Ogólne Warunki Świadczenia Usług i Napraw Endress+Hauser Polska sp. z o.o. z dnia 1.07.2025

§ 1. Postanowienia Ogólne

O ile odrębne postanowienia nie będą przez Strony uzgodnione na piśmie pod rygorem nieważności, niniejsze OWSUiN regulują zasady zawierania i wykonywania wszystkich Umów zawartych przez E+H z Klientem, których przedmiotem jest świadczenie Usługi.

§ 2. Definicje

Pojęcia używane w OWSUiN z wielkiej litery oznaczają:

1) **Umowa** – umowa o świadczenie Usługi zawarta pomiędzy E+H a Klientem, mogąca przyjąć postać Zamówienia.
2) **Klient** – podmiot zamawiający Usługę lub składający Zapytanie Ofertowe lub Zamówienie.
3) **E+H** – Endress+Hauser Polska sp. z o.o.
4) **OWSUiN** – niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usług i Napraw.
5) **Usługa** – Naprawa oraz/lub Usługa Diagnostyki oraz/lub inna usługa wykonywana przez E+H na podstawie Umowy. W przypadku, gdy przedmiotem Umowy są usługi wsparcia zdalnego, zastosowanie znajdą Szczególne Warunki Świadczenia Usług Wsparcia Zdalnego Endress+Hauser Polska sp. z o.o., których treść znajduje się na stronie internetowej: www.pl.endress.com/naprawy.
6) **Naprawa** – usługa polegająca na przywróceniu sprawności Urządzenia poprzez wymianę jego części na nowe lub poprzez przywrócenie właściwości użytkowych częściom zużytym lub uszkodzonym.
7) **Usługa Diagnostyki** – usługa poprzedzająca Naprawę polegająca na zdiagnozowaniu przyczyny nieprawidłowego funkcjonowania Urządzenia.
8) **Urządzenie** – rzecz będąca w posiadaniu Klienta lub osoby trzeciej, w związku z którą E+H świadczy Usługę.
9) **Serwis** – osoby wyznaczone przez E+H wykonujące Usługę.
10) **Osoba Uprawniona** – osoba reprezentująca Klienta, uprawniona do podejmowania decyzji związanych z wykonaniem Usługi i odbioru oświadczeń związanych z Umową obecna na miejscu wykonania Usługi, przy czym E+H jest upoważniony uznać za Osobę Uprawnioną podmiot niezależnie od faktu jego związania jakimkolwiek stosunkiem prawnym z Klientem oraz dysponowania przez niego jakimkolwiek upoważnieniem.
11) **Dowód Dostawy** – dokument potwierdzający dostarczenie Urządzenia do Klienta lub stwierdzający odmowę przyjęcia przez Klienta przedstawionego do odbioru Urządzenia.
12) **Zapytanie Ofertowe** – pochodzące od Klienta pytanie o możliwość świadczenia Usługi, na podstawie którego E+H sporządza Ofertę.
13) **Oferta** – sporządzony przez E+H dokument zawierający informacje o dostępnych Usługach, przybliżonych terminach ich wykonania, wynagrodzeniu oraz pozostałych warunkach Umowy.
14) **Zamówienie** – potwierdzenie przez Klienta warunków Umowy wskazanych w Ofercie lub ustalonych pomiędzy E+H a Klientem w odrębnym dokumencie lub w drodze wymiany korespondencji mailowej.
15) **Siła Wyższa** - zdarzenie zewnętrzne o charakterze przypadkowym lub naturalnym (żywiołowym), nie do przewidzenia, którego skutki są nie do uniknięcia, nad którym człowiek nie ma możliwości zapanowania i zapobieżenia mu, np. powódź, huragan, śnieżyca, itp., a także strajk, korek drogowy lub inne utrudnienia w komunikacji.
16) **Dzień Roboczy** – dzień tygodnia, za wyjątkiem sobót, niedziel oraz dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce. Określenie „dzień" oznacza dzień kalendarzowy.
17) **Zgłoszenie Reklamacyjne** – pochodzący od Klienta dokument zawierający niezbędne informacje dotyczące Reklamacji.
18) **Reklamacja** – zawiadomienie o istnieniu wady jakościowej Urządzenia oraz realizacja uprawnień Klienta w ramach rękojmi lub gwarancji.

