

# Ogólne Warunki Sprzedaży Usług Serwisowych

## § 1. Postanowienia Ogólne

- Użyte w niniejszym dokumencie pojęcia oznaczają:
  - Sprzedawca – Rotenso Sp. z o.o. /ilub Thermosilesia Sp. z o.o. Sp. K. z siedzibą w Rudzie Śląskiej;
  - Usługi Serwisowe – odpowiednio dostawa części, świadczenie usług naprawy oraz asysty przy uruchomieniu;
  - Oferta – oferta złożona Nabywcy przez Sprzedawcę, której przedmiotem są Usługi Serwisowe,
  - Nabywca – przedsiębiorca współpracujący ze Sprzedawcą, będący adresatem Oferty /ilub stroną zawartą w wyniku jej przyjęcia Umowy;
  - Umowa – umowa zawarta pomiędzy Sprzedawcą a Nabywcą, której przedmiotem są Usługi Serwisowe;
  - OWSUS – Ogólne Warunki Sprzedaży Usług Serwisowych
- Niniejsze Ogólne Warunki Sprzedaży Usług Serwisowych, o ile inaczej nie ustalono w formie pisemnej, regulują zasady składania Ofert i zawierania Umów na Usługi Serwisowe.
- Przedmiotem Umowy na Usługi Serwisowe są pojedyncze zlecenia udzielone Sprzedawcy przez Nabywcę na piśmie w formie zlecenia wykonania usługi lub akceptacji przedstawionej Oferty.
- Usługi Serwisowe dotyczące napraw urządzeń realizowane są wyłącznie w siedzibie Sprzedawcy lub innym wskazanym przez niego miejscu. Usługi związane z asystą przy uruchomieniu świadczono są w miejscu instalacji urządzeń.
- Realizacja zawartej Umowy następuje na warunkach ustalonych w Umowie/Ofercie oraz w OWSUS, chyba że co innego ustalono w Umowie/Ofercie.
- W każdym wypadku OWSUS stanowią integralną część Umowy.
- Sprzedawca zastrzega sobie prawo własności i ochronę prawami autorskimi dokumentów, wzorów, ilustracji, rysunków, kalkulacji i podobnych informacji materialnych i niematerialnych - również mających formę elektroniczną. Przekazywanie dokumentów i informacji osobom trzecim wymaga wcześniejszej zgody Sprzedawcy wyrażonej na piśmie.

## § 2. Wycena Kosztów Części lub Wykonania Usługi Serwisowej, Oferta

- Podstawą wyceny części zamiennych jest zapytanie przesłane drogą mailową.
- Podstawą wyceny naprawy jest weryfikacja stanu urządzenia.
- Weryfikacja stanu Urządzenia w celu dokonania wyceny określonej w pkt 2 wiąże się z demontażem urządzenia i koniecznością jego dostarczenia do miejsca świadczenia usługi.
- Wycena kosztów naprawy urządzenia zostaje sporządzona na piśmie. O ile inaczej nie wskazano w Ofercie Sprzedawca jest nią związany przez 14 dni od dnia jej złożenia. W przypadku gdy Nabywca nie zaakceptował oferty w tym terminie, Sprzedawca przysługuje prawo do aktualizacji wyceny.
- Wycena może podlegać korekcie w przypadku, gdy wymienione w ofercie czynności i usługi nie dadzą efektu w postaci całkowitej naprawy sprzętu.
- Weryfikacja wskazana w pkt. 2 powyżej jest usługą odpłatną zgodnie z cennikiem Sprzedawcy.
- W przypadku zlecenia przez Nabywcę naprawy na zasadach określonych w pkt. 4 koszt weryfikacji uwzględniony będzie w cenie naprawy i Nabywca nie zostanie nim obciążony dodatkowo.

