robatherm Polska Sp. z o.o.
RBSW Sp. z o.o.
05-077 Warszawa-Wesoła
ul. Trakt Brzeski 57b
tel. + 48 22 812 55 31
biuro@robatherm.com.pl
biuro@rbsw.pl

RBSW robatherm
the air handling company

OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI I ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH

KLAUZULA 1. INFORMACJA WSTĘPNA

Ogólne Warunki Gwarancji i Świadczenia Usług Serwisowych – zwane dalej: „OWGiS", określają warunki na jakich Robatherm Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000397822, NIP: 9522114799, REGON: 145824154 o kapitale zakładowym 500.000,00 zł (dalej: **Robatherm**) udziela gwarancji na urządzenia znajdujące się w jego ofercie handlowej oraz warunki na jakich świadczy usługi gwarancyjne i serwisowe. Niniejsze Ogólne Warunki Gwarancji i Świadczeń Serwisowych regulują także tryb zlecenia usług gwarancyjnych lub serwisowych Robatherm Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie lub RBSW Sp. z.o.o (dalej RBSW) oraz sposoby rozliczeń za usługi gwarancyjne i serwisowe.

KLAUZULA 2. DEFINICJE

Robatherm – spółka Robatherm Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000397822, NIP: 9522114799, REGON: 145824154, o kapitale zakładowym 500.000 zł., która jest wyłącznym dystrybutorem na terenie Polski central wentylacyjnych produkcji Robatherm GmbH,

RBSW - spółka RBSW sp.z o.o z siedzibą w Warszawie, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001115294, NIP: 9522258297, REGON: 52912272, o kapitale zakładowym 5.000 z, spółka prawa handlowego, powiązana osobowo z Robatherm,

Producent - spółka Robatherm GmbH + Co.KG z siedzibą w Burgau, Niemcy, będąca producentem Produktów, sprzedawanych przez Robatherm i serwisowanych przez Robatherm lub RBSW,

Pracownicy serwisu - zespół fachowców świadczących z ramienia Robatherm lub RBSW usługi związane z realizacją Umowy serwisowej oraz wykonujących świadczenia gwarancyjne, określani tak niezależnie od rodzaju umowy wiążącej te osoby z Robatherm lub RBSW,

Produkty – urządzenia objęte ofertą handlową Robatherm, stanowiące przedmiot sprzedaży realizowanej przez Robatherm na rzecz Zamawiającego, zgodnie z Umową. Produkty stanowią przedmiot gwarancji jakości i przedmiot usług serwisowych,

Gwarancja, gwarancja jakości – zobowiązanie Robatherm do bezpłatnej naprawy lub wymiany wadliwych komponentów Produktu na wolne od wad, na zasadach określonych w Klauzuli 4 poniżej oraz w dokumencie gwarancyjnym,

Usługa gwarancyjna- świadczenie Robatherm lub RBSW na rzecz Zamawiającego mające na celu usunięcie awarii Produktów w Okresie Gwarancyjnym,

Usługa serwisowa – odpłatne świadczenie Robatherm lub RBSW na rzecz Zamawiającego, mające na celu zapewnienie prawidłowego funkcjonowania Produktów, użytkowanych przez Zamawiającego,

Dzień Roboczy, Dni Robocze – oznaczają dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem sobót i niedziel oraz dni uznanych w Rzeczypospolitej Polskiej za dni ustawowo wolne od pracy.

DTR – Dokumentacja Techniczno – Ruchowa (Montaż, Rozruch, Obsługa), określająca ciążące na Zamawiającym obowiązki, związane z bieżącą konserwacją Produktów w zakresie związanym z bieżącą eksploatacją Produktów zgodnie z ich przeznaczeniem,

Miejsce dostawy - określone w Umowie miejsce, do którego Robatherm zobowiązuje się dostarczyć Produkty (bez rozładunku),

OWGiS – niniejsze Ogólne Warunki Gwarancji i Świadczenia Usług Serwisowych,

OWS – Ogólne Warunki Sprzedaży, stosowane przez Robatherm,

Protokół dostawy – dokument potwierdzający należytą, terminową i kompletną realizację dostawy Produktów przez Robatherm,

Siła wyższa - wojny, stany wojenne, zamieszki, akty sabotażu, zamachy terrorystyczne, strajki oficjalnie ogłoszone przez związki zawodowe, strajki, przestoje w portach, katastrofy naturalne takie jak: silne burze, powodzie, zniszczenia przez piorun, trzęsienia ziemi, tajfuny, sztormy i inne anomalie atmosferyczne uniemożliwiające terminową realizację dostawy Central, a także wybuchy, pożary, zniszczenia urządzeń lub instalacji, akty władzy o charakterze powszechnym, embarga, epidemie,

Strona lub łącznie **Strony** - oznacza Zamawiającego i/lub Robatherm.

