

# Ogólne Warunki Sprzedaży Usług Serwisowych

## § 1. Postanowienia Ogólne

- Użyte w niniejszym dokumencie pojęcia oznaczają:
  - Sprzedawca – Zymetric Sp. z o.o. z siedzibą w Markach;
  - Usługi Serwisowe – odpowiednio świadczenie usług konserwacji, diagnostyki, naprawy, asysty przy uruchomieniu oraz uruchomienia;
  - Oferta – oferta złożona Nabywcy przez Sprzedającego, której przedmiotem są Usługi Serwisowe;
  - Nabywca – przedsiębiorca współpracujący ze Sprzedawcą, będący adresatem Oferty i/lub stroną zawartej 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 konserwacji, diagnostyki, napraw urządzeń realizowane są wyłącznie w siedzibie Sprzedawcy lub innym wskazanym przez niego miejscu. Usługi związane z asystą przy uruchomieniu i uruchomienia świadczone są w miejscu instalacji urządzeń.
- Realizacja zawartej Umowy następuje na warunkach ustalonych w Ofercie oraz w OWSUS. W przypadku uregulowania współpracy Umową, gdy jej zapisy stoją w sprzeczności z zapisami Oferty lub OWSUS, znaczenie nadrzędne mają zapisy Umowy.
- W każdym wypadku OWSUS stanowią integralną część Umowy.

## § 2. Wycena Usługi Serwisowej

- Podstawą wyceny usługi serwisowej jest weryfikacja stanu urządzenia.
- W przypadku, gdy weryfikacja stanu Urządzenia odbywa się w siedzibie Sprzedawcy demontaż urządzenia, dostarczenie Urządzenia do siedziby Sprzedawcy, jego odbiór i ponowny montaż, następuje na koszt i ryzyko Nabywcy.
- W każdym przypadku decyzja dotycząca ewentualnego ubezpieczenia Urządzenia na czas przewozu i koszt tego ubezpieczenia obciążają Nabywcę.
- Wycena kosztów usługi serwisowej zostaje sporządzona na piśmie. O ile nie wskazano inaczej, termin ważności oferty wynosi 14 dni od dnia jej złożenia. W przypadku, gdy Nabywca nie zaakceptował oferty w tym terminie, Sprzedawcy przysługuje prawo do aktualizacji wyceny.
- Wycena usługi naprawy Urządzenia może podlegać korekcie w przypadku, gdy wymienione w ofercie czynności i części 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. Akceptacja Oferty

- Akceptacja Oferty, polegająca na złożeniu zamówienia w formie pisemnej lub elektronicznej 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.

2. Brak akceptacji oferty uznawany jest za rezygnację z zawarcia Umowy. W przypadku urządzeń podlegających weryfikacji stanu technicznego Nabywca zobowiązany jest do odbioru urządzenia w terminie 14 dni od dnia upływu okresu ważności oferty.
3. W przypadku nie odebrania urządzenia w terminie wskazanym w pkt. 2 Sprzedawca zastrzega sobie prawo do naliczenia opłaty za magazynowanie towaru zgodnie z aktualnie obowiązującym cennikiem.
4. W przypadku nie odebrania przez Nabywcę urządzenia w terminie 45 dni od dnia upływu terminu ważności oferty Nabywca uprawnia Sprzedawcę do utylizacji urządzenia na koszt i ryzyko Nabywcy.
5. 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.
6. 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**