## § 3. Oferty

- Wymiary, waga, rysunki, podane są w Ofertach jedynie w celach orientacyjnych i nie mogą zostać potraktowane jako wiążące w szczególności.
- Akceptacja Oferty polegająca na złożeniu pisemnego zamówienia lub akceptacji warunków oferty, musi zostać doręczona do Sprzedawcy w ciągu 14 dni od dnia złożenia oferty, aby stała się wiążącą. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany cen lub/i terminu realizacji przed akceptacją zamówienia w szczególnie uzasadnionych przypadkach.
- Brak akceptacji oferty na naprawę uznawane jest za rezygnację z zawarcia Umowy i wydanie przez Nabywcę dyspozycji zwrotu przesłanego urządzenia /ilub zobowiązanie Nabywcy do osobistego odbioru urządzenia w terminie 14 dni od dnia upływu okresu ważności oferty – według wyboru Nabywcy.
- W przypadku nie przyjęcia oferty Urządzenie zostanie zwrócone Nabywcy przez Sprzedawcę lub odebrane przez Nabywcę w stanie jakiego wymagała weryfikacja, w tym po częściowej rozbiórce lub w częściach. Koszt weryfikacji nie uwzględnia ponownego montażu.
- Niewydatnie przez Nabywcę dyspozycji dotyczącej zwrotu przesłanego urządzenia lub nieodebranie przez Nabywcę urządzenia w terminie 45 dni od dnia upływu terminu ważności oferty Nabywca uprawnia Sprzedawcę do utylizacji urządzenia na koszt i ryzyko Nabywcy.
- Złożona przez Nabywcę propozycja zmiany warunków technicznych i finansowych Usługi Serwisowej przedstawionych w Ofercie oznacza brak akceptacji Oferty i upoważnia Sprzedawcę do złożenia nowej Oferty.
- W przypadku zmiany warunków zamówienia w trakcie realizacji Umowy dokonanych na wniosek Nabywcy, za obustronną zgodą stron, skutkującej dodatkowymi kosztami po stronie Sprzedawcy, Nabywca zobowiązany jest do pokrycia wynikających z tego kosztów.

## § 4. Wykonanie Usług Serwisowych

- Usługi Serwisowe będą przeprowadzane w siedzibie Sprzedawcy lub innym wskazanym przez niego miejscu. Wyjątek stanowi asysta przy uruchomieniach instalacji VRF.
- Sprzedawca wykonuje Usługi Serwisowe w dni robocze (od poniedziałku do piątku) w godzinach od 8.00 do 16.00. Jeśli na życzenie lub z winy Nabywcy prace muszą zostać wykonane poza wskazanymi godzinami, wówczas Nabywcy naliczone zostaną dodatkowe koszty zgodnie z obowiązującymi stawkami za usługi serwisowe.
- Części wymienione w ramach świadczonych Usług Serwisowych pozostają w serwisie celem właściwej utylizacji.
- Jeżeli Nabywca zamawia usługi dodatkowe, rozszerza zakres Usług Serwisowych, lub też okazuje się, że konieczne jest dokonanie prac dodatkowych, okres wykonania Usług Serwisowych jak i ich koszt ulega zmianie. W takim przypadku Sprzedawca przedstawi aktualizację Oferty, która wymaga akceptacji przez Nabywcę.
- Dostarczenie Urządzenia do siedziby Sprzedawcy i jego odbiór, następuje na koszt i ryzyko Nabywcy.
- W każdym przypadku decyzja dotycząca ewentualnego ubezpieczenia Urządzenia na czas przewozu i koszt tego ubezpieczenia obciążają Nabywcę.
- W przypadku wykonywania Usług Serwisowych poza siedzibą Sprzedawcy tj. w siedzibie Nabywcy lub w innym miejscu uzgodnionym z Nabywcą, Nabywca zobowiązany jest do zapewnienia osobom wyznaczonym przez Sprzedawcę do wykonania Usług Serwisowych (zwanych dalej Serwisem) bezpiecznego dostępu do Urządzenia, niezakłóconego przez inne podmioty, poinformowania Serwisu o wymaganiach z dziedziny BHP obowiązujących w miejscu wykonania Usług Serwisowych oraz zaopatrzenia Serwisu w źródło energii oraz zaplecze techniczne, a także (jeżeli występuje taki obowiązek) w szczególności środki ochrony indywidualnej, za wyjątkiem: odzieży roboczej, obuwia roboczego, kaszki i okularów ochronnych.
- Ponadto Nabywca zobowiązany jest do zapewnienia udziału w wykonaniu Umowy osoby uprawnionej do przyjęcia Serwisu oraz odbioru Usług Serwisowych, a także wydania Serwisowi wszelkich wymaganych upoważnień i pozwoleń na wykonanie Umowy, w szczególności przepustek umożliwiających dostęp Serwisu do miejsca jej wykonania.
- W przypadku niemożności wykonania Umowy, z przyczyn nieleżących po stronie Sprzedawcy po przybyciu Serwisu do miejsca wykonania Usług Serwisowych, Sprzedawca obciąża Nabywcę kosztami wykonania dodatkowych czynności serwisowych, kosztami przestoju oraz kosztami ponownego dojazdu Serwisu według stawek obowiązujących u Sprzedawcy. Na wniosek Nabywcy, przed wykonaniem Usług Serwisowych Sprzedawca przesyła Nabywcy aktualny cennik.
- Wszelkie materiały eksploatacyjne oraz części zamienne wykorzystane przez Sprzedawcę celem wykonania Usług Serwisowych rozliczane będą według obowiązującego cennika na podstawie protokołu z wykonania serwisu w ramach faktury VAT.

