifikowane do kategorii A i B , które w niewielkim stopniu zmniejszają wartość marketingową wyrobu. Do wad tych zaliczamy :

- Ślady nadmiaru farby >1mm,
- Ubytki, przesunięcia dekoracji >1mm,
- Wtrącenia obcego ciała, zapylenia dekoracji

Dopuszczalne poziomy dla wyrobów zdobionych (wynikające z normy QL 2859-1) :

- wady krytyczne: 0,1%
- wady główne: 1,5%
- wady mniej ważne: 6,5%

III. Sposób oceny jakości wyrobu gotowego

1. Partią do kontroli jakości wyrobu gotowego nazywa się asortyment pochodzący z jednej partii produkcyjnej lub z jednej partii dostawy.





Jedną partią produkcyjną nazywa się liczbę sztuk danego wyrobu wytwarzaną bez przerwy.

2. Akceptacja lub odrzucenie partii wyrobu gotowego jest przewidziana zgodnie z zasadami określonymi w normie ISO 28591-1, plan badania jednostopniowego, poziom I.
3. Metody kontroli.
W trakcie kontroli wyrobów w celu weryfikacji poprawności ich wykonania przeprowadza się badania :
 - a) nieniszczące – badania wizualne;
 - b) niszczące - wg wymagań z tabeli poniżej.

Oba rodzaje badań i wymagania przedstawia poniższa tabela - Badania wyrobu gotowego.

Rodzaj badania	Wymagania
Kontrola wizualna	PN-ISO 13018:2016
Badania trwałości nadruku	Test siatki nacięć wg ASTM 3359-23, metoda B
Badania trwałości natrysku	test moczenia: 1) zanurzyć wyrób w wodzie o temp 20 C 2) test polega na wyciągnięciu z wody testowanej sztuki i przetarcie/wytarcie jej mocno ręcznikiem papierowym, do sucha 3) pierwsze sprawdzenie po 4h 4) drugie sprawdzenie po 24h 5) ocena/interpretacja wyniku 0/1, czyli: OK- bez odprysków farby, NOK - z odpryskami farby
Badania trwałości nadruku na natrysku	Test taśmy: 1) nakleić odcinek taśmy - 75mm, typ 3M 616, potrzeć taśmę 10x krotnie w celu właściwego przyklejenia i usunięcia pęcherzy powietrza 2) po czasie 1min należy energicznie zerwać taśmę, utrzymując ją pod kątem prostym do powierzchni wyrobu 3) ocena/interpretacja wyniku 0/1: OK - bez uszkodzeń badanego nadruku/powłoki, NOK w przypadku widocznych uszkodzeń 4) opcjonalnie ASTM 3359-23

IV. Pakowanie wyrobu i przechowywanie

1. Pakowanie, jeśli nie określone inaczej, wykonywane w standardzie i przy użyciu materiałów proponowanych przez Glasmark.





2. W przypadku dostarczenia przez klienta surowców (szkło lub inny materiał powierzony przez Klienta), Klient powinien dostarczyć specyfikację pakowania, według której materiał zostanie dostarczony do Glasmark i według której ma zostać zapakowany po wykonaniu usługi. W przypadku braku takiej specyfikacji pakowanie odbywa się według standardu Glasmark.
3. Przechowywanie wyrobu gotowego powinno odbywać się w miejscach suchych z ograniczoną wilgotnością.

V. Gwarancja jakości i postępowanie w przypadku reklamacji

1. Jeżeli nie postanowiono inaczej udzielana jest 12 miesięczna gwarancja i rękojmia. Do odpowiedzialności z rękojmi stosuje się takie same zasady i warunki jakie obowiązują dla gwarancji.
2. W przypadku każdej reklamacji, Klient zobowiązany jest zapewnić możliwość weryfikacji reklamowanych wyrobów w obecności przedstawiciela Glasmark pod rygorem prawa Glasmark do odrzucenia reklamacji. W przypadku uznania reklamacji Glasmark, według swojego wyboru, usunie wadliwość poprzez działania naprawcze, wymieni wadliwy produkt na produkt niewadliwy, lub dokona stosownej korekty ceny sprzedaży. Inne uprawnienia Klienta z rękojmi są wyłączone.
3. Glasmark gwarantuje że oferowane produkty są należytej jakości, pod warunkiem stosowania się do warunków użytkowania i konserwacji.
4. W ramach gwarancji, Glasmark zapewnia nieodpłatną wymianę lub naprawę produktów, których wady powstały z przyczyn tkwiących w przedmiocie sprzedaży. Jeżeli wymiana lub naprawa produktu jest niemożliwa lub wymagałoby poniesienia nadmiernych kosztów Glasmark może nie uwzględnić wniosku Klienta co do sposobu realizacji reklamacji oraz podjąć samodzielną decyzję co do wymiany lub naprawy wadliwego produktu.
5. Warunkiem wymiany produktu na wolny od wad jest przesłanie zdjęcia/opisu wady wraz z dokumentem zakupu lub zwrot zareklamowanego produktu do Glasmark. W przypadku gdy zdjęcia/opis wady będzie niewystarczający do rozpatrzenia zasadności reklamacji Glasmark może uzależnić jej rozstrzygnięcie od zwrotu wadliwego produktu. W przypadku gdy reklamowany produkt ma być naprawiony, warunkiem dokonania naprawy jest zwrot do Glasmark zareklamowanego produktu. Produkt należy odesłać w oryginalnym kartonie lub zastosować opakowanie transportowe o tożsamy właściwościach ochronnych jak opakowanie oryginalne, odpowiednie dla danej wielkości i typu produktu. Tylko takie opakowanie gwarantuje, że produkty nie ulegną uszkodzeniom podczas transportu.
6. Odpowiedź na reklamację nastąpi w terminie 14 dni od otrzymania. Jeżeli we wskazanym terminie Glasmark nie otrzyma od Klienta wszystkich wymaganych informacji oraz produktu (jeżeli zwrot jest wymagany) reklamacja może zostać odrzucona. Po pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji Glasmark dostarcza pod wskazany przez Klienta adres na terenie Unii Europejskiej lub Wielkiej Brytanii produkt bez wad.
7. Gwarancja udzielona jest wyłącznie na produkty użytkowane zgodnie z ich przeznaczeniem i zgodnie z zaleceniami poprawnego użytkowania, zwłaszcza w zakresie mycia, przechowywania i konserwacji. Warunki właściwego użytkowania zawarte są na stronie www.glasmark.pl oraz w zależności od rodzaju Produktu : na etykietach indywidualnych, informacji umieszczanej na opakowaniu lub informacji dołączanej do opakowania/produktu.





8. Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń i wad powstałych:
- z powodu niewłaściwego użytkowania oraz nieprzestrzegania instrukcji użytkowania oraz informacji na opakowaniu,
 - na skutek samodzielnych uszkodzeń takich jak zarysowania czy uszczerbienia,
 - na skutek pęknięć spowodowanych upadkiem,
 - poprzez używanie ostrych narzędzi na powierzchni naczyń,
 - w przypadku niedostosowania się do zalecanej temperatury użytkowania,
 - z powodu dalszego używania wyrobu po uprzednim ujawnieniu w nim wady,
 - wskutek napraw dokonywanych poza Glasmark.
9. Gwarancja Glasmark podlega prawu polskiemu. Miejszem wykonania zobowiązań z gwarancji Glasmark jest siedziba w Krośnie w Polsce. Sądem właściwym miejscowo jest sąd właściwy dla siedziby Glasmark.

VI. Warunki użytkowania produktów Glasmark wykonanych ze szkła lub ceramiki przeznaczonych do podawania napojów

1. Wszystkie Produkty należy używać zgodnie z informacjami zawartymi w instrukcji użytkowania i niniejszej karcie gwarancyjnej. Produkty przeznaczone są do użytkowania przez osoby dorosłe, posiadające umiejętności do wykonywania prostych czynności związanych ze spożywaniem posiłków w warunkach domowych.
2. Nowe naczynia przed pierwszym użyciem należy umyć.
3. Używać w temperaturze otoczenia, nie podgrzewać nie wlewać do nich gorących napojów o temp powyżej 60°C.
4. Nie używać w mikrofalówce, piekarniku i zamrażarce.
5. Nie narażać naczyń na gwałtowną zmianę temperatury, przekraczającą 35°C, szybkie schłodzenie lub podgrzanie może spowodować uszkodzenie.
6. Uderzenie o inne przedmioty może spowodować pęknięcie lub stłuczenie.
7. Prosimy pamiętać, że w przypadku stłuczenia, poszczególne elementy mogą spowodować skałeczenie, dlatego należy zachować ostrożność podczas ich zbierania.
8. Naczynia szklane można myć w zmywarce pod warunkiem przestrzegania poniższych zaleceń :
 - informacji producenta o możliwości mycia w zmywarce;
 - wybierać tylko programy oraz środki chemiczne przeznaczone do mycia naczyń szklanych;
 - naczynia w zmywarce muszą być poukładane luźno by nie powodować zarysowań na ich obrzeżach;
 - nie należy stosować ostrych gąbek lub innych środków myjących aby nie zarysować powierzchni naczyń przed włożeniem ich do zmywarki;
 - nie używać past szorujących i środków o właściwościach ściernych przy myciu ręcznym lub myciu wstępnym przed włożeniem ich do zmywarki.

Uwaga! Produkt nie jest przeznaczony do użytkowania przez dzieci bez opieki i nadzoru dorosłych. Używanie Produktów niezgodnie z ich przeznaczeniem może skutkować uszkodzeniem lub zniszczeniem produktu oraz stanowić zagrożenie dla zdrowia użytkownika. Niewłaściwe





wykorzystywanie Produktu może nieść za sobą ryzyko stłuczenia, a w konsekwencji zranienia. W przypadku uszkodzenia mechanicznego Produkty nie nadają się do użytku. Aby jak najdłużej w pełni cieszyć się użytkowaniem naszych wyrobów, prosimy o zastosowanie się do wskazówek podanych w warunkach użytkowania.

VII. Inne postanowienia

Jeżeli na piśmie nie postanowiono inaczej warunki WTO obowiązują przy każdej sprzedaży i każdej usłudze realizowanej przez Glasmark. Wyłącza się obowiązywanie wszelkich odmiennych postanowień Klienta, które nie zostały wyraźnie zaakceptowane przez Glasmark. Glasmark oświadcza, że żadna z osób działająca w imieniu Glasmark w sprawach handlowych (składająca oferty, akceptująca zamówienie) nie jest upoważniona do akceptacji zmian w WTO, a także do akceptowania warunków umowy, które wprowadzałyby odmienne warunki niż określono w WTO, chyba że do takich akceptacji uprawnia treść WTO (dozwolone jest uzgadnianie w ten sposób rysunków i kart technicznych).