Umowa – zamówienie, umowa uproszczona lub docelowa wraz z załącznikami, zawarta przez Strony na sprzedaż i dostawę Produktów,

Umowa serwisowa – umowa szczegółowa serwisowa wraz z załącznikami zawierana pomiędzy Zamawiającym a Robatherm lub RBSW,

Jednorazowe zlecenie serwisowe – zlecenie udzielane Robatherm lb RBSW przez Zamawiającego na pojedynczą Usługę serwisową, niezależnie od jego formy (ustna, dokumentowa, pisemna) i nazwy (zlecenie, zamówienie itp.) wraz z oświadczeniem Robatherm lub RBSW o przyjęciu tego zlecenia do realizacji oraz o wysokości Wynagrodzenia (ewentualnie o sposobie wyliczenia Wynagrodzenia),

Wynagrodzenie –świadczenie pieniężne Zamawiającego w zamian za usługi świadczone Robatherm lub RBSW na podstawie Umowy serwisowej lub Jednorazowego zlecenia serwisowego, którego wysokość szczegółowo określona jest w Umowie serwisowej lub Jednorazowym zleceniu serwisowym,

Zamawiający – osoba fizyczna, prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna bądź jednostka organizacyjna posiadająca zdolność do czynności prawnych, uprawniona do świadczeń z tytułu gwarancji jakości udzielonej przez Robatherm lub zlecająca Robatherm lub RBSW odpłatne Usługi serwisowe,

Okres gwarancyjny – czas, w którym Produkty objęte są gwarancją, określony w Umowie,

Podstawowy czas trwania gwarancji - czas, w którym Produkty wyprodukowane przez spółkę Robatherm GmbH + Co.KG z siedzibą w Burgau, Niemcy oraz Produkty innych producentów, stanowiące w chwili dostawy część składową Produkt Robatherm GmbH + ,objęte są gwarancją, określony w Umowie lub OWGiS,

Wezwanie serwisowe - każda usługa serwisowa lub gwarancyjna, podjęta przez Robatherm albo RBSW, na żądanie Zamawiającego.

KLAUZULA 3. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejsze OWGiS mają zastosowanie wyłącznie do stosunków z podmiotami prowadzącymi działalność gospodarczą oraz innych klientów instytucjonalnych, nie odnoszą się natomiast do

ewentualnych usług świadczonych przez Robatherm na rzecz konsumentów.

2. Warunki, wynikające z niniejszych OWGiS mogą zostać określone odmiennie w Umowie serwisowej, zawartej pod rygorem nieważności w formie pisemnej, przy czym odmienne uregulowanie poszczególnych kwestii wynikających z OWGiS nie pozbawia mocy wiążącej pozostałych postanowień OWGiS.

3. Zamawiający zobowiązany jest podać w zgłoszeniu gwarancyjnym lub serwisowym stan faktyczny zgodny z prawdą. Zamawiający zobowiązany jest do udostępnienia Robatherm Produktów w sposób i w terminie umożliwiającym usunięcie przez Robatherm zgłoszonych wad lub przeprowadzenia napraw gwarancyjnych lub serwisowych. Robatherm nie ponosi odpowiedzialności z tytułu nieusunięcia lub nieterminowego usunięcia wad lub niewykonania / nieterminowego wykonania innych czynności gwarancyjnych lub serwisowych, jeżeli powyższe wynikało z niezapewnienia Robatherm dostępu do Produktu lub nieprzedstawienia przez Zamawiającego niezbędnej dokumentacji.

4. Prace serwisowe i prace gwarancyjne odbywają się w Dni Robocze w trybie dziennym, tj. w godzinach 8.00-17.00.

5. W przypadku nieuzasadnionego Wezwania serwisowego naliczona zostanie opłata dodatkowa wynikająca z kosztów poczynionych podczas analizy i prac serwisowych związanych z tym wezwaniem. Wysokość opłaty może zostać określona po wykonaniu prac w przypadku, w którym nie jest możliwe realne oszacowanie kosztów przed czynnościami serwisowymi.

6. Zamawiający jest zobowiązany zapewnić odpowiedni i bezpieczny dostęp do Produktów, na każdym etapie wykonywania naprawy gwarancyjnej. W przypadku Produktów podwieszonych lub zainstalowanych na znacznych wysokościach, Pracownicy serwisu powinien być zapewniony dostęp do Produktów bez wykorzystania urządzeń dźwigowych lub wysokościowych. Wszelkie koszty związane z udostępnieniem Produktów pokrywa Zamawiający. Prace związane z odłączeniem odpowiednich instalacji związanych z Produktów leżą po stronie Zamawiającego. Pracownicy serwisu mają prawo odmówić wykonania naprawy gwarancyjnej w przypadku, w którym Zamawiający nie zapewnił odpowiedniego i bezpiecznego dostępu do Produktów. Odmowa dokonania naprawy gwarancyjnej z przyczyn, o których mowa w zdaniu poprzedzającym nie uprawnia Zamawiającego do dochodzenia roszczeń od Robatherm albo RBSW.

KLAUZULA 4. GWARANCJA JAKOŚCI

1. Zawierając umowę serwisową Robatherm udziela Zamawiającemu Gwarancji jakości na Produkty. W przypadku braku odmiennego uregulowania długości trwania Gwarancji w Umowie lub Zamówieniu, Okres Gwarancji jakości wynosi:
   a) **24 miesiące** dla Produktów wyprodukowanych przez spółkę Robatherm GmbH + Co.KG z siedzibą w Burgau, Niemcy oraz Produktów innych producentów stanowiących w chwili dostawy część składową Produktu Robatherm GmbH + Co.KG. (**Podstawowy czas trwania Gwarancji**);
   b) **24 miesięcy** dla Produktów innych producentów niż Robatherm GmbH + Co.KG, nawet jeśli funkcjonalnie stanowią one komponent Produktu Robatherm GmbH + Co.KG, ale dostarczane są osobno np. jako część zamienna

   i rozpoczyna swój bieg od dnia sporządzenia Protokołu dostawy Produktów na zasadach określonych w Umowie lub Ogólnych Warunkach Umowy.

