

OGÓLNE WARUNKI UMOWY WYKONANIA INSTALACJI POMPY CIEPŁA

Warm Polska sp. z o. o.

§1

Postanowienia ogólne

- Ogólne Warunki Umowy (dalej: OWU) określają zasady zawierania umów wykonania instalacji pomp ciepła przez Warm Polska sp. z o. o. z Zamawiającymi.
- Niniejsze OWU obowiązują dla wszystkich umów wykonania instalacji pomp ciepła zawartych z Zamawiającymi po dniu ustalenia OWU, także wówczas, gdyby w poszczególnych przypadkach nie powołano się na OWU w sposób wyraźny.
- Użyte w dalszej części OWU określenia oznaczają:
 - Wykonawca – Warm Polska sp. z o. o.
 - Zamawiający – podmiot będący drugą stroną umowy wykonania instalacji pompy ciepła, będący osobą fizyczną zawierającą Umowę bez bezpośredniego związku z wykonywaną przez Zamawiającego działalnością gospodarczą lub zawodową;
 - Strony – łącznie Wykonawca i Zamawiający;
 - Umowa – umowa wykonania instalacji pompy ciepła zawarta między Stronami;
 - Przedmiot Umowy – dostawa i montaż pompy ciepła;
 - Gwarancja Wykonawcy – gwarancja udzielona Zamawiającemu na warunkach wskazanych w Umowie;
- OWU stanowią integralną część Umowy. Zmiana lub wyłączenie poszczególnych postanowień OWU może nastąpić wyłącznie za uprzednią, pisemną (lub wyrażoną w formie elektronicznej) zgodą Wykonawcy pod rygorem nieważności.
- W przypadku rozbieżności pomiędzy treścią niniejszych OWU, a treścią łączącej Strony Umowy zastosowanie mają postanowienia Umowy.
- Niniejsze OWU są dostępne na stronie internetowej pod adresem: www.arago.green.

§2

Przedmiot Umowy

- Przedmiot Umowy obejmuje:
 - audyt na podstawie otrzymanych danych oraz dokumentacji zdjęciowej oraz sporządzenie specyfikacji instalacji pompy ciepła;
 - dostawę i montaż jednostki wewnętrznej (zbiornika buforowego CWU oraz CO w razie konieczności jego zastosowania) oraz zewnętrznej;
 - dostawę i montaż zabezpieczeń AC (osprzętu elektrycznego, sterownika i kabli);
 - dostawę i montaż urządzeń grupy przyłączeniowej wraz z niezbędnym osprzętem;
 - podłączenie i uruchomienie części hydraulicznej instalacji;
 - podłączenie i uruchomienie części chłodniczej instalacji;
 - uruchomienie i konfigurację węzła ciepłowniczego;
- Konkretny dzień dostawy i montażu zostanie ustalony z Zamawiającym indywidualnie drogą mailową lub telefoniczną.
- Termin montażu pompy ciepła może ulec zmianie, jeżeli:
 - Zamawiający ze swojej winy utrudni realizację Przedmiotu Umowy, w szczególności nie udostępni Punktu Montażu.
 - Zamawiający skorzysta z finansowania za pośrednictwem Wykonawcy stanowiącego kredyt powiązany bezpośrednio z dotacją Czyste Powietrze z Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej, o czas rozpatrywania dokumentów przez właściwy podmiot,
 - między Stronami zostanie zawarty aneks do Umowy, co spowoduje wydłużenie się procesu formalno-prawnego i przesunięcie wykonania montażu instalacji;
 - wystąpią sytuacje niezależne od Wykonawcy, takie jak m.in. wydłużony czas dostawy sprzętu od dystrybutora bądź producenta czy Siła Wyższa.O zmianie terminu Zamawiający zostanie poinformowany drogą mailową lub telefonicznie.
- Jeżeli w trakcie obowiązywania Umowy okaże się, że:
 - nieruchomość, na której ma być zainstalowany Przedmiot umowy, jest wpisana do rejestru zabytków, bądź znajduje się na obszarze wpisanym do rejestru zabytków;
 - inwestycja wymaga przeprowadzenia oceny oddziaływania na środowisko lub obszar Natura 2000, zgodnie z wymaganiami ustawy o udostępnianiu informacji o środowisku i jego ochronie, udziale społeczeństwa w ochronie środowiska oraz o ocenach oddziaływania na środowisko;

- Zamawiający zobowiązuje się do dokonania obowiązkowych zgłoszeń oraz pozyskania wszelkich potrzebnych dokumentów i pozwoleń.
- Przedmiot Umowy może być wykonany przez podwykonawcę (dalej: Podwykonawca). Wykonawca ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania Podwykonawców, jak za działania i zaniechania własne.
- Termin na wykonanie montażu jest liczony od zdarzenia wskazanego w §1 ust. 4 Umowy. W sytuacji, gdy Zamawiający jest zobowiązany do wykonania dwóch lub większej ilości czynności, które warunkują rozpoczęcie realizacji Przedmiotu Umowy, termin rozpoczyna bieg od chwili wykonania czynności, która została spełniona jako ostatnia.
- W przypadku, gdy do wykonania Umowy i montażu pompy ciepła konieczne będzie pozyskanie stosownych ekspertyz, Zamawiający zostanie o tym poinformowany przed rozpoczęciem montażu i zobowiązany do dostarczenia tych ekspertyz czy opinii Wykonawcy. Koszt pozyskania wspomnianych dokumentów pokrywa Zamawiający. Zamawiający może zlecić wykonanie tych dokumentów Wykonawcy w ramach usługi dodatkowej. Jeżeli mimo poinformowania Zamawiającego taka ekspertyza nie zostanie wykonana, Wykonawca ma prawo odstąpić od Umowy.
- W sytuacji, gdy zmianie miałyby ulec elementy wskazane w Załączniku nr 1 do Umowy, na inne, tej samej klasy i bez zmiany wysokości wynagrodzenia, konieczne jest sporządzenie aneksu do Umowy w formie dokumentowej lub pisemnej.
- Wykonawca może pomóc Zamawiającemu w złożeniu wniosku o dofinansowanie z Programu Czyste Powietrze na warunkach i zasadach wskazanych w Umowie.
- Wykonawca zastrzega, że dofinansowanie z Programu Mój Prąd nie łączy się z Programem Czyste Powietrze. Nie można otrzymać dofinansowania z obu tych programów jednocześnie.
- Wykonawca nie pomaga w pozyskaniu innych dofinansowań bądź ulg (poza wskazanymi w Umowie lub OWU) należnych Zamawiającemu z tytułu zakupu pompy ciepła.
- Wykonawca nie gwarantuje Zamawiającemu otrzymania jakiegokolwiek dofinansowania bądź wsparcia finansowego od podmiotów trzecich.