## § 5. Wydanie Urządzenia

- Sprzedawca powiadomi Nabywcę za pomocą e-maila lub telefonicznie o gotowości do przeprowadzenia odbioru Urządzenia.

- W przypadku wykonania Usługi Serwisowej w siedzibie Sprzedawcy wydanie Urządzenia następuje w Serwisie Sprzedawcy. Odbiór wykonanej Usługi Serwisowej zostaje dokonany na podstawie wydania Urządzenia.
- W przypadku wykonania Usługi Serwisowej w siedzibie Sprzedawcy Strony mogą ustalić również, że Sprzedawca dostarczy Urządzenie na miejsce wskazane przez Nabywcę na jego koszt i ryzyko. Koszt przesyłki zwrotnej rozliczony zostanie w ramach faktury VAT dokumentującej wykonanie Naprawy. Nabywca jest zobowiązany zapewnić na własny koszt rozładunek towaru w miejscu dostawy. Odbiór wykonanej Usługi Serwisowej następuje z momentem dostawy Urządzenia do Nabywcy, na podstawie listu przewozowego i dokumentu wydania Urządzenia (dowodu dostawy).
- Sprzedawca i Nabywca mogą również ustalić w umowie inne warunki dostawy Urządzenia.
- W przypadku dostawy Urządzenia do Nabywcy jest on zobowiązany do odbioru Urządzenia w dniu jego dostawy.
- W przypadku braku w miejscu dostawy Urządzenia osób uprawnionych do jego odbioru Sprzedawca dokona jednostronnego odbioru Usługi Serwisowej, przez co przyjmuje się, że Sprzedawca wykonał swoje świadczenie w sposób prawidłowy.
- Decyzja dotycząca ewentualnego ubezpieczenia Urządzenia na czas przewozu dokonane na podstawie pkt 3 i 4 powyżej i koszt tego ubezpieczenia obciążają Nabywcę.
- Jeżeli dostawa Urządzenia na podstawie pkt 3 i 4 powyżej jest opóźniona z przyczyn leżących po stronie Nabywcy, to wówczas ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia towaru przechodzi na Nabywcę z chwilą przygotowania towaru do wysyłki, o czym Sprzedawca powiadamia Nabywcę na piśmie lub e-mailem.
- W przypadku wykonania Usługi Serwisowej w siedzibie Nabywcy lub w innym miejscu uzgodnionym z Nabywcą jest on zobowiązany do odbioru Usługi Serwisowej lub Naprawy oraz sprowadzenia Urządzenia pod kątem jego sprawności oraz prawidłowości działania. Dokonany w ten sposób odbiór wiąże Nabywcę, a podpisany protokół serwisowy potwierdza prawidłowość wykonania Usługi Serwisowej. Brak jakichkolwiek zastrzeżeń w protokole serwisowym oznacza prawidłowe wykonanie Usługi Serwisowej.
- Jeśli Usługa serwisowa jest wykonywana w siedzibie Nabywcy, w przypadku braku w miejscu wykonania Usługi Serwisowej osób uprawnionych do odbioru Usługi lub w przypadku bezasadnego nieprzystąpienia przez Nabywcę do odbioru, Sprzedawca dokona jednostronnego odbioru świadczenia, przez co przyjmuje się, że Sprzedawca wykonał Usługę serwisową w sposób prawidłowy.
- Data wykonania Usługi serwisowej jest datą podpisu Nabywcy na protokole serwisowym, data wystawienia dokumentu przewozowego lub dokumentu wydania Urządzenia (dowód dostawy) lub data wykonania odpowiednio czynności wskazanych w pkt 6 lub w pkt 10 powyżej.

## § 6. Cena i Warunki Płatności

- Ceny obowiązują loco magazyn Sprzedawcy.
- Zapłata za dostarczony towar następuje według cen podanych w Ofercie; cena ta nie uwzględnia podatku VAT.
- Rozliczenie następuje w złotych polskich, o ile przed przysłaniem zamówienia przez Nabywcę strony nie ustalił innej waluty rozliczeniowej.
- Podstawową formą zapłaty jest przelew na konto Sprzedawcy. Inne formy płatności wymagają wcześniejszego uzgodnienia między stronami.
- Zapłata za Usługę Serwisową powinna nastąpić w terminie ustalonym przez strony i wskazanym na fakturze. W przypadku przekroczenia przez Nabywcę terminu płatności Sprzedawca ma prawo naliczać odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych. Zgłoszenie przez Nabywcę ewentualnych zastrzeżeń, uwag lub reklamacji oraz ich rozpatrywanie nie wstrzymuje biegu terminu płatności.