2. Okres gwarancji jakości ulega przedłużeniu o czas usunięcia wady przez Robatherm lub RBSW, nie więcej jednak niż o kolejne 24 miesiące.

3. Usługi gwarancyjne będą realizowana w Miejscu dostawy. Świadczenie usług gwarancyjnych polega na – według wyboru Robatherm lub RBSW – wymianie lub naprawie wadliwej części. Wadliwe części i podzespoły, które zostały wymienione w ramach świadczenia gwarancyjnego, przechodzą na własność Robatherm lub RBSW.

4. Elementy obrotowe i ruchome są traktowane jako elementy eksploatacyjne i są objęte gwarancją 24 miesięcy od dnia dostawy, niezależnie od pozostałych warunków handlowych ani długości umowy serwisowej.

3. O istnieniu wady Zamawiający jest zobowiązany - pod rygorem utraty uprawnień gwarancyjnych - powiadomić Robatherm lub RBSW niezwłocznie po jej wykryciu, nie później jednak niż w terminie 3 Dni Roboczych od dnia, w którym Zamawiający wadę wykrył lub w którym, przy zachowaniu należytej staranności, powinien był ją wykryć. Zgłoszenie gwarancyjne powinno zostać dokonane pocztą elektroniczną na adres: serwis@robatherm.com.pl lub biuro@rbsw.pl

4. W terminie 7 dni roboczych, licząc od daty doręczenia Robatherm lub RBSW zawiadomienia o wadzie (zgłoszenia gwarancyjnego), Robatherm lub RBSW jest zobowiązany udzielić odpowiedzi Zamawiającemu w formie zwrotnej wiadomości poczty elektronicznej, co do uznania wady, a w przypadku jej uznania - co do terminu usunięcia wady, przy czym ostateczny termin powinien zostać uzgodniony z Zamawiającym. Wady utrudniające lub uniemożliwiające użytkowanie Produktów, zgodnie z ich przeznaczeniem albo też naruszające zasady ochrony i bezpieczeństwa, zostaną usunięte przez Robatherm lub RBSW nie później niż w terminie 14 Dni Roboczych od dnia doręczenia przez Robatherm lub RBSW odpowiedzi, o której mowa w zdaniu poprzedzającym. W przypadku, gdy usunięcie wady wymaga sprowadzenia przez Robatherm lub RBSW komponentów lub części zamiennych, termin usunięcia wady, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, ulega wydłużeniu o czas dostawy komponentów, niezbędnych do jej usunięcia.

5. Zgłoszenie gwarancyjne dokonane w Dzień Roboczy po godzinie 16:00 oraz w sobotę, niedzielę lub dni ustawowo wolne od pracy uznaje się za dokonane o godzinie 8:00 rano najbliższego Dnia Roboczego.

6. Dla potwierdzenia udzielonej gwarancji jakości Robatherm lub RBSW wystawi dokument gwarancyjny, którego postanowienia nie mogą odbiegać od postanowień Umowy serwisowej i niniejszych OWGiS na niekorzyść Zamawiającego. Przekazanie Zamawiającemu dokumentu gwarancyjnego nastąpi w dacie podpisania przez Strony Umowy serwisowej.

7. Robatherm nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłową eksploatację Produktów przez Zamawiającego. Warunkiem skorzystania z uprawnień wynikających z Gwarancji jest korzystanie przez Zamawiającego z Produktów zgodnie z ich przeznaczeniem, w tym montowanie, uruchamianie i konserwacja zgodnie z instrukcjami i specyfikacją danego Produktu.

8. W granicach udzielonej gwarancji Robatherm lub RBSW ponosi odpowiedzialność za wady fizyczne Produktów wyłącznie do wartości wadliwych części na zasadach określonych niniejszymi warunkami. Robatherm lub RBSW nie odpowiada za jakiekolwiek szkody poniesione przez Zamawiającego, użytkownika lub inne osoby wskutek działania lub awarii Produktu, nawet gdyby przyczyna tkwiła w Produkcie. Wyłączona jest odpowiedzialność Robatherm z tytułu rękojmi.

9. Odpowiedzialność Robatherm lub RBSW z tytułu gwarancji jakości nie obejmuje szkód powstałych na skutek nieprzestrzegania przez Zamawiającego przepisów technicznych i zaleceń producenta ani za zobowiązania Zamawiającego względem osób trzecich.

10. Robatherm lub RBSW nie ponosi odpowiedzialności z tytułu nieterminowości napraw gwarancyjnych, jeżeli działalność

Pracowników serwisu została zakłócona okolicznościami, na które Robatherm lub RBSW nie ma wpływu, w szczególności Siłą wyższą.

11. Zgłoszenie przez Zamawiającego wad Produktu nie zwalania Zamawiającego z obowiązku zapłaty na rzecz Robatherm Wynagrodzenia na zasadach, w sposób i terminach określonych w Umowie serwisowej.