§3

Wykonanie Przedmiotu Umowy

- Przedmiot Umowy zostanie wykonany z należytą starannością odpowiadającą zawodowemu charakterowi prowadzonej działalności.
- Wykonawca oświadcza, że części lub urządzenia użyte do wykonania Przedmiotu Umowy objęte są gwarancją ich producenta lub dystrybutora.
- Wykonawca zobowiązuje się do montażu przedmiotowej pompy ciepła zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i zaleceniami producenta pompy ciepła.
- Zamawiający udostępni, na uzasadniony wniosek Wykonawcy, wszelkie dokumenty i informacje konieczne przy realizacji Przedmiotu Umowy, o ile nimi dysponuje. Szczegóły dotyczące współpracy koniecznej przy realizacji Przedmiotu Umowy, jak np. przygotowanie personelu, miejsc pracy, ustala się każdorazowo w formie pisemnej lub drogą mailową.

§4

Obowiązki Stron

- Zamawiający zobowiązuje się:
 - podjąć działania, żeby realizacja Przedmiotu Umowy została przeprowadzona terminowo, w sposób prawidłowy oraz zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa;
 - współpracować z Wykonawcą, w szczególności udzielać mu wszelkich niezbędnych wyjaśnień, udostępnić dokumenty i pomieszczenia, w których znajdują się układy pomiarowe oraz ułatwić swobodny dostęp do miejsca instalacji Przedmiotu Umowy w terminie ustalonym przez Strony;
 - zapewnić Wykonawcy dostęp do Punktu Montażu przez cały okres potrzebny do realizacji Przedmiotu Umowy wraz z dostępem do mediów, w tym do bieżącej wody i prądu;
 - umożliwić bezpieczne składowanie elementów potrzebnych do realizacji Przedmiotu Umowy, które zostały dostarczone przez Wykonawcę;
 - niewłócznie poinformować Wykonawcę o wszelkich okolicznościach mogących mieć wpływ na przyspieszenie, opóźnienie lub zakłócenie realizacji Przedmiotu Umowy;

- f) przygotować Punkt Montażu do montażu zgodnie z wytycznymi Wykonawcy,
 - g) informować Wykonawcę drogą mailową o każdej zmianie danych kontaktowych (numerze telefonu oraz adresu mail) i adresu do korespondencji
 - h) dostarczać dokumenty niezbędne do prawidłowego wykonania przez Wykonawcę Przedmiotu Umowy w terminach wskazanych przez Wykonawcę;
2. Wykonawca zobowiązuje się
- a) ustalić z Zamawiającym termin montażu oraz informować go o wszelkich zmianach harmonogramu dotyczącego realizacji Przedmiotu Umowy;
 - b) wykonać Przedmiot Umowy w sposób prawidłowy, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz bez wad
 - c) chronić dane Zamawiającego i jego partnerów, a także dokumentów technicznych, procesów technologicznych i pozostałych informacji uzyskanych w akcie realizacji Umowy.
3. Zamawiający zobowiązuje się do uczestniczenia w odbiorze dostawy elementów potrzebnych do realizacji Przedmiotu Umowy osobiście lub przez upoważnionego na piśmie bądź w formie dokumentowej przedstawiciela. Zamawiający zobowiązuje się osobiście lub przez upoważnione osoby do podpisania protokołu zdawczo-odbiorczego lub listu przewozowego elementów dostawy potrzebnych do realizacji Przedmiotu Umowy.

§5

Podstawowe informacje o gwarancji

1. Wykonawca oświadcza, że zamontowane urządzenia są fabrycznie nowe.
2. Wszelkie przekazywane przez Wykonawcę atesty, aprobaty, świadectwa zgodności lub inne dokumenty wskazujące na jakość pompy ciepła, jego parametry i właściwości techniczne stanowią informację, że towar zgodnie zaświadczeniem producenta został wykonany zgodnie ze wskazanymi w dokumentach kryteria.
3. Gwarancję Wykonawcy | el zasady uregulowano w Umowie oraz §6 OWU.
4. Gwarancja Wykonawcy jest ważna wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej

§6

Finansowanie i Wynagrodzenie

1. Zamawiający zapłaci Wykonawcy zaliczkę zgodnie z warunkami wskazanymi w Umowie.
2. W przypadku wyboru przez Zamawiającego finansowania za pośrednictwem Wykonawcy kwota kredytu w wysokości wartości Przedmiotu Umowy lub pomniejszonej o wpłacony przez Zamawiającego wkład własny zostanie przesłana przez bank bezpośrednio na konto bankowe. Wykonawcy, zgodnie z warunkami zawartymi w umowie kredytowej
3. W sytuacji wyboru przez Zamawiającego finansowania Przedmiotu Umowy w całości ze środków stanowiących kredyt:
 - a) za pośrednictwem Wykonawcy - zostanie wystawiona tylko faktura końcowa. Po podpisaniu Protokołu Odbioru Wykonawca wystawi fakturę końcową, w której wskaże całą kwotę brutto ze Przedmiot Umowy, a jako formę jej płatności wpisze kredyt otrzymany przez Zamawiającego od podmiotu finansującego;
 - b) zewnętrzny — zaliczka będzie płatna zgodnie z zasadami wskazanymi w §3 ust. 3 Umowy. Po podpisaniu Protokołu Odbioru Wykonawca wystawi fakturę końcową, w której będzie podana pozostała do zapłaty kwota brutto, a jako form jej płatności zostanie wpisany kredyt otrzymany przez Zamawiającego od podmiotu finansującego;
4. Jeżeli w ciągu 7 dni od dnia zawarcia Umowy, Zamawiający nie ureguluje na rzecz Wykonawcy zaliczki bądź nie zawrze umowy kredytu, wykonawca ma prawo do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy drogą mailową.
5. Zgłoszenie reklamacji nie uprawnia Zamawiającego do wstrzymania zapłaty wynagrodzenia Wykonawcy w części bądź całości, zgodnie z treścią Umowy oraz OWU.
6. W przypadku opóźnienia w. płatnościach, Wykonawca ma prawo do dochodzenia odsetek ustawowych za opóźnieniem w płatności od Zamawiającego.
7. Jeżeli pozostała część wynagrodzenia nie zostanie przelana przez Zamawiającego w terminie wskazanym w Umowie Wykonawca w okresie 2 miesięcy, licząc od pierwszego dnia następującego po ostatnim, terminowym dniu do zapłaty ma prawo do demontażu Przedmiotu Umowy oraz dochodzenia od Zamawiającego kosztów związanych z

zakupem urządzeń, projektowaniem realizacją Przedmiotu Umowy oraz dochodzeniem odszkodowania na zasadach ogólnych.

8. Strony mają prawo do kompensacji wzajemnych zobowiązań.
9. W przypadku opóźnienia w. płatności kwoty, o której mowa w ust. 1 powyżej, liczba dni opóźnienia liczona jako różnica pomiędzy terminem uznania rachunku Wykonawcy 2 terminem wynikającym z. płatności zaliczki zostanie doliczona do terminu wykonania Przedmiotu Umowy, o czym Wykonawca poinformuje mailem Zamawiającego po zaskiegowaniu przelewu.
10. Wykonawca jako pośrednik wpisany przez Komisję Nadzoru Finansowego do rejestru pośredników kredytowych pod numerem RPKD41218 współpracuje z pięcioma instytucjami finansowymi: a) bankiem ALIOR BANK SA. z siedzibą w Warszawie przy ul Łopuszańskiej 38D, zarejestrowanym w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawa, X Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000805178, posiadającym NIP 1070010731 oraz kapitał zakładowy w wysokości 1305 539 910 zł w całości wpłacony;
11. Zamawiający może skorzystać z pomocy Wykonawcy w pozyskaniu finansowania na pompę ciepła Informacja w tym zakresie powinna zostać odznaczona w Umowie poprzez wybór właściwego finansowania
12. Jeżeli środki na realizację Przedmiotu Umowy są środkami zewnętrznymi, Zamawiający zobowiązany jest do przedstawienia wykonawcy kopii zawartej umowy kredytowej w terminie dni od dnia zawarcia jej z podmiotem finansującym.
13. W sytuacji, gdy Zamawiający nie uzyska kredytu jest on zobowiązany do niezwłocznego, w tym nie dłuższego niż 5 dni od otrzymania od instytucji finansowej odmowy, poinformowania Wykonawcy mailowo bądź telefonicznie, iż środki nie zostały mu przyznane.
14. Jeżeli Wykonawca, jako pośrednik, pomagał Zamawiającemu w sprawie zawarcia umowy kredytu i miał dostęp do decyzji podejmowanych przez bank. na Zamawiającym nie ciąży obowiązek wskazany w §6 ust. 12 | IB 15. Z chwilą otrzymania przez Wykonawcę informacji o której wspomniano w §6 ust. 13, umowa ulegnie rozwiązaniu, a Zamawiający zostanie zwolniony z obowiązku zakupu przedmiotu Umowy.

§7

Odbiór Przedmiotu Umowy

1. Odbiór Przedmiotu Umowy następuje ostatniego dnia montażu pompy ciepła, o godzinie ustalonej przez Strony.
2. Przekazania pompy ciepła będzie sporządzony protokół odbioru.
3. Przy dokonywaniu odbioru końcowego Zamawiający zobowiązany jest zgłosić i opisać w protokole odbioru wszelkie uwagi dotyczące wad i usterek zamontowanej pompy. ciepła lak również uszkodzeń na nieruchomości powstałych w trakcie realizacji prac montażowych pompy. ciepła. W przypadku braku zgłoszenia wad lub usterek w protokole odbioru, Strony zgodnie uznają, że dostawa i montaż pompy ciepła jest wolna od wad i usterek oraz nieruchomości pozostaje w stanie nienaruszonym.
4. Zamawiający zobowiązany jest do pokrycia szkody, którą poniósł Wykonawca w związku z jego niestawiennictwem na odbiór pompy ciepła i koniecznością pojawienia się kolejny raz na terminie odbioru, chyba że niestawiennictwo nie było zwinione.