## § 7. Zabezpieczenie Roszczeń Sprzedawcy

- Jeżeli Nabywca jest właścicielem Urządzenia, wówczas na zabezpieczenie roszczeń o wynagrodzenie za wykonane Usługi Serwisowe, o zapłatę ceny za wymienione części zamienne i materiały eksploatacyjne Sprzedawcy przysługuje na podstawie OWSUS umowne prawo zastawu na przekazanym Urządzeniu.
- Powyższe umowne prawo zastawu stosuje się również do roszczeń z tytułu Usług Serwisowych świadczonych w terminie wcześniejszym w stosunku do zawartej Umowy.
- Jeżeli Nabywca nie jest właścicielem Urządzenia, wówczas na zabezpieczenie roszczeń m.in. o wynagrodzenie za wykonaną Usługę Serwisową, o zapłatę ceny za wymienione części zamienne, materiały eksploatacyjne i podzespoły, Sprzedawcy przysługuje prawo zatrzymania Urządzenia, zgodnie z art. 461 kodeksu cywilnego.

## § 8. Gwarancje, Reklamacje, Odpowiedzialność

- W przypadku Usługi Serwisowej polegającej na wymianie wadliwej części Sprzedawca udziela 3-miesięcznej gwarancji na wymienioną część oraz usługę wymiany (gwarancja nie obejmuje innych elementów składowych Urządzenia) z zastrzeżeniem, że wymiana nie dotyczyła elementów eksploatacyjnych (wylączonych z gwarancji przez producenta). Gwarancja liczona jest od dnia wykonania usługi.
- Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za wymienione części Urządzenia i odpowiedzialność z tytułu szkód na zasadach określonych w Ogólnych Warunkach Sprzedaży Rotenso Sp. z o.o. z siedzibą w Rudzie Śląskiej oraz w Ogólnych Warunkach Gwarancji Rotenso Sp. z o.o. z siedzibą w Rudzie Śląskiej, które są udostępnione na stronie internetowej Sprzedawcy. W przypadku rozbieżności zapisów Ogólnych Warunków Sprzedaży Sprzedawcy i Ogólnych Warunków Gwarancji Sprzedawcy, z postanowieniami niniejszych OWSUS, zastosowanie mają przepisy OWSUS.
- Obowiązek realizacji obowiązków Sprzedawcy wynikających z gwarancji opisanej powyżej ulega zawieszeniu do czasu zapłaty przez Nabywcę wynagrodzenia za wykonaną usługę serwisową. Zawieszenie obowiązków gwaranta nie ma wpływu na bieg terminu gwarancji.
- Rękojmia za wady Usługi Serwisowej jest wyłączona podstawie przepisu art. 558 k.c.
- Strony postanawiają, że zgodnie z art. 473 § 2 kodeksu cywilnego wykluczają odpowiedzialność za inne koszty i szkody, które poniósł Nabywca, w tym w szczególności za utracone korzyści, chyba że szkoda została wyrządzona przez Sprzedawcę z winy umyślnej.
- Odpowiedzialność z winy umyślnej określona w pkt 5 powyżej jest ograniczona do wysokości wynagrodzenia z tytułu wykonania Usługi Serwisowej, wskazanego na fakturze VAT i uiszczonego przez Nabywcę. Sprzedawca nie jest odpowiedzialny w żadnym wypadku, w jakimkolwiek czasie, za jakkolwiek szkodę pośrednią lub wynikłą stratę lub utracone korzyści (włączając w to straty w zakresie produkcji lub osiągane zyski), powstałe z jakiegokolwiek przyczyni związanej z Urządzeniami, odniesione przez Nabywcę lub jakkolwiek inną osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną z nim powiązaną jakimkolwiek tytułem prawnym.

## § 9. Kary Umowne

- Sprzedawca ma prawo naliczyć Nabywcy karę umowną w wysokości 30 % wartości umowy o wykonanie Usługi serwisowej jeśli Nabywca odstąpi od umowy w trakcie realizacji Usługi serwisowej po otrzymanym potwierdzeniu zamówienia, z wyłączeniem sytuacji gdy odstąpienie następuje z wyłącznej winy Sprzedawcy.
- Sprzedawca zastrzega sobie prawo dochodzenia na zasadach ogólnych odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej.

## § 10. Postanowienia Końcowe

- Niniejsze OWSUS mają zastosowanie do wszelkich umów zawieranych między Sprzedawcą a Nabywcą. Jakakolwiek zmiana warunków wymaga dla swej ważności zawarcia dodatkowej umowy między stronami.
- W sprawach nieuregulowanych w OWSUS mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego oraz innych ustaw.
- Wszelkie spory dotyczące Umowy rozwiązywane będą przez strony na drodze ugodowej. W przypadku braku porozumienia między stronami sądem właściwym dla rozpoznania sporu będzie sąd właściwy ze względu na siedzibę Sprzedawcy.