12. Zamawiający traci uprawnienia wynikające z Gwarancji w przypadku, gdy:

    1. dokona napraw, przeróbek, zmian konstrukcyjnych lub innych manipulacji w Produkcie, posługując się osobami niebędącymi Pracownikami serwisu Robatherm lub RBSW, z zastrzeżeniem ust. 5 *in fine* oraz ust.6 Klauzuli 5 poniżej,
    2. Produkt użytkowany jest z naruszeniem zasad właściwego użytkowania i warunków techniczno-eksploatacyjnych, w szczególności tych wynikających z instrukcji obsługi
    3. Zamawiający nie wykonuje czynności obsługi (Klauzula 6 poniżej) lub nie przestrzega określonej częstotliwości konserwacji (Klauzula 7 poniżej) lub częstotliwości przeglądów okresowych (Klauzula 8 poniżej)
    4. Zamawiający stosuje na wymianę filtry inne niż zakupione od Robatherm.

13. Gwarancja obejmuje wyłącznie wady tkwiące w Produkcie. Robatherm nie ponosi odpowiedzialności gwarancyjnej w przypadku awarii lub innych nieprawidłowości spowodowanych:

    1. urazami mechanicznymi,
    2. zewnętrznym wpływem sił przyrody, w szczególności zjawiskami atmosferycznymi,
    3. zdarzeniami losowymi, w szczególności zalaniem wodą, zaprószeniem ognia lub niepożądanym wzrostem lub spadkiem temperatury otoczenia,
    4. złą jakością energii elektrycznej używanej przez Zamawiającego, niepożądanym działaniem pól elektromagnetycznych lub wyładowaniami elektrostatycznymi,
    5. złą jakością wody używanej przez Zamawiającego, w szczególności w przypadkach rozbieżności parametrów wody używanej względem parametrów opisanych w DTR i instrukcjach komponentów stosowanych w Produkcie,
    6. nieutrzymywaniem należytej czystości Produktu lub pomieszczeń, w których Produkty są eksploatowane,
    7. niepoprawnym przechowywaniem Produktów w okresie od dostawy do momentu montażu (w szczególności sekcji central wentylacyjnych, które w dostawie są zabezpieczone transportowo, a nie w celach magazynowych),
    8. innymi przyczynami nietkwiącymi w Produkcie.

14. Robatherm i RBSW zastrzegają sobie prawo uzależnienia ostatecznego uznania roszczeń gwarancyjnych Zamawiającego od uznania ich przez producenta.

15. Usunięcie wad nieobjętych Gwarancją jakości traktowane jest jak Usługa serwisowa i może zostać dokonane przez Robatherm lub RBSW odpłatnie w ramach konserwacji (na warunkach określonych w Klauzuli 7 poniżej) lub na podstawie Jednorazowego zlecenia serwisowego. W razie wątpliwości uważa się, że osoba dokonująca z ramienia Zamawiającego zgłoszenia gwarancyjnego lub / i udostepniająca Pracownikom Serwisu Robatherm lub RBSW Produkt w celu usunięcia wady, jest również uprawniona do udzielenia Jednorazowego zlecenia serwisowego.

16. W przypadku zgłoszenia uszkodzenia części, objętych gwarancją Producenta (Robatherm Gmbh+Co.Kg) Zamawiający może:
    a) zlecić Robatherm lub RBSW niezwłoczne podjęcie działań, mających na celu naprawę/wymianę uszkodzonych części, z zastrzeżeniem, iż w przypadku nieuznania reklamacji przez Producenta, Zamawiający pokryje wszystkie koszty, poniesione przez Robatherm lub RBSW w związku z usunięciem zgłoszonej awarii
    b) zlecić Robatherm lub RBSW zgłoszenie reklamacji Producentowi i wstrzymanie się z przystąpieniem do usunięcia awarii do czasu rozpatrzenia reklamacji przez Producenta.

17. Niniejsze warunki Gwarancji stanowią integralną część Umowy i Umowy serwisowej.

KLAUZULA 5. PROCEDURY ZGŁOSZEŃ SERWISOWYCH

1. Zamawiający zgłasza zapotrzebowanie na Usługę serwisową pocztą elektroniczną na adres: serwis@robatherm.com.pl lub biuro@rbsw.pl

2. Zgłoszenie serwisowe powinno zawierać nazwę Produktu, informację o modelu Produktu, numerze seryjnym, roku produkcji oraz możliwie najbardziej szczegółowy opis powodu zgłoszenia wraz z załączonym materiałem fotograficznym.

3. Zgłoszenie serwisowe dokonanie w dzień roboczy po godzinie 16:00 oraz w sobotę, niedzielę lub dni ustawowo wolne od pracy uznaje się za dokonane o godzinie 8:00 rano najbliższego dnia roboczego.

4. Usługi serwisowe obejmują następujące czynności:

    1) Obsługę,
    2) Konserwację,
    3) Przegląd okresowy,
    4) Serwis.

5. Strony ustalają, iż – z zastrzeżeniem ustępu 6 poniżej - przegląd okresowy, konserwacja lub jakiekolwiek naprawy, zmiany czy przeróbki Central mogą być dokonywane jedynie przez Pracowników Serwisu natomiast czynności obsługi są wykonywane przez pracowników Zamawiającego, którzy odbyli przeszkolenie techniczne przeprowadzone przez Pracowników Serwisu .