§ 3. Przedmiot Umowy i terminy jej realizacji

1. E+H świadczyć będzie na rzecz Klienta Usługę; Klient Usługę odbierze i zapłaci jej tytułem wynagrodzenie.
2. E+H przystąpi do wykonania Umowy po złożeniu przez Klienta Zamówienia, a w przypadku ustalenia zaliczki dopiero po jej wpływie na rachunek bankowy E+H. Termin realizacji Umowy liczy się od dnia następującego po dniu złożenia Zamówienia, a w razie ustalenia zaliczki – od dnia następującego po dniu uznania wpłaconej przez Klienta zaliczki na rachunku bankowym E+H.
3. W przypadku Usługi świadczonej poza siedzibą E+H, termin przybycia Serwisu zostanie ustalony co najmniej na 5 Dni Roboczych przed planowanym przybyciem Serwisu. W razie wykonywania Usługi Diagnostyki, termin kolejnych Usług wskazany zostanie po wykonaniu Usługi Diagnostyki.
4. Jeżeli w trakcie realizacji Umowy, Klient zamawia Usługi dodatkowe, rozszerza zakres Usług lub też okazuje się, że konieczne jest wykonanie prac dodatkowych, okres wykonania Usługi ulega odpowiedniemu wydłużeniu.

§ 4. Wykonanie Usługi

1. Jeśli Usługa jest wykonywana w siedzibie E+H, Klient ponosi koszty dostarczenia i odesłania Urządzenia. W celu przesłania urządzenia do siedziby E+H, Klient wypełnia formularz autoryzacji przesyłki do serwisu dostępnego na stronie: www.pl.endress.com/naprawy, a następnie, po nadaniu przez E+H przesyłce numeru sprawy, dostarcza Urządzenie zabezpieczone, kompletne, wyczyszczone, z zaświadczeniem o czystości i bezpieczeństwie Urządzenia według wzorów dostępnych na powyższej stronie. Niewykonanie tych obowiązków upoważnia E+H do

odesłania Urządzenia bez wykonania Usługi z zachowaniem prawa do wynagrodzenia za czynności już wykonane.

2. Jeśli Usługa jest wykonywana w miejscu wskazanym przez Klienta, Klient zapewni Serwisowi bezpieczny i niezakłócony dostęp do Urządzenia (w tym wydając niezbędne dokumenty), źródło energii oraz zaplecze techniczne, udział Osoby Uprawnionej w trakcie wykonywania Usługi oraz z wyprzedzeniem poinformuje Serwis o wymaganiach z dziedziny BHP obowiązujących w miejscu wykonania Usługi. Klient zagospodaruje odpady powstałe w trakcie wykonania Usługi, chyba że co innego wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów lub Strony ustalą inaczej. Niewykonanie przez Klienta tych obowiązków upoważnia Serwis do opuszczenia miejsca wykonania Usługi, a Klienta obciążają koszty Serwisu oraz wynagrodzenie za czynności już wykonane.
3. E+H na wniosek Klienta przed przystąpieniem do wykonania Usługi prześle zestawienie obowiązujących stawek i kosztów mających zastosowanie w sytuacji, gdy Usługa nie będzie mogła zostać wykonana w ramach rękojmi lub gwarancji.
4. Wszelkie materiały eksploatacyjne i części zamienne wykorzystane przez E+H celem wykonania Usługi rozliczane będą zgodnie z zasadami określonymi w Umowie.