1. Usługi Serwisowe będą przeprowadzane w siedzibie Sprzedawcy lub innym wskazanym przez niego miejscu.
2. Usługa uruchomienia nie obejmuje montażu urządzeń i prac przygotowawczych do uruchomienia. Nabywca zobowiązuje się do wykonania ich we własnym zakresie, w szczególności:
  - Zamontowanie urządzeń w miejscu docelowym i do podłoża,
  - Doprowadzenie zasilania do urządzenia,
  - Podłączenie urządzenia do instalacji freonowej,
  - Naładowanie układu chłodniczego odpowiednią ilością czynnika chłodniczego,
  - Zapewnienie odbiorów ciepła/chłodu w instalacji,
  - Podłączenie instalacji sterowania,
  - Podłączenie instalacji wentylacji (dotyczy: central wentylacyjnych),
  - Okablowanie centrali i podłączenie automatyki,
  - Zapewnienie swobodnego nawiewu/wywiewu powietrza do obsługiwanego obiektu,
  - Podłączenie instalacji wody lodowej (dotyczy: agregatów wody lodowej).
3. W przypadku niemożności wykonania Umowy, z przyczyn nieleżących po stronie Sprzedawcy po przybyciu Serwisu do miejsca wykonania Usługi Serwisowej (w tym braku przygotowania zgodnie z pkt. 2), Sprzedawca obciąży Nabywcę kosztami wykonania dodatkowych czynności serwisowych, kosztami przestoju oraz kosztami ponownego dojazdu Serwisu według stawek obowiązujących u Sprzedawcy. Na wniosek Nabywcy, przed wykonaniem Usługi Serwisowej Sprzedawca prześle Nabywcy aktualny cennik.
4. Koszt usługi uruchomienia nie obejmuje kosztów materiałów koniecznych do przygotowania urządzenia do rozruchu.
5. Części wymienione w ramach świadczonych Usług Serwisowych pozostają w serwisie celem właściwej utylizacji.
6. 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.
7. W przypadku wykonywania Usługi Serwisowej 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 (zwanym 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 szczególne środki ochrony indywidualnej, za wyjątkiem: odzieży roboczej, obuwia roboczego, kasku i okularów ochronnych.
8. Ponadto Nabywca zobowiązany jest do zapewnienia udziału w wykonaniu Umowy osoby uprawnionej do przyjęcia Serwisu oraz odbioru Usługi Serwisowej, a także wydania Serwisowi wszelkich wymaganych upoważnień i pozwoleń na wykonanie Umowy, w szczególności przepustek umożliwiających dostęp Serwisu do miejsca jej wykonania.

9. Wszelkie materiały eksploatacyjne oraz części zamienne wykorzystane przez Sprzedawcę celem wykonania Usługi Serwisowej rozliczane będą według obowiązującego cennika na podstawie protokołu z wykonania serwisu w ramach faktury VAT.

## § 5. Wydanie Urządzenia

1. Sprzedawca powiadomi Nabywcę za pomocą e-maila lub telefonicznie o gotowości do przeprowadzenia odbioru Urządzenia.
2. W przypadku wykonania Usługi serwisowej w siedzibie Sprzedawcy wydanie Urządzenia następuje w Serwisie Sprzedawcy. Odbiór wykonanej Usługi serwisowej zostaje dokonany na podstawie wydania Urządzenia.
3. 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).
4. Sprzedawca i Nabywca mogą również ustalić w umowie inne warunki dostawy Urządzenia.
5. W przypadku dostawy Urządzenia do Nabywcy jest on zobowiązany do odbioru Urządzenia w dniu jego dostawy.
6. 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.
7. Decyzja dotycząca ewentualnego ubezpieczenia Urządzenia na czas przewozu dokonanego na podstawie pkt. 3 i 4 powyżej i koszt tego ubezpieczenia obciążają Nabywcę.
8. 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.
9. 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 sprawdzenia 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.
10. Jeśli Usługa serwisowa jest wykonywana w siedzibie Nabywcy, w przypadku braku w miejscu wykonania Usługi Serwisowej osób uprawnionych do odbioru Usługi lub w przypadku bezzasadnego nieprzystąpienia przez Nabywcę do odbioru, Sprzedawca dokona jednostronnego odbioru świadczenia, przez co przyjmuje się, że Sprzedawca wykonał Usługę serwisową w sposób prawidłowy.
11. Datą wykonania Usługi Serwisowej jest data 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