6. W przypadku gdy zajdzie potrzeba poddania Produktu naprawie czy modyfikacji, a Robatherm lub RBSW. nie jest w stanie się tego podjąć na warunkach satysfakcjonujących Zamawiającego (w szczególności w zakresie terminu wykonania), Zamawiający będzie mógł na zasadzie wyjątku, posłużyć się do wykonania tych czynności pracownikami Zamawiającego lub osobami trzecimi, pod warunkiem uprzedniego uzyskania zgody Robatherm lub RBSW w formie pisemnej lub dokumentowej. Powyższa zgoda Robatherm lub RBSW nie zmienia faktu, że czynności te są dokonywane na koszt i ryzyko Zamawiającego.

7. W przypadku ingerencji innych osób niż Pracownicy Serwisu, z zastrzeżeniem ust. 5 *in fine* oraz ust. 6 powyżej, Robatherm lub RBSW nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Produktów.

8. Wykonanie każdej z Usług serwisowych przez Robatherm lub RBSW powinno zostać potwierdzone protokołem, podpisanym przez Strony. Bezzasadna odmowa podpisania takiego protokołu przez Zamawiającego nie ma wpływu na prawo Robatherm lub RBSW do Wynagrodzenia, natomiast może być uznane za naruszenie obowiązku realizowania Umowy serwisowej, skutkujące utratą uprawnień gwarancyjnych i możliwością wypowiedzenia przez Robatherm lub RBSW Umowy serwisowej ze skutkiem natychmiastowym na podstawie ust. 1 lit.b) Klauzuli 12 poniżej.

KLAUZULA 6. OBSŁUGA

1. Dla prawidłowego funkcjonowania, Produkty muszą być objęte regularną obsługą, to znaczy dokonywaniem weryfikacji stanu w celu odpowiednio wczesnego zdiagnozowania problemów (dalej: **Obsługa**). Te czynności z zakresu Obsługi, do których wykonywania uprawniony i zobowiązany jest Zamawiający przy

wykorzystaniu swojego personelu, o którym mowa w ust.5 *in fine* Klauzuli 5 powyżej opisane są szczegółowo w załącznikach zakresów Umowy Serwisowej.

KLAUZULA 7. KONSERWACJA

1. Produkty mogą podlegać konserwacji, przez którą rozumieć należy wszelkie działania i naprawy, niezbędne do zapewnienia prawidłowego funkcjonowania oraz jak najlepszej sprawności Produktów (dalej: **Konserwacja**). Pracownicy serwisu dokonują Konserwacji zgodnie z zakresem prac konserwacyjnych, stanowiącym załącznik do Umowy serwisowej.

2. Wszelkie koszty związane z Konserwacją ponosi Zamawiający. Dotyczy to w szczególności kosztu wymienianych części zamiennych, materiałów eksploatacyjnych (paski klinowe, filtry, łożyska), niezbędnych do naprawy Produktów oraz kosztów związanych z pracami konserwacyjnymi.

3. Strony każdorazowo ustalą zasadność Konserwacji, w tym w szczególności konieczność wymiany części zamiennych lub materiałów eksploatacyjnych do Produktów, poprzez sporządzenie i podpisanie przez Strony stosownego protokołu przed przystąpieniem do Konserwacji.

4. Konieczność sporządzenia i podpisania protokołu, o którym mowa w ust. 3 powyżej, nie dotyczy napraw gwarancyjnych, określonych w Klauzuli 4. powyżej.

5. Podstawą obciążenia Zamawiającego kosztami określonymi w ust. 2 i 3 powyżej będzie faktura VAT, wystawiona przez Robatherm lub RBSW

6. Czynności związane z Konserwacją odbywają się nie rzadziej niż jeden raz na sześć miesięcy.

KLAUZULA 8. PRZEGLĄD OKRESOWY

1. Przez przegląd okresowy rozumie się zespół czynności sprawdzających funkcjonowanie, sprawność i wydajność poszczególnych komponentów Produktu oraz funkcjonowanie, sprawność i wydajność Produktu jako całości, a także zespół czynności obsługowych stosownie do zdiagnozowanych potrzeb (dalej: **Przegląd okresowy**).

2. Pracownicy Serwisu dokonują Przeglądu okresowego, w tym w szczególności wszelkich czynności obsługowych (innych niż wchodzące w zakres Obsługi), w zgodnie z dokumentem pt. Zakres prac Przeglądu okresowego stanowiącym załącznik do Umowy serwisowej. Strony ustalają, iż termin wykonania Przeglądu okresowego zostanie każdorazowo z inicjatywy Zamawiającego (zgodnie z ustępem 1 Klauzuli 5) ustalony pomiędzy Stronami z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem. .

3. W przypadku konieczności wymiany części zamiennych, niezbędnych do prawidłowego działania Produktów, termin zakończenia Przeglądu okresowego może ulec wydłużeniu, w szczególności dotyczy to sytuacji, gdy części zamienne niezbędne do prawidłowego działania Produktów są niedostępne na terenie Rzeczypospolitej Polskiej i wymagają one sprowadzenia z zagranicy. W takich przypadkach termin zakończenia Przeglądu okresowego będzie każdorazowo określany przez Robatherm lub RBSW po złożeniu zamówienia u producenta.

4. Koszt części zamiennych pokrywa w całości Zamawiający.

5. Wykonanie Przeglądu okresowego zostanie potwierdzone każdorazowo przez sporządzenie i podpisanie przez Strony stosownego protokołu.