§ 5. Odbiór Usługi

1. Odbiór Usługi potwierdza prawidłowość jej wykonania i następuje w formie podpisanego przez Strony protokołu serwisowego. Odbiór Usługi realizowanej w miejscu wskazanym przez Klienta następuje w dniu wykonania Usługi, z zastrzeżeniem zdania następnego. W przypadku przesłania przez E+H protokołu serwisowego w formie mailowej lub pisemnej po dniu wykonania Usługi, Klient jest zobowiązany dokonać odbiór Usługi w terminie 5 dni kalendarzowych od dnia przesłania protokołu serwisowego, potwierdzając jej prawidłowe wykonanie lub zgłaszając zastrzeżenia. Gdy Klient nie wykona obowiązku określonego w § 4 ust. 2 OWSUiN, gdy bezzasadnie odmówi przyjęcia Usługi lub nie dotrzyma terminu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, E+H jest uprawnione do jednostronnego odbioru podpisując protokół serwisowy, stanowiący podstawę wystawienia faktury.
2. Gdy wykonanie Usługi następuje w siedzibie E+H, odbiór wykonanej Usługi następuje z dniem dostawy Urządzenia do Klienta, na podstawie Dowodu Dostawy. Jeżeli w terminie 3 Dni Roboczych od daty wskazanej w Dowodzie Dostawy, Klient nie zgłosi pisemnie wad Urządzenia, dokonany w ten sposób odbiór jest wiążący dla Klienta, a podpisany Dowód Dostawy potwierdza prawidłowość wykonania Usługi przez E+H.

§ 6. Wynagrodzenie, zasady płatności

1. Wysokość wynagrodzenia wskazana przez E+H jest ustalana kosztorysowo i w uzasadnionych przypadkach może ulec zmianom w toku wykonywania Umowy (np. w skutek zamówienia przez Klienta Usług dodatkowych, rozszerzenia zakresu Usług, gdy w trakcie realizacji Usługi, konieczne będzie dokonanie prac dodatkowych lub gdy wystąpią koszty dodatkowe związane z BHP), przy czym E+H każdorazowo przed podjęciem dalszych czynności poinformuje Klienta o możliwych zmianach.
2. Płatności dokonuje się na wskazany przez E+H rachunek bankowy i według zasad określonych w Umowie. Do wysokości wynagrodzenia netto zostanie doliczony podatek VAT, zgodnie z przepisami obowiązującymi w chwili wystawienia faktury VAT. Zapłata wynagrodzenia przez potrącenie jest wyłączona.
3. Za dokonanie zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego E+H.
4. Faktura VAT za wykonanie Usługi może objąć również koszt odesłania Urządzenia przez E+H, cenę za materiały eksploatacyjne oraz części zamienne wykorzystane w trakcie wykonania Usługi, o których mowa w § 4 ust. 4 OWSUiN.
5. W razie opóźnienia Klienta w płatnościach powyżej 7 dni, E+H wezwie Klienta do zapłaty, wyznaczając na to dodatkowy termin pod rygorem wystąpienia na drogę sądową. Przy częściowych płatnościach, w przypadku opóźnienia w płatnościach przez Klienta, E+H jest uprawniony do wstrzymania świadczenia dalszych Usług, a terminy realizacji Usług ulegają odpowiedniemu przedłużeniu bez ponoszenia przez E+H odpowiedzialności za nienależyte lub nieterminowe wykonanie Umowy.