1. Zapłata za Usługę Serwisową następuje według cen podanych w Ofercie.
2. Jeżeli Oferta zawiera ceny netto (bez podatku VAT), to cena zostanie powiększona o podatek od towarów i usług według stawki zgodnej z przepisami obowiązującymi w dniu wystawienia faktury VAT.
3. Rozliczenie następuje w złotych polskich, o ile przed przysłaniem zamówienia przez Nabywcę strony nie ustalą innej waluty rozliczeniowej.
4. Podstawową formą zapłaty jest przelew na konto Sprzedawcy. Inne formy płatności wymagają wcześniejszego uzgodnienia między stronami.
5. O ile nie ustalono inaczej w Umowie, wynagrodzenie należne Sprzedawcy za Usługę Serwisową staje się wymagalne z chwilą wykonania usługi.
6. Zapłata za Usługę Serwisową powinna nastąpić w terminie ustalonym przez strony i wskazanym na fakturze. W razie opóźnienia Nabywcy w płatności wynagrodzenia, Sprzedawca ma prawo do naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie w transakcjach handlowych. Zgłoszenie przez Nabywcę ewentualnych zastrzeżeń, uwag lub reklamacji oraz ich rozpatrywanie nie wstrzymuje biegu terminu płatności.

7. Za datę płatności uważa się dzień uznania rachunku bankowego Sprzedawcy.
8. W razie opóźnienia Nabywcy w płatności wynagrodzenia, Sprzedawca ma prawo do wstrzymania się z wykonaniem Umowy, z jakimkolwiek innymi świadczeniami na rzecz Kupującego z jakichkolwiek innych tytułów zobowiązaniowych, a także ma prawo wstrzymać przyjęcie do realizacji nowych zamówień Nabywcy. W takiej sytuacji wszelkie istniejące zobowiązania, względem których Sprzedawca udzielił Nabywcy zgody na opóźnienie w ich zapłacie, stają się wymagalne, oraz dodatkowo Sprzedawca ma prawo żądać udzielenia przez Nabywcy dodatkowego zabezpieczenia roszczeń Sprzedawcy.

### **§ 7. Zabezpieczenie Roszczeń Sprzedawcy**

1. 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.
2. Powyższe umowne prawo zastawu stosuje się również do roszczeń z tytułu Usług Serwisowych świadczonych w terminie wcześniejszym w stosunku do zawartej Umowy.
3. 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. Siła Wyższa**

1. Strony nie ponoszą odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy wynikłe ze zdarzeń o charakterze siły wyższej.
2. Siłą wyższą w rozumieniu OWSUS jest nadzwyczajne zewnętrzne zdarzenie, niezależne od strony, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, które wystąpiło po dniu zawarcia Umowy, w szczególności: wojny, zamieszki, katastrofy naturalne, strajki, epidemie i pandemie itp.
3. W razie wystąpienia siły wyższej, strony przystąpią w dobrej wierze do rozmów, celem uzgodnienia dalszego toku postępowania, w szczególności ewentualnej renegotjacji albo rozwiązania Umowy.

### **§ 9. Gwarancje, Reklamacje, Odpowiedzialność**

1. 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 (wyłączonych z gwarancji przez producenta). Gwarancja liczona jest od dnia wykonania usługi.
2. Obowiązek realizacji obowiązków Sprzedawcy wynikających z gwarancji opisanej w pkt. 1 ulega zawieszeniu do czasu zapłaty przez Nabywcę wynagrodzenia za wykonaną usługę serwisową. Zawieszenie obowiązków gwaranta nie ma wpływu na bieg terminu gwarancji.
3. Strony wyłączają odpowiedzialność Sprzedawcy wobec Nabywcy z tytułu rękojmi.
4. 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.
5. Odpowiedzialność z winy umyślnej określona w pkt. 4 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 jakąkolwiek szkodę pośrednią lub wynikłą stratę lub utracone korzyści (włączając w to straty w zakresie produkcji lub osiągnięte zyski), powstałe z jakiegokolwiek przyczyny związanej z Urządzeniami, odniesione przez Nabywcę lub jakąkolwiek inną osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną z nim powiązaną jakimkolwiek tytułem prawnym.

## § 10. Kary Umowne

1. 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.
2. Sprzedawca zastrzega sobie prawo dochodzenia na zasadach ogólnych odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej.

## § 11. Postanowienia Końcowe

1. Niniejsze OWSUS mają zastosowanie do wszelkich umów zawieranych między Sprzedawcą a Nabywcą. Jakakolwiek zmiana warunków wymaga dla swej ważności zawarcia dodatkowej umowy między stronami.
2. W sprawach nieuregulowanych w OWSUS mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz innych ustaw.
3. 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.