6. Przeglądy okresowe odbywają się nie rzadziej niż jeden raz na sześć miesięcy.

KLAUZULA 9. SERWIS

1. Przez serwis rozumie się działania niezbędne do usunięcia awarii Produktów (dalej: **Serwis**).

2. Zgłoszenie awarii przez Zamawiającego nastąpi w sposób przewidziany w Klauzuli 5 ust.1 powyżej.

3. Serwis jest działaniem niezależnym od Konserwacji oraz Przeglądu okresowego.

4. Z zastrzeżeniem postanowieniem Klauzuli 5. ust. 3 powyżej, w przypadku wystąpienia awarii Produktu, czas reakcji, tj. podjęcia przez Pracowników Serwisu działań zmierzających do usunięcia awarii Produktu, wynosi 24 godziny od chwili otrzymania od Zamawiającego zgłoszenia serwisowego. Przez pojęcie „podjęcia działań zmierzających do usunięcia awarii" rozumieć należy potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia dokonanego przez Zamawiającego.

5. W przypadku przestrzegania przez Zamawiającego terminów Przeglądu okresowego, Wynagrodzenie Robatherm lub RBSW za świadczenie Serwisu na rzecz Zamawiającego jest zawarte w Wynagrodzeniu za Przegląd okresowy, z tym zastrzeżeniem, że Zamawiający ponosi koszty ewentualnych części zamiennych oraz materiałów eksploatacyjnych.

6. Wszelakie prace wykonywane przez Pracowników Serwisu w ramach Umowy lub Umowy Serwisowej są realizowane wyłącznie w Dni Robocze w godzinach od 8:00 do 17:00.

KLAUZULA 10. WYNAGRODZENIE

1. Wynagrodzenie przysługujące Robatherm lub RBSW z tytułu świadczenia usług, objętych niniejszymi OWGiS, w szczególności usług serwisowych i za wykonanie przeglądu okresowego, zostanie każdorazowo określone w Umowie serwisowej.

2. Zamawiający zobowiązany jest do zapłaty Wynagrodzenia w terminach i na zasadach określonych w Umowie serwisowej. Ewentualne uwagi do wykonanej usługi powinny zostać zgłoszone niezwłocznie i nie uprawniają Zamawiającego do wstrzymania zapłaty wynagrodzenia.

3. Płatność Wynagrodzenia oraz innych należności z tytułu Umowy serwisowej, a także z tytułu Jednorazowego zlecenia serwisowego, nastąpi przelewem na rachunek bankowy wskazany na fakturze.

4. Dniem zapłaty uznaje się dzień uznania rachunku bankowego Robatherm lub RBSW.

5. Opóźnienie Zamawiającego w zapłacie Wynagrodzenia lub uiszczenie Wynagrodzenia w wysokości niższej niż określona w Umowie serwisowej, upoważnia Robatherm lub RBSW do wstrzymania się z realizacją Umowy serwisowej do czasu uiszczenia Wynagrodzenia przez Zamawiającego. W przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, przesunięciu ulegną lub wstrzymane zostaną terminy realizacji czynności, związanych z usunięciem wad, zgłoszonych w ramach gwarancji lub przeprowadzenia czynności serwisowych, o których mowa w Klauzulach 5, 6, 7, 8 i 9 niniejszych OWGiS, z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego, o czym Robatherm lub RBSW zawiadomi Zamawiającego w drodze korespondencji e-mail na adresy skrzynek elektronicznych, wskazanych w Umowie serwisowej. W przypadku, o którym mowa w niniejszym ustępie, Robatherm lub RBSW nie ponosi odpowiedzialności z tytułu szkody wynikłej wskutek przesunięcia lub wstrzymania czynności, związanych z usunięciem wad zgłoszonych w ramach gwarancji lub przeprowadzenia czynności serwisowych, o których mowa w Klauzulach 7, 8 i 9 niniejszych OWGiS.

6. W przypadku opóźnienia Zamawiającego w zapłacie Wynagrodzenia, Zamawiający zobowiązuje się pokryć wszelkie koszty poniesione przez Robatherm lub RBSW w celu

dochodzenia zapłaty Wynagrodzenia, w tym koszty obsługi prawnej i egzekucji w pełnej wysokości, poniesionej przez Robatherm lub RBSW.

7. W przypadku opóźnienia Zamawiającego w zapłacie Wynagrodzenia, Zamawiający zapłaci Robatherm lub RBSW odsetki umowne w wysokości maksymalnych odsetek ustawowych za opóźnienie.

8. Wszelkie płatności, uiszczane przez Zamawiającego na rzecz Robatherm lub RBSW mogą być zaliczane (zarachowane) przez Robatherm lub RBSW wedle nieskrępowanego wyboru Robatherm lub RBSW na poczet wszelkich należności przysługujących Robatherm lub RBSW od Zamawiającego, a zatem bez ograniczenia wyłącznie do tych wynikających z Umowy serwisowej.
   W szczególności Robatherm lub RBSW ma prawo zaliczyć płatność Zamawiającego na poczet należnych Robatherm lub RBSW od Zamawiającego odsetek od przeterminowanych płatności oraz na poczet kosztów dochodzenia takich płatności od Zamawiającego.
   Wskazanie przez Zamawiającego świadczenia, na poczet którego należy zaliczyć dokonaną przez niego wpłatę, nie będzie dla Robatherm lub RBSW wiążące.
   W przypadku zaliczenia przez Robatherm lub RBSW płatności Zamawiającego w sposób odmienny od wskazania Zamawiającego, Robatherm lub RBSW w terminie 7 dni poinformuje o tym fakcie Zamawiającego. W braku takiego powiadomienia przyjmuje się, że Robatherm lub RBSW zaliczył wpłatę zgodnie ze wskazaniem Zamawiającego.