§ 7. Zmiany i odstąpienie od Umowy

1. Klient może wnioskować o zmianę Umowy. Zmiana może dotyczyć warunków, miejsca lub terminu wykonania Usługi. Zmiana Umowy następuje z chwilą akceptacji wniosku przez E+H. Jeśli zmiana powoduje dodatkowe koszty, E+H informuje Klienta o ich wysokości nie później niż w terminie 5 Dni Roboczych. Akceptacja dodatkowych kosztów przez Klienta powoduje, iż Umowa ulega zmianie zgodnie z wnioskiem Klienta. Zmiana Umowy w powyższym trybie może nastąpić na podstawie wymiany korespondencji mailowej. Jeżeli Klient nie zaakceptuje dodatkowych kosztów to Umowa obowiązuje w niezmienionym kształcie, chyba że Klient odstąpi od Umowy.
2. Wniosek o zmianę warunków Umowy powodujący niemożność wykonania przez E+H dotychczasowego przedmiotu Umowy stanowi nowe Zapytanie Ofertowe. Realizacja zmienionej w ten sposób Umowy nastąpi po złożeniu przez Klienta nowego Zamówienia. W takim przypadku uznaje się, że poprzednia Umowa uległa rozwiązaniu za zgodną wolą Stron.
3. Każda ze Stron może odstąpić od Umowy ze skutkiem natychmiastowym w całości lub w części w razie jej rażącego naruszenia przez drugą Stronę. Odstąpienie będzie poprzedzone wezwaniem do zaniechania naruszeń wraz z wyznaczeniem drugiej Stronie terminu na zaniechanie naruszeń nie krótszego niż 5 Dni Roboczych. Każda ze Stron może odstąpić od Umowy w terminie 30 dni liczonych od bezskutecznego upływu terminu wskazanego w wezwaniu do zaniechania naruszeń. W razie odstąpienia od Umowy, E+H może obciążyć Klienta karą umowną w wysokości wskazanej w §9 ust. 2 OWSUiN. W przypadku skorzystania przez E+H z prawa odstąpienia od Umowy w części, E+H przysługuje wynagrodzenia za prace wykonane przez E+H w ramach świadczonych Usług do dnia odstąpienia od Umowy, jak również prawo do żądania od Klienta naprawienia szkody.
4. Uprawnienia wskazane powyżej nie wyłączają prawa Stron do odstąpienia od Umowy na zasadach przewidzianych w Kodeksie cywilnym.

§ 8. Rękojmia za wady i gwarancja jakości

1. E+H udziela gwarancji i rękojmi na wymienione w toku Naprawy części zamienne przez 12 miesięcy. Gwarancja i rękojmia obejmują wyłącznie roszczenie o ich naprawę lub wymianę na nowe. Klient nie jest uprawniony do żądania wyrównania szkody powstałej z tego tytułu.
2. Gwarancja i rękojmia liczona jest od dnia odbioru Usługi zgodnie z § 5 OWSUiN. Szczegółowe zasady gwarancji i rękojmi określają Ogólne Warunki Sprzedaży Endress+Hauser Polska sp. z o.o. z dnia 1.07.2025 (OWS). Treść OWS znajduje się na stronie internetowej: www.pl.endress.com/ows.
3. Na usługi uruchomienia, szkolenia, wzorcowania, weryfikacji i przeglądów, E+H udziela Klientowi jedynie gwarancję dobrego wykonania usługi.

§ 9. Zasady odpowiedzialności z tytułów innych niż wady

1. W przypadku niemożności wykonania Umowy, z przyczyn nieleżących po stronie E+H po przybyciu Serwisu do miejsca wykonania Usługi, E+H obciąży Klienta kosztami wykonania czynności serwisowych: przestoju i ponownego dojazdu Serwisu według stawek obowiązujących w E+H.
2. W razie odstąpienia od Umowy z przyczyn leżących po stronie Klienta, E+H przysługuje żądanie zapłaty przez Klienta ceny części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych zamówionych do wykonania Usługi będącej przedmiotem Umowy, od której Strona odstąpiła oraz kary umownej w wysokości 20% kwoty wynagrodzenia netto za wykonanie Usługi będącej przedmiotem Umowy, od której Strona odstąpiła.
3. W razie niewykonania Umowy z winy E+H, Klientowi przysługuje kara umowna w wysokości 20% kwoty wynagrodzenia netto za Usługę będącą przedmiotem Umowy od której Klient odstąpił albo kara umowna w wysokości 0,3% kwoty wynagrodzenia netto za wykonanie Usługi objętej Umową, co do której E+H pozostaje w zwłoce z wykonaniem, za każdy dzień zwłoki przekraczający termin wskazany w Umowie, nie więcej jednak niż 5% kwoty wynagrodzenia netto za Usługę objętą Umową, co do której E+H pozostaje w zwłoce z wykonaniem.
4. Każdej ze Stron przysługuje kara umowna w wysokości 10.000 zł. za każdy przypadek naruszenia poufności określony w Umowie lub w §10 OWSUiN.
5. E+H nie odpowiada w żadnym przypadku, w jakimkolwiek czasie, za jakąkolwiek szkodę pośrednią, wynikłą stratę lub zniszczenie (m.in. straty w zakresie produkcji lub brak zysków), powstałą z jakiejkolwiek przyczyny związanej z Usługą, poniesioną przez Klienta lub jakikolwiek inny podmiot z nim powiązany jakimkolwiek tytułem prawnym.
6. E+H i Klient mogą dochodzić odszkodowania przekraczającego wysokość kar umownych wskazanych w niniejszym paragrafie. Całkowita odpowiedzialność odszkodowawcza Stron z jakichkolwiek tytułów jest ograniczona do wysokości wynagrodzenia netto wskazanego na fakturze VAT.

