

Ogólne Warunki Świadczenia Usług i Napraw

Endress+Hauser Polska sp. z o.o.

z dnia 30.10.2019

§ 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 oraz w Umowie 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.
- 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.
- 6) **Naprawa** – usługa polegająca na przywróceniu sprawności Urządzenia poprzez wymianę jego części na nowe lub poprzez przywrócenie właściwości użytkowych częściom zużytych 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 potencjalnego 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. W razie złożenia Zamówienia, niezgodnego z Ofertą lub ustaleniami, o których mowa w

zdanii poprzedzającym, uznaje się, że do zawarcia Umowy nie dochodzi.

- 15) **Siła Wyższa** – zdarzenie o charakterze przypadkowym lub naturalnym (żywiolowym), nie do uniknięcia, nad którym człowiek nie ma możliwości zapanowania i zapobieżenia mu, np. powódź, huragan, śnieżycy 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. Klient dostarcza Urządzenie zabezpieczone, kompletne, wyczyszczone, z zaświadczeniem o czystości i bezpieczeństwie Urządzenia według wzoru dostępnego na www.pl.endress.com. 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, poinformuje Serwis o wymaganiach z dziedziny BHP obowiązujących w miejscu wykonania Usługi oraz zaopatrzy

w konieczne środki ochrony osobistej (za wyjątkiem odzieży roboczej, obuwia roboczego, kasku, ochronnika słuchu i okularów ochronnych). Klient zagospodaruje odpady powstałe w trakcie wykonania Usługi, chyba że co innego wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów. 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 usługi gwarancyjnej.
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 Stronę protokołu serwisowego. Gdy Klient nie wykona obowiązku określonego w § 4 ust. 2 OWSUiN oraz gdy bezzasadnie odmówi przyjęcia Usługi, E+H jest uprawnione do jednostronnego odbioru podpisując protokół serwisowy.
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.
3. W przypadku świadczenia więcej niż jednej Usługi w stosunku do tego samego Urządzenia odbiór Usług nastąpi łącznie.

§ 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 lub gdy w trakcie realizacji Usługi, konieczne będzie dokonanie prac dodatkowych), 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 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 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. 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 powodującą 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.
3. E+H może odstąpić od Umowy w razie jej rażącego naruszenia przez Klienta. Odstąpienie będzie poprzedzone wezwaniem do zaniechania naruszeń wraz z wyznaczeniem Klientowi terminu na zaniechanie naruszeń nie krótszego niż 5 Dni Roboczych. E+H 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 przysługuje wynagrodzenie za prace wykonane przez E+H w ramach świadczonych Usług do dnia odstąpienia od Umowy, jak również prawo do żądania od Klienta naprawienia szkody.

§ 8. Rękojmia za wady i gwarancja

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 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 30.10.2019

§ 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 dodatkowych czynności serwisowych, kosztami przestoju oraz kosztami 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 wykorzystanych do wykonania Usługi oraz

- kary umownej w wysokości 20% kwoty wynagrodzenia netto za wykonanie Usługi będącej przedmiotem Umowy.
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 5.000 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 (włączając w to również straty w zakresie produkcji lub osiągniętych zysków), powstałą z jakiegokolwiek przyczyny związanej z Usługą, poniesioną przez Klienta lub jakiegokolwiek inny podmiot z nim powiązany jakimkolwiek tytułem prawnym. W pozostałym zakresie odpowiedzialność odszkodowawcza jest ograniczona do wysokości wynagrodzenia wskazanego na fakturze VAT.
 6. E+H i Klient mogą dochodzić odszkodowania przekraczającego wysokość kar umownych wskazanych w niniejszym paragrafie.

§ 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. Nie mogą być one ujawniane osobom trzecim bez wyraźnej pisemnej zgody E+H.
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 i numeru faksu. Brak zawiadomienia powoduje, że korespondencja wysłana na wskazany wcześniej adres uważana jest za skutecznie doręczoną.
2. Bezskuteczne jest powoływanie się przez Klienta na nieznaną 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 wyrażnie 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, a wszelkie spory na podstawie Umowy będą rozstrzygane przed sądem powszechnym właściwym ze względu na siedzibę E+H.

§ 12 Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych pozyskanych w trakcie realizacji Umowy jest E+H. Kontakt z administratorem jest możliwy pod adresem siedziby oraz za pośrednictwem adresu: info.pl@endress.com.
2. W związku z realizacją Umowy E+H może przetwarzać takie dane jak: dane identyfikacyjne, dane teleadresowe, dane dotyczące stanowiska pracy i uprawnień zawodowych oraz inne dane osobowe przekazane w związku ze współpracą lub kontaktem. Dane te mogą być pozyskane bezpośrednio od osób, których dane dotyczą jak i od ich pracodawców/zleceniodawców.
3. Dane przetwarzane są w następujących celach: zawarcia i wykonania Umowy (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO), wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na administratorze (np. podatkowych, księgowych, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO), w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń oraz w celu prowadzenia korespondencji (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
4. Podanie danych jest dobrowolne, jednakże niezbędne w celu zawarcia i wykonania Umowy.
5. Dane będą przetwarzane przez okres realizacji Umowy oraz przez okres przedawnienia ewentualnych roszczeń, chyba że przepisy prawa (np. dotyczące archiwizacji, podatkowe, rachunkowe) będą zobowiązywać E+H do dłuższego przetwarzania tych danych.
6. Dane osobowe mogą być przekazywane podmiotom, które świadczą E+H usługi IT, usługi obsługi prawnej oraz usługi kurierskie i pocztowe.
7. W związku z przetwarzaniem danych przysługują następujące prawa: dostępu do danych osobowych, żądania sprostowania i ograniczenia przetwarzania danych osobowych, usunięcia danych osobowych, przenoszenia danych osobowych, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych opartego na przesłance niezbędności do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora lub przez stronę trzecią, wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.