KLAUZULA 11. POUFNOŚĆ

1. Strony zgodnie potwierdzają, iż wszelkie informacje poufne zostaną zachowane w pełnej tajemnicy i poufności, zostaną użyte i wykorzystane wyłącznie dla celów związanych z zawarciem i realizacją Umowy serwisowej oraz nie zostaną przekazane lub ujawnione jakiejkolwiek osobie trzeciej, chyba że każda ze Stron wyrazi na to wyraźną pisemną zgodę.

2. Poprzez informacje poufne należy rozumieć wszelkie materiały i dane nie ujawnione do wiadomości publicznej i przekazane Stronom, a w szczególności informacje techniczne, technologiczne, produktowe, ekonomiczne, finansowe, handlowe, personalne, prawne, organizacyjne i umowne, informacje na temat podmiotów powiązanych, dotyczące struktury organizacyjnej, zakresu i treści zawartych umów i kontraktów, planów, w tym celów sprzedażowych, strategii działania uzyskanych podczas wzajemnej komunikacji, niezależnie od formy i postaci ich przekazania.

3. Każda ze Stron może ujawnić informacje poufne bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej Strony wyłącznie, jeżeli:

   a. były powszechnie znane lub stały się powszechnie dostępne w sposób inny niż poprzez działanie lub zaniedbanie jednej ze Stron;
   b. ujawnienie informacji jest wymagane na podstawie obowiązujących przepisów prawa, decyzji sądu lub innego organu państwowego lub nadzorującego działającego w granicach uprawnień wyznaczonych przepisami prawa.

4. Strony nie mogą bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej Strony ujawnić informacji poufnych osobom innym niż bezpośrednio zaangażowanym we współpracę oraz osobom je nadzorującym. Osoby posiadające dostęp do informacji poufnych podlegają obowiązkowi zachowania poufności.

5. Każda ze Stron zobowiązana jest do:

   a. dbania o zabezpieczenie informacji poufnych przed nielegalnym rozpowszechnianiem, kopiowaniem, powielaniem, utratą, kradzieżą i uszkodzeniem z dołożeniem należytej staranności;
   b. niezwłocznego poinformowania drugiej Strony o wszelkich przypadkach naruszenia obowiązku zachowania poufności otrzymanych informacji poufnych.

6. Obowiązek zachowania poufności obowiązuje Strony przez okres trwania niniejszej Umowy serwisowej.

7. Naruszeniem obowiązku zachowania poufności jest każde ujawnienie, przekazywanie lub udostępnianie osobom trzecim informacji poufnych niezgodne z treścią niniejszej Klauzuli 11.

8. W przypadku naruszenia przez Stronę postanowień niniejszej Klauzuli 11 Strona dopuszczająca się naruszenia zapłaci drugiej Stronie karę umowną w wysokości 100.000,00 zł (słownie: sto tysięcy złotych), przy czym zapłata kary umownej nastąpi w terminie siedmiu dni od dnia stwierdzenia naruszenia obowiązku wynikającego z niniejszej Klauzuli 11 i otrzymania przez Stronę naruszającą wezwania do zapłaty.

9. Strony zgodnie postanawiają, iż kara umowna w wysokości określonej w ustępie 8 powyżej naliczana będzie od każdorazowego przypadku naruszenia obowiązku uregulowanego w Klauzuli 11.

10. Zapłata kary umownej o której mowa w ustępie 8 powyżej nie wyłącza możliwości dochodzenia przez Stronę odszkodowania na zasadach ogólnych do pełnej wysokości szkody poniesionej w wyniku naruszenia obowiązków wynikających z treści niniejszej Klauzuli 11.

KLAUZULA 12. PRZESŁANKI WYPOWIEDZENIA UMOWY SERWISOWEJ ZE SKUTKIEM NATYCHMIASTOWYM

1. Robatherm lub RBSW może wypowiedzieć Umowę serwisową ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:

   a. opóźnienia Zamawiającego w zapłacie Wynagrodzenia przekraczającego 7 Dni Roboczych,

   b. naruszenia przez Zamawiającego obowiązków wynikających z Umowy serwisowej lub niniejszych OWGiS,

   c. gdy istnieje zagrożenie niewypłacalności Zamawiającego, w szczególności, gdy majątek Zamawiającego został zajęty w drodze postępowania egzekucyjnego lub zabezpieczającego, a także w przypadku podjęcia uchwały lub innej decyzji o rozwiązaniu lub likwidacji Zamawiającego,

2. Zamawiający może wypowiedzieć Umowę serwisową ze skutkiem natychmiastowym w przypadku rażącego naruszenia przez Robatherm lub RBSW postanowień Umowy serwisowej lub niniejszych OWGiS z wyłączeniem sytuacji, gdy niewykonanie lub nienależyte ich wykonanie wynika z przyczyn niezależnych od Robatherm lub RBSW. Jednakże wypowiedzenie Umowy serwisowej w tym trybie musi być poprzedzone wezwaniem Robatherm lub RBSW przez Zamawiającego, wystosowanym w formie pisemnej (za potwierdzeniem odbioru) do zaprzestania naruszeń Umowy serwisowej w stosownym terminie, nie krótszym niż 10 Dni Roboczych, po którego bezskutecznym upływie, Zamawiający będzie uprawniony wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym.