5. W przypadku, gdy po raz drugi Zamawiający nie stawi się na odbiór pompy ciepła ze swojej winy, Wykonawca upoważniony jest do jednostronnego podpisania protokołu odbioru. Podpisanie protokołu nie wyłącza praw Zamawiającego do zgłaszania uwag do wykonania pompy ciepła w późniejszym terminie.
6. Strony ustalą termin usunięcia wad lub usterek wskazanych w protokole odbioru indywidualnie. Ustępy 1 - 5 powyżej stosuje się odpowiednio w sytuacji odbioru pompy ciepła po naprawieniu wad bądź usterek.

§8

Utylizacja starej jednostki cieplnej

1. Zamawiający jest zobowiązany do utylizacji pieca/kotła na paliwo stałe w przypadku wymiany go na pompę ciepła, jeżeli chce skorzystać z dofinansowania z Programu Czyste Powietrze. W takiej sytuacji na Zamawiającym ciąży wymóg bezwzględnego zlikwidowania ww. urządzenia, czego potwierdzeniem musi być imienny dokument potwierdzający zeżłomowanie.
2. Jeżeli Zamawiający zdecyduje się skorzystać z pomocy Wykonawcy w zakresie utylizacji pieca/kotła na paliwo stałe, Wykonawca może zlecić dokonanie utylizacji starej jednostki cieplnej Zamawiającego firmie podwykonawczej. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania podwykonawców, jak za działania i zaniechania własne.
3. Odbiór i przekazanie do utylizacji pieca/kotła na paliwo stałe zostanie wykonane przez Wykonawcę, jeżeli Zamawiający spełni poniższe warunki:
 - a) odznaczy w §8 ust.4 Umowy, że chce skorzystać z pomocy Wykonawcy;
 - b) opłaci koszt usługi na warunkach wskazanych w Umowie;
 - c) przekaze Wykonawcy piec/kocioł na paliwo stałe w terminie ustalonym indywidualnie z Wykonawcą.
4. Jeżeli Zamawiający, mimo dokonania zapłaty i przyjazdu Wykonawcy po odbiór pieca/kotła na paliwo stałe, nie przekaze go do utylizacji, na Wykonawcy nie ciąży obowiązek dostarczenia dokumentu potwierdzającego zeżłomowanie. Wykonawca ma prawo obciążyć Zamawiającego kosztami nieuzasadnionego przyjazdu i potrącić je z kwoty, którą Zamawiający wpłacił na rzecz przedmiotowej usługi. Wykonawca poinformuje Zamawiającego o takiej sytuacji drogą mailową oraz prześle mu informację w zakresie poniesionych bezzasadnie kosztów.
5. Zamawiającemu nie należy się rekompensata za zmianę terminu odbioru pieca/kotła na paliwo stałe przez Wykonawcę.

§8a

Usługi dodatkowe

1. Zamawiający może odpłatnie skorzystać z usług dodatkowych (nieobjętych umową) dotyczących utrzymania instalacji, świadczonych przez Wykonawcę.
2. Regulamin oraz Cennik Usług Dodatkowych świadczonych przez Wykonawcę na rzecz Zamawiających znajduje się pod adresem: warmpolska.pl oraz w siedzibie Wykonawcy.

§9

Informacje Poufne

1. Strony zobowiązują się zachować w ścisłej tajemnicy wszelkie informacje techniczne, w tym specyfikacje, plany, mapy, wzory, schematy, rysunki, oprogramowanie, dane, a także informacje technologiczne, ekonomiczne, finansowe, handlowe, prawne i organizacyjne, dotyczące drugiej Strony, uzyskane od drugiej Strony w związku z prowadzoną współpracą – niezależnie od formy przekazania tych informacji i ich źródła.
2. Postanowienia ust. 1 nie będą miały zastosowania w stosunku do tych informacji uzyskanych od drugiej Strony, które:
 - a) są opublikowane, powszechnie znane lub urzędowo podane do publicznej wiadomości bez naruszenia postanowień Umowy;
 - b) były znane danej Stronie przed realizacją przedmiotu Umowy;
 - c) zostały przekazane Stronie przez osobę trzecią, bez naruszenia jakichkolwiek zobowiązań o ich ujawnieniu w stosunku do Stron;
 - d) zostaną ujawnione przez jedną ze Stron za uprzednią, pisemną zgodą drugiej Strony;
 - e) zostaną ujawnione przez jedną ze Stron ze względu na wymagania prawne;
 - f) zostały uzyskane przez daną Stronę niezależnie od zawarcia Umowy.
3. Wykonawca zastrzega sobie prawo własności, prawa autorskie oraz prawa z patentu i wzoru użytkowego do rycin, rysunków, kalkulacji, obliczeń technicznych, opracowań o charakterze opiniotwórczym oraz innych dokumentów dostarczonych lub udostępnionych Zamawiającemu przy zawieraniu Umowy. Przeznaczone są one jedynie

do celów związanych z ofertą i nie mogą być, zarówno w całości jak i w części, powielane lub udostępniane osobom trzecim bez uprzedniej wyraźnej i pisemnej zgody Wykonawcy.

4. Wszelka dokumentacja techniczna oraz katalogi, prospekty, certyfikaty, wzory, broszury, cenniki itd. Są własnością Wykonawcy, jako takie podlegają obowiązującym przepisom prawa dotyczącym ich powielania, rozpowszechniania, naśladowania, kopiowania oraz zakazu nieuczciwej konkurencji.

§10

Odpowiedzialność Zamawiającego

Zamawiający jest zobowiązany do odpowiedniego zabezpieczenia sprzętu i jego elementów, tj. zapewnienia pomieszczenia do przechowywania po ich dostarczeniu przez Wykonawcę oraz zabezpieczenia przed uszkodzeniami i kradzieżą w szczególności w trakcie oczekiwania na rozpoczęcie montażu oraz podczas jego trwania.