§ 10. Poufność

1. Klient zobowiązuje się do utrzymania w tajemnicy wszelkich informacji uzyskanych od E+H w związku z realizacją Umowy, w tym do nieudostępniania Oferty i innych dokumentów, które otrzymał od E+H. Informacje te, nie mogą być ujawniane osobom trzecim bez wyraźnej pisemnej zgody E+H. Strony uznają, że warunki zawarcia Umowy są poufne.
2. Klient zobowiązuje się nie ujawniać, nie przekazywać i nie wykorzystywać jakichkolwiek informacji technicznych, technologicznych, handlowych, finansowych i organizacyjnych uzyskanych w związku ze współpracą z E+H, w szczególności dotyczących treści Umowy, chyba że E+H wyrazi uprzednio na piśmie zgodę na ich udostępnienie.

§ 11. Postanowienia końcowe

1. Klient zobowiązuje się do niezwłocznego pisemnego zawiadomienia E+H o każdorazowej zmianie siedziby i adresu korespondencyjnego, w tym adresu e-mail. Brak zawiadomienia powoduje, że korespondencja wysłana na wskazany wcześniej adres uważana jest za skutecznie doręczoną.
2. Bezskuteczne jest powoływanie się przez Klienta na nieznajomość OWSUiN po złożeniu przez Klienta Zamówienia lub po podpisaniu przez niego odrębnej pisemnej Umowy z E+H.
3. E+H nie będą obowiązywać ogólne warunki sprzeczne lub odbiegające od niniejszych OWSUiN, chyba że E+H uzna je wyraźnie na piśmie.
4. W przypadku rozbieżności, pomiędzy postanowieniami OWSUiN, a postanowieniami Umowy zawartej między Klientem, a E+H, w pierwszej kolejności stosować należy postanowienia Umowy, a następnie postanowienia OWSUiN.
5. Zmiany Umowy będą dokonywane na piśmie pod rygorem nieważności, chyba że co innego wynika z treści OWSUiN lub Umowy. Umowa jest zawarta w języku polskim i prawem właściwym jest prawo polskie, z wyłączeniem norm kolizyjnych. Strony zobowiązują się rozstrzygać spory wynikające z realizacji Umowy w sposób polubowny. Wszelkie spory nierozstrzygnięte w wyżej wskazany sposób w terminie 30 dni od daty rozpoczęcia rokowań będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy ze względu na siedzibę E+H.

§ 12 Klauzula zgodności

1. Każda ze Stron zaświadcza, że w związku z wykonywaniem Umowy stosować się będzie do wszystkich obowiązujących Strony przepisów prawa, a także regulacji wewnętrznych odnośnie standardów etycznego postępowania, przeciwdziałania korupcji, zgodnego z prawem rozliczania transakcji, kosztów i wydatków, konfliktu interesów, wręczania i przyjmowania upominków oraz zgłaszania i wyjaśniania nieprawidłowości, w tym do zasad przedstawionych w Kodeksie Postępowania E+H. Treść Kodeksu Postępowania E+H znajduje się na stronie internetowej: Kodeks postępowania Endress+Hauser | Endress+Hauser.
2. Strony są zobowiązane do natychmiastowego informowania się wzajemnie o każdym przypadku naruszenia postanowień niniejszego paragrafu.
3. E+H zaświadcza, że w okresie realizacji Umowy zapewnia każdej osobie działającej w dobrej wierze możliwość zgłaszania nieprawidłowości: Sygnaliści | Endress+Hauser.