3. W przypadku rozwiązania Umowy serwisowej z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego, o których mowa w ust. 1 powyżej, Robatherm lub RBSW może żądać zwrotu poniesionych przez siebie kosztów związanych z realizacją Umowy serwisowej.

4. W przypadku rozwiązania Umowy serwisowej z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego, o których mowa w ust. 1 powyżej, Zamawiający traci uprawnienia wynikające z gwarancji, o których mowa w Klauzuli 4.

KLAUZULA 13. POSTANOWIENIA DODATKOWE

robatherm Polska Sp. z o.o.
RBSW Sp. z o.o.
05-077 Warszawa-Wesoła
ul. Trakt Brzeski 57b
tel. + 48 22 812 55 31
biuro@robatherm.com.pl
biuro@rbsw.pl

1. Przedstawiciele, reprezentujący Strony przy zawarciu Umowy serwisowej oświadczają, iż są należycie umocowani do zawarcia Umowy serwisowej.

2. Robatherm jest uprawniony do dokonania cesji roszczeń dotyczących gwarancji jakości na rzecz RBSW bez zgody Zamawiającego w dowolnym momencie trwania Gwarancji jakości. Robatherm powiadomi Zamawiającego w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy cesji.

3. .W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy serwisowej, Robatherm lub RBSW ponosi odpowiedzialność jedynie za straty będące normalnym następstwem własnego i zawinionego działania lub zaniechania oraz jedynie w zakresie rzeczywistej szkody Zamawiającego. Robatherm lub RBSW nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści Zamawiającego. Każdorazowo odpowiedzialność Robatherm jest ograniczona do wysokości odpowiadającej 10 % miesięcznego Wynagrodzenia brutto określonego w Umowie serwisowej.

4. Jeżeli którekolwiek z postanowień OWGiS lub Umowy serwisowej są lub staną się nieważne lub nieskuteczne, nie narusza to ważności pozostałych postanowień OWGiS lub Umowy serwisowej (klauzula salwatoryjna).

5. Jeżeli w zakresie przedmiotu Umowy serwisowej, przed jej zawarciem, udzielone zostały Jednorazowe zlecenia serwisowe, to zawarcie Umowy serwisowej przez Strony równoznaczne jest ze stwierdzeniem, iż zastępuje ona wszystkie udzielone (a dotychczas niewykonane) Jednorazowe zlecenia serwisowe, a Umowa serwisowa stanowi jedyne uregulowanie wzajemnych stosunków w zakresie właściwym przedmiotowi Umowy serwisowej.

6. Ewentualne spory wynikające z realizacji Umowy serwisowej Strony zobowiązują się rozwiązywać w drodze negocjacji, a w przypadku niemożności takiego rozwiązania sporu, Strony poddają go pod rozstrzygnięcie sądu miejscowo właściwego dla siedziby Robatherm.

7. Adresy Stron wskazane w Umowie serwisowej uznaje się za ważne i skuteczne względem doręczeń dokonywanych pomiędzy Stronami. W przypadku ich zmiany Strona jest zobowiązana powiadomić o powyższym fakcie pisemnie (za potwierdzeniem odbioru) drugą Stronę, pod rygorem uznania doręczeń dokonywanych na adres uprzedni za dokonane skutecznie.

8. Bez uprzedniej pisemnej zgody Robatherm, Zamawiający nie jest uprawniony do dokonywania cesji jakichkolwiek roszczeń wynikających z lub związanych z realizacją Umowy serwisowej.

9. Umowa serwisowa podlega i jest interpretowana zgodnie z prawem polskim.

10. Niniejsze OWGiS stanowią integralną część wszelkich Umów serwisowych i Jednorazowych zleceń serwisowych, zawieranych pomiędzy Stronami.

11. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych OWGiS i Umowie serwisowej zastosowanie mają postanowienia Kodeksu cywilnego.

12. Robatherm i RBSW zastrzega sobie możliwość wprowadzenia zmian do OWGiS. Wprowadzone do OWGiS zmiany wchodzą w życie z dniem ich ogłoszenia na stronie internetowej Robatherm pod adresem: www.robatherm.com.pl. Powyższe ogłoszenie zmian OWGiS nie ma wpływu na treść OWGiS, będących integralną częścią tych Umów serwisowych, które na dzień dokonania ogłoszenia są wiążące tzn. podpisane przez obie Strony. Zmiana OWGiS w stosunku do umów wiążących wymaga, oprócz ich ogłoszenia na stronie internetowej Robatherm i RBSW, również powiadomienia o zmianie OWGiS, wysłanego na adres korespondencyjny Zamawiającego (za potwierdzeniem odbioru) z co najmniej 30-dniowym wyprzedzeniem. Jeżeli Zamawiający nie godzi się na zmianę OWGIS w stosunku do wiążącej go Umowy serwisowej, powinien zakomunikować to Robatherm w terminie 14 dni od otrzymania powiadomienia. W takim przypadku Zamawiającego będzie obowiązywać treść dotychczasowego OWGiS.