§11

Odstąpienie od Umowy

1. Wykonawca ma prawo do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia, w którym Zamawiający pomimo wezwania, nie umożliwił mu dostępu do miejsc i pomieszczeń niezbędnych do realizacji Przedmiotu Umowy bądź nie zgodził się na zmianę modelu i/lub marki pompy ciepła na urządzenie o podobnych parametrach.
2. Strony dopuszczają możliwość odstąpienia od realizacji poszczególnych części Umowy za obopólną zgodą, w szczególności, gdy w trakcie realizacji Przedmiotu Umowy ujawnią się okoliczności, które uniemożliwią wykonanie Przedmiotu Umowy.
3. W przypadkach odstąpienia od Umowy wskazanych w Umowie oraz OWU, chyba że Umowa stanowi inaczej, Strony zobowiązują się do dokonania wzajemnego rozliczenia zgodnie z niżej wskazanymi zasadami:
 - a) w terminie 7 dni od daty odstąpienia od Umowy, Wykonawca przy udziale Zamawiającego sporządzi szczegółowy protokół inwentaryzacji prac wykonanych oraz elementów zamówionych przez Wykonawcę;
 - b) Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie proporcjonalne do wykonanego zakresu prac objętych zakresem Przedmiotu Umowy;
 - c) Wykonawca zabezpieczy przerwane prace w zakresie obustronnie uzgodnionym;
 - d) Strony dokonają rozliczeń za wykonane oraz zamówione elementy Przedmiotu Umowy lub ich fragmenty na podstawie uzgodnień wykonanych przez obydwie Strony oraz nastąpi wzajemne przekazanie dokumentów należących do Stron.
4. Zamawiający może odstąpić od Umowy, jeżeli Wykonawca z własnej winy opóźnia się z rozpoczęciem lub z zakończeniem prac tak dalece, że nie jest prawdopodobne, żeby zdołał ją zakończyć w czasie umówionym, a nie został wyznaczony termin dodatkowy.
5. W sytuacji odstąpienia od Umowy, zgodnie z postanowieniami zawartymi w Umowie i OWU, przez jedną ze Stron wszelkie kwoty należne Zamawiającemu do zwrotu, które zostaną wcześniej ustalone przez Strony, będą przesyłane na konto bankowe Zamawiającego, z którego dokonał przelewu na rzecz Wykonawcy.

§12

Okoliczności niezależne od Wykonawcy w sytuacji zawarcia Umowy

1. Na potrzeby Umowy oraz OWU Siłą Wyższą rozumie się jako nadzwyczajne zjawiska przyrody, takie jak np. grad, huragan, porywisty wiatr lub inne warunki atmosferyczne; zdarzenia wywołane przez człowieka, np. działania wojenne czy gwałtowne rozruchy a także wprowadzony przez polski rząd stan epidemii lub stan zagrożenia epidemicznego.
2. W przypadku wystąpienia okoliczności niezależnych od Wykonawcy tj. Siły Wyższej, uniemożliwiających lub utrudniających wykonanie Przedmiotu Umowy, Wykonawca niezwłocznie powiadomi Zamawiającego o tych okolicznościach.
3. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za częściowe lub całkowite niewykonanie zobowiązań wynikających z Umowy spowodowanych działaniem Siły Wyższej.
4. W przypadku wystąpienia jednej okoliczności wskazanych w ust. 1 powyżej, Wykonawca po ustaleniu z Zamawiającym, niezwłocznie zaproponuje nowy termin wykonania Umowy.

Strony ustalą czy okoliczności wskazane w ust. 1 powyżej będą miały wpływ na wykonanie Umowy, w szczególności na termin wykonania Umowy.

§13

Osoby kontaktowe

1. W sprawach związanych z realizacją Przedmiotu Umowy Zamawiający może wyznaczyć osobę do kontaktu oraz podpisania protokołu odbioru. Zamawiający jest zobowiązany do przesłania Wykonawcy drogą mailową skanu bądź zdjęcia pełnomocnictwa udzielonego tej osobie w powyższym zakresie oraz jej danych kontaktowych.
2. Jeżeli Zamawiający nie prześle Wykonawcy pełnomocnictwa, o którym wskazano w ust. 1 powyżej przyjmuje się, że jedyną, właściwą osobą do kontaktu oraz podpisania protokołu odbioru jest Zamawiający.
3. Dane osobowe osoby kontaktowej mogą być przekazane Podwykonawcy w celu realizacji Przedmiotu Umowy.
4. W momencie rozpoczęcia montażu Przedmiotu Umowy Zamawiający wyznaczy osobę uprawnioną do odbioru sprzętu i kontaktu z Wykonawcą.

§14

Pozasądowe rozstrzygnięcie sporów

1. Zamawiający ma prawo do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów, w tym rozpatrywania reklamacji dochodzenia swoich roszczeń.
2. Zamawiający ma prawo do:

- a) zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawarciem Umowy;
 - b) skorzystania z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika praw konsumentów lub organizacji społecznej, do której statutowych zadań należy ochrona praw konsumentów min. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich)
 - c) zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem w sprawie pozasądowe rozwiązania sporu.
3. Szczegółowe informacje o sposobach rozpatrywania reklamacji | dochodzenia roszczeń można uzyskać na stronie UOKiK pod adresem: <https://www.uokik.gov.pl>
4. Zamawiający może, w celu rozstrzygnięcia sporów z Wykonawcą, skorzystać z platformy ODR, która mieści się pod adresem <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>.