4. W przypadku naruszenia niniejszego paragrafu przez którąkolwiek ze Stron, Strony podejmą rozmowy celem wyjaśnienia tego. Naruszenie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym może stanowić rażące naruszenie istotnych postanowień Umowy, w tym podstawę zakończenia stosunku prawnego łączącego Strony.

§ 13 Zasady BHP

1. E+H gwarantuje, iż prace związane z Usługą będącą przedmiotem Umowy będą wykonane zgodnie z następującymi zasadami:
   1) do prac na obiekcie Klienta zostanie skierowany przeszkolony personel posiadający aktualne szkolenia BHP (inżynierskie, robotnicze, kierowania zespołem), aktualne badania lekarskie z następującymi zagrożeniami (praca na wysokości, praca pod ziemią) oraz z uprawnieniami SEP;
   2) z oszacowanym ryzykiem zawodowym i zagrożeniami związanymi z Naprawą, Usługą Diagnostyki oraz konserwacją urządzeń elektronicznych;
   3) standardowo inżynier Serwisu zostanie wyposażony w następujące środki ochrony indywidualnej: odzież i obuwie robocze, hełm 3-punktowy, okulary ochronne, ochronniki słuchu, kamizelka odblaskowa w kolorze pomarańczowym i zielonym.
2. W przypadku wykonywania Usług na obiekcie Klienta, Klient zobowiązuje się do:
   1) uzupełnienia i odesłania ankiety BHP uwzględniającej wyznaczenie osoby pełniącej funkcję Koordynatora ds. BHP;
   2) zapewnienia podczas prac osoby pełniącej funkcję Koordynatora ds. BHP, jeśli wymagane;
   3) określenia zagrożeń związanych z pracą inżyniera serwisu na obiekcie Klienta;
   4) zweryfikowania i poinformowania E+H o wymaganych środkach ochrony indywidualnej i specyficznych wymaganiach BHP;
   5) określenia i zorganizowania niezbędnych szkoleń BHP i ppoż. związanych z miejscem wykonywania prac związanych z Usługą będącą przedmiotem Umowy,
   6) zapewnienia asysty podczas wykonywania prac związanych z Usługą będącą przedmiotem Umowy i wymagających nadzoru bezpośredniego.
3. Zapisy niniejszego paragrafu obejmują wykonanie prac związanych z Usługą będącą przedmiotem Umowy w zespole jednoosobowym i z wykorzystaniem środków ochrony indywidualnej, o których mowa powyżej. W przypadku konieczności wykonania prac związanych z Usługą będącą przedmiotem Umowy w zespołach co najmniej dwuosobowych (m.in. ze względu na wymagania BHP lub na zaopatrzenie w szczególne środki ochrony indywidualnej), o czym Klient zobowiązuje się poinformować E+H przed przybyciem Serwisu na obiekt Klienta, E+H zastrzega sobie prawo do weryfikacji oferty i doliczenia dodatkowych kosztów.

§ 14 Ochrona danych osobowych

1. W związku z wykonywaniem Umowy, Strony zobowiązują się do przestrzegania obowiązujących przepisów prawa dotyczących przetwarzania danych osobowych, w tym w szczególności przepisów wynikających z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) i realizować obowiązki tam wskazane.
2. Administratorem danych osobowych pozyskanych w trakcie realizacji Umowy jest E+H. Kontakt z administratorem jest możliwy pod adresem siedziby E+H oraz za pośrednictwem adresu: rodo.pl@endress.com. Więcej informacji na temat przetwarzania przez nas danych osobowych można znaleźć na stronie internetowej: Ochrona Danych | Endress+Hauser oraz INFORMACJA O OCHRONIE DANYCH OSOBOWYCH | Endress+Hauser.