§15

Zgłoszenia reklamacyjne i zasady dotyczące gwarancji

1. Zamawiającemu przysługuje prawo do złożenia, w każdym czasie, reklamacji. Wykonawca zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia.
2. Reklamacje oraz zapotrzebowanie na serwis w okresie gwarancyjnym Zamawiający może złożyć:
 - a) za pomocą operatora pocztowego, wysyłając zgłoszenie na adres: ul. Świętokrzyska 30/63, 00-116 Warszawa;
 - b) drogą mailową na biuro@warmpolska.pl;
 - c) telefonicznie pod nr +48 889 413 312;
 - d) osobiście w siedzibie WykonawcyZgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać dane Zamawiającego imię i nazwisko, dane kontaktowe w zakresie reklamacji, wskazywać produkt, którego dotyczy zgłoszenie, a także adres miejsca montażu i powód zgłoszenia wraz z opisem.
4. Jeżeli Wykonawca nie udzieli odpowiedzi Zamawiającemu w terminie wskazanym w ust. 1 powyżej uznaje się że wykonawca uznał reklamację
5. Wykonawca udzieli odpowiedzi na reklamację Zamawiającego drogą mailową, jeżeli Zamawiający nie posiada adresu mailowego lub go nie wskaże odpowiedź zostanie przesłana w formie papierowej za pośrednictwem operatora pocztowego na podany przez Zamawiającego adres do korespondencji a w sytuacji jego braku na wskazany w Umowie adres zamieszkania.
6. Zamawiającemu przysługuje prawo do złożenia odwołania w terminie 14 dni od otrzymania odpowiedzi na reklamację. Odwołanie powinno być przesłane drogą mailową na adres biuro@warmpolska.pl lub za pomocą operatora pocztowego na adres firmy WARM POLSKA.
7. Zamawiający ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji dochodzenia roszczeń zgodnie §14 OWU.
8. Zasady dotyczące Gwarancji Wykonawcy:
 - a) Zamawiający, pod rygorem utraty Gwarancji Wykonawcy, zobowiązany jest dokonywać corocznego, autoryzowanego serwisu pompy ciepła.

b) Zgłoszenie wady pompy ciepła powinno nastąpić w terminie 7 dni od dnia, w którym Zamawiający zauważy niepoprawność w funkcjonowaniu pompy ciepła.

c) W ramach udzielonej Gwarancji Wykonawcy, Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia na własny koszt zgłoszonych przez Zamawiającego wad pompy ciepła poprzez naprawę lub wymianę sprzętu w całości bądź części na nowe takie sama lub identycznej analogiczne pod względem modelu i wieku). o ile zgłoszona wada zostanie uznana. Jeśli Zamawiający powiadomi Wykonawcę o wadzie w montażu pompy ciepła, która wystąpiła w okresie udzielonej gwarancji wówczas Wykonawca dokona naprawy lub ponownie wykona wadliwe prace.

d) Działania wskazane w pkt2. powyżej zostaną wykonane przez podmiot wskazany przez Wykonawcę.

e) Bieg terminu Gwarancji Wykonawcy rozpoczyna się od dnia podpisania protokołu odbioru Przedmiotu Umowy przez Zamawiającego lub od dnia przekazania protokołu w trybie zapisów w §7 OWU.

f) W przypadku zgłoszenia reklamacyjnego w ramach Gwarancji Wykonawcy Zamawiający nie ponosi kosztów prac ani materiałów użytych do naprawy, pod warunkiem uznania zgłoszenia reklamacyjnego przez Wykonawcę.

g). Zamawiający może dochodzić gwarancji na podstawie opłaconej faktury VAT za Umowę oraz opłaconej faktury VAT za usługę serwisu. Wykonawca może poprosić Zamawiającego o przedstawienie protokołu odbioru pompy ciepła lub. protokołu potwierdzającego przeprowadzenie seria.

h) Jeżeli potrzeba dokonania naprawy pompy ciepła wyniknie z niezachowania przez Zamawiającego (bądź osób lub podmiotów działających na jego zlecenie) zasad korzystania i użytkowania pompy ciepła zgodnie z instrukcją eksploatacji i utrzymania ciepła lub w sytuacji, gdy szkodę spowoduje siła natury, czynności te będą mogły być wykonane przez Wykonawcę na koszt Zamawiającego za jego wyraźną, uprzednią zgodą w terminie, jaki zostanie uzgodniony z Zamawiającym

i) Gwarancja Wykonawcy nie obejmuje w szczególności wad wynikających z:

- i. Obsługi /lub konserwacji pompy ciepła przez Zamawiającego niezgodnie z pisemną Instrukcją eksploatacji i utrzymania pompy ciepła,
- ii. napraw albo zmian przeprowadzonych na pompie ciepła przez stronę trzecią (w tym podwykonawcę Wykonawcy, jeżeli Wykonawca ni zleci podwykonawcy wykonania ww. prac),
- iii. pożaru, dewastacji albo innych wypadków losowych (w tym działania Siły Wyższej) niezależnych/niespowodowanych przez Wykonawcę ani zatrudnionych przez Wykonawcę podwykonawców.

W takiej sytuacji koszty związane z naprawą, wymianą lub dodatkowymi pracami pokrywa Zamawiający po ówczesnym ustaleniu szczegółów i zaakceptowaniu Ich przez Strony.

j). Wykonawca zastrzega sobie prawo do inspekcji pompy ciepła w czasie rozpatrywania zgłoszenia gwarancyjnego.

k) Uprawnienia z tytułu gwarancji nie wykluczają uprawnień z tytułu rękojmi.

l) W przypadku gdy specjalista wykonawcy potwierdzi na miejscu Awarię (Awaria oznacza nieprawidłowe działanie pompy ciepła które powoduje zatrzymanie pracy pompy ciepła w części lub całość) i ustali, że wystąpiło nieprawidłowe funkcjonowanie pompy Ciepła, które powoduje zatrzymanie pracy pompy ciepła, Wykonawca zobowiązuje się do jej usunięcia w terminie nie dłuższym niż 14 dni kalendarzowych licząc od dnia pozytywnego rozpatrzenia przez Wykonawcę poprawnie złożonego zgłoszenia reklamacyjnego z zastrzeżeniem zapisów zawartych w Umowie;

m) W przypadku, gdy specjalista Wykonawcy potwierdzi, że wystąpiła Usterka (Usterka oznacza funkcjonowanie pompy ciepła niewpływające istotnie na jej pracę. ale powodujące inne niedogodności) pompy ciepła polegająca na nienależytym działaniu

lub niedziałaniu jednej z funkcji pompy ciepła (tj. pompa ciepła działa, ale jest usterka), Wykonawca zobowiązany jest usunąć wadę w terminie nie późniejszym niż 30 dni kalendarzowych, licząc od dnia pozytywnego rozpatrzenia przez Wykonawcę poprawnie złożonego zgłoszenia reklamacyjnego.

n) Strony ustalają, że w przypadku zaistnienia Siły Wyższej Wykonawca dołoży najwyższej staranności, aby jak najszybciej dokonać naprawy pompy ciepła. Po ustaniu Siły Wyższej i przystąpieniu do usunięcia Wady, powiadomi niezwłocznie Zamawiającego i uzgodni z nim termin przystąpienia do usuwania Wady.

o) W przypadku konieczności dokonania napraw gwarancyjnych lub w innym uzasadnionym celu, Wykonawca będzie miał prawo wejść na teren nieruchomości Zamawiającego.

p) Wykonawca uzgodni z Zamawiającym termin wykonywania czynności gwarancyjnych z odpowiednim wyprzedzeniem, przy czym wystarczające będzie poinformowanie Zamawiającego telefonicznie lub drogą mailową, z co najmniej 48 godzinnym wyprzedzeniem przed planowanym wejściem, z wyjątkiem awarii i nagłych wypadków.

9. W przypadku, gdy wezwanie Wykonawcy jest bezpodstawne, koszt przjazdu Wykonawcy oraz usunięcie przez niego wady bądź wykonanie dodatkowej usługi ponosi Zamawiający według Cennika Usług Dodatkowych podanego na stronie internetowej www.arago.green. 10.

10. Wszelkie zapotrzebowanie na odpłatne świadczenie usług serwisowych Zamawiający może zgłaszać drogą mailową na adres: biuro@warmpolska.pl.

11. Informacje zawarte w instrukcjach montażu czy kartach katalogowych dołączonych do sprzedawanej pompy ciepła mają charakter uzupełniający. Niniejsze ogólne warunki gwarancji mają charakter nadrzędny.

§16

Prawo Zamawiającego (konsumenta) do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem

1. Zamawiający ma prawo do odstąpienia od Umowy na zasadach wskazanych w niniejszym paragrafie.

2. Zamawiającemu, gdy zawiera Umowę na odległość lub poza lokalem Wykonawcy, przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od objęcia przez Zamawiającego w posiadanie ostatniej rzeczy, partii lub części sprzętu zakupionego w ramach Umowy, bez podania przyczyny. W takim wypadku Zamawiający nie ponosi żadnych kosztów związanych z umową, z wyjątkiem sytuacji wskazanej w ust. 4 poniżej.

3. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy znajduje się na końcu OWU.

4. Zamawiający może wyrazić zgodę na rozpoczęcie realizacji Przedmiotu Umowy przed upływem 14-dniowego terminu na odstąpienie od Umowy. Wówczas reguluje on uzasadnione koszty Wykonawcy powstałe do momentu odstąpienia od umowy.

5. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy, Zamawiający musi poinformować Wykonawcę o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej Umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą tradycyjną lub drogą mailową). Oświadczenie o odstąpieniu może być wysłane na adres firmy WARM POLSKA lub drogą mailową na adres: biuro@warmpolska.pl.

6. Zamawiający może również wypełnić i przesłać formularz odstąpienia od Umowy lub jakiegokolwiek inne, jednoznaczne oświadczenie drogą mailową na adres biuro@warmpolska.pl. Jeżeli Zamawiający skorzysta z tej możliwości, Wykonawca prześle niezwłocznie potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od Umowy także drogą mailową.

7. Wysłanie odstąpienia od Umowy musi zostać dokonane w terminie 14 dni od objęcia przez Zamawiającego w posiadanie ostatniej rzeczy, partii lub części sprzętu zakupionego w ramach Umowy, aby został zachowany wymagany termin.

8. W przypadku odstąpienia przez Zamawiającego od niniejszej Umowy zostaną mu zwrócone wszystkie otrzymane płatności nie później niż w ciągu 14 dni od dnia, w którym Wykonawca zostanie poinformowany o decyzji wykonania prawa odstąpienia od umowy.

9. Zwrot płatności będzie wykonany przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Zamawiającego w pierwotnej transakcji, chyba że Zamawiający wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie. W każdym przypadku Wykonawca nie poniesie żadnych opłat w związku ze zwrotem. Wykonawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania rzeczy lub do czasu dostarczenia dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

10. Zamawiający jest zobowiązany do zwrotu przekazanego mu towaru na adres firmy WARM POLSKA niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż w ciągu 14 dni od dnia, w którym poinformował

Wykonawcę o odstąpieniu od Umowy. Termin jest zachowany, jeżeli rzecz zostanie odesłana przed upływem terminu 14 dni. Zamawiający ponosi bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy oraz jest zobowiązany do zabezpieczenia towaru Wykonawcy przed jakimkolwiek uszkodzeniem lub zniszczeniem. Jeżeli towar zostanie uszkodzony, Wykonawca ma prawo dochodzić z tego tytułu roszczeń zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§17

Przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych jest Warm Polska sp. z o.o., posiadająca nr NIP: 525-290-55-36 wpisana do rejestru przedsiębiorców.

2. Z Warm Polska można kontaktować się w każdym przypadku dotyczącym danych osobowych: telefonicznie, drogą korespondencyjną lub mailową pod adresem: biuro@warmpolska.pl

3. Dane osobowe Zamawiającego będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit.

b) Rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO) w celu wykonania wszelkich czynności niezbędnych do zawarcia umowy, w tym złożenia oferty, a w przypadku zawarcia Umowy - jej realizacji; wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Warm Polska w związku z art. 6 ust. 1 lit. c RODO oraz w sprawie uzasadnionym interesie Warm Polska tj. w celach marketingowych, prowadzenia badań, analiz sprzedaży i jakości usług na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO.

Dane osobowe będą przechowywane przez okres realizacji Umowy oraz po jej wygaśnięciu lub w przypadku braku zawarcia Umowy do końca okresu przedawnienia ewentualnych roszczeń lub terminów wynikających z właściwych przepisów prawa. Dane ponadto będą przetwarzane w celu weryfikacji stanu finansowego i wystąpienia do biur informacji gospodarczej o ujawnienie informacji gospodarczych, o ile osoba wyraziła na to zgodę.

4. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do złożenia oferty oraz zawarcia i realizacji Umowy. Wyrażenie zgody na działania marketingowe nie jest obligatoryjne oraz nie wpływa na zawarcie i realizację Umowy.

5. Warm Polska może przekazywać dane osobowe innym administratorom (np. właściwym operatorom sieci, do której jesteście Państwo przyłączeni, podmiotom prowadzącym działalność pocztową lub kurierską, podmiotom nabywającym wierzycielności lub podmiotom świadczącym usługi bankowe) oraz angażować zewnętrznych dostawców usług (np. podmioty świadczące usługi księgowe, podatkowe, prawne, dystrybucyjne lub IT) do przetwarzania danych Zamawiającego w imieniu Warm Polska. Dodatkowo dane mogą być przekazywane do biur informacji gospodarczej.

6. Zamawiającemu przysługuje prawo żądania dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz ich przenoszenia. Każdej osobie przysługuje prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego oraz wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych.

7. Zamawiającemu przysługuje prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora, a także sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych na potrzeby marketingu.

8. W oparciu o dane osobowe Warm Polska nie będzie podejmować zautomatyzowanych decyzji, w tym decyzji będących wynikiem profilowania, związanych z realizacją Umowy.

518

Postanowienia końcowe

1. OWU oraz wszystkie Umowy zawarte na ich podstawie podlegają prawu polskiemu.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych OWU zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.
3. W przypadku nieważności niektórych postanowień OWU wskutek wprowadzenia odmiennych regulacji ustawowych, pozostałe postanowienia nie tracą swojej ważności.
4. Strony będą dążyć do polubownego załatwienia wszelkich sporów wynikłych w związku z wykonywaniem Umowy. W przypadku niemożności polubownego załatwienia sprawy, właściwym do rozstrzygnięcia sporu będzie sąd właściwy dla miejsca siedziby Wykonawcy.
5. Tytuły poszczególnych postanowień niniejszych OWU wprowadzone zostały jedynie dla ułatwienia posługiwania się tekstem i nie mają znaczenia prawnego, a co za tym idzie tekst OWU nie może być interpretowany na ich podstawie.
6. W czasie trwania stosunku umownego Zamawiający zobowiązuje się niezwłocznie informować Wykonawcę o każdej zmianie dotyczącej adresu lub siedziby Zamawiającego oraz o każdym przypadku wpłynięcia wniosku o ogłoszenie upadłości Zamawiającego.
7. Wykonawca może dokonać jednostronnej zmiany OWU lub wydać nowe OWU w trakcie trwania Umowy. Niniejsza zmiana może zostać dokonana m.in. gdy dojdzie do zmiany przepisów prawnych, zasad dotyczących

- otrzymania dotacji z państwowych programów prowadzonych m.in. przez Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej, zostaną wydane orzeczenia istotne z punktu widzenia dotychczasowej treści OWU bądź Wykonawca dokona takich zmian w zakresie wykonania instalacji pompy ciepła, które nie zostały przewidziane w treści OWU.
8. Zamawiający, u którego nie zamontowano pompy ciepła, zostanie poinformowany mailowo o nowych lub zmienionych OWUco najmniej 7 dni przed ich wejściem w życie. Jeżeli w terminie 4 dni od otrzymania niniejszej wiadomości Zamawiający nie dokona wypowiedzenia Umowy odpowiednio nowe lub zmienione OWU będą go wiązać po upływie wyżej wymienionego terminu do złożenia wypowiedzenia, nie wcześniej jednak niż z datą ich wejścia w życie. W przypadku niezachowania powyższego trybu, nowe ani zmienione OWU nie będą miały zastosowania do Zamawiającego. W sytuacji wypowiedzenia umowy przez Zamawiającego stosuje się odpowiednio zapisy zawarte w § 11 ust. 3 OWU.
9. Zmiany OWU z ust.8 powyżej nie dotyczą Zamawiającego, u którego pompa ciepła została już zamontowana, z wyjątkiem zapisów, które z uwagi na zmianę przepisów prawnych staną się nieprawidłowe bądź niedozwolone. W tej sytuacji Zamawiający zostanie poinformowany drogą mailową o konkretnych zmianach OWU oraz o terminie ich wejścia w życie.

(imię i nazwisko)

(adres zamieszkania)

**OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY
ZAWARTEJ POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA**

Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy wykonania instalacji pompy ciepła

o nr _____ zawartej w dniu _____ roku

z Warm Polska sp. z o.o., posiadającą nr NIP: 525-290-55-36

(data, miejscowość, imię i nazwisko)