

Zakreśl, dnia 14.07.2023 r.

OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH PRZEZ WATERSYSTEM SP. Z O.O. SP.K. (dalej jako „OWU”)

Poniższe OWU znajdują zastosowanie do (i) wszystkich umów świadczenia usług serwisowych i naprawy (dalej jako „Umowa”), w tym w zakresie napraw po okresie rękojmi i gwarancji (ii) oraz serwisów bądź napraw w okresie rękojmi lub gwarancji WATERSYSTEM Sp. z o.o. Sp.k., między:

- **WATERSYSTEM Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka komandytowa z siedzibą w Zakreśle przy ul. Trakt Brzeski 127, 05-077 Zakreśl, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000500577, REGON: 14713009400000, NIP: 5322048050, BDO: 000123550, e-mail: serwis@watersystem.pl, watersystem.pl (dalej jako „Zleceniobiorca”, oraz**
- osobami prawnymi, jednostkami organizacyjnymi niebędącymi osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną oraz osobami fizycznymi, z wyjątkiem: (i) konsumentów (art. 221 Ustawy z 23.04.1964 r. Kodeks cywilny, t.j. Dz.U. z 2020 r., poz. 1740 z późn. zm., dalej jako „k.c.”) i (ii) osób fizycznych zawierających umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego (art. 385¹ k.c.), dalej jako „Zleceniodawca”.

§ 1 [Zawarcie Umowy na świadczenie Usług]

- Umowa zostaje zawarta z chwilą:
 - 1) potwierdzenia przyjęcia zamówienia do realizacji przez Zleceniobiorcę,
 - 2) przyjęcia oferty skierowanej przez Zleceniobiorcę do Zleceniodawcy,
 - 3) złożenia oświadczeń woli co do zawarcia Umowy,
 - 4) rozpoczęcia świadczenia usługi na rzecz Zleceniodawcy,w zależności, które z tych zdarzeń nastąpi jako pierwsze.
- Zawarcie Umowy może nastąpić w dowolnej formie, tym niemniej, dla jej zmiany, jak również dla oświadczeń woli zmierzających do jej rozwiązania, wymagane jest zachowanie formy dokumentowej.
- Wszelkie załączniki techniczne do ofert i umów zawieranych przez Zleceniobiorcę (w szczególności rysunki, ilustracje i informacje o parametrach urządzeń np. ich wymiary, waga):
 - 1) mają charakter wyłącznie informacyjny i mogą być w związku z tym podawane w przybliżeniu,
 - 2) stanowią uchwyt w rozumieniu prawa autorskiego, co do których żadne autorskie prawa majątkowe nie są przenoszone na Zleceniodawcę. W razie niedojścia Umowy do skutku, w szczególności w razie braku akceptacji oferty, Zleceniodawca jest zobowiązany zwrócić lub usunąć załączniki o charakterze technicznym na własny koszt.
- Zleceniodawca jest zobowiązany zlecić i przekazać Zleceniobiorcy:
 - 1) analizy dotyczące jakości wody,
 - 2) właściwości wody, ścieków oraz informacje dotyczące ich przepływów,
 - 3) inne informacje niezbędne do doboru urządzeń,jeżeli dobor urządzeń przez Zleceniobiorcę ma uwzględnić, kłasią z powyższych okoliczności. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności w razie przekazania mu informacji sprzecznych z rzeczywistym stanem rzeczy, w szczególności w razie przekazania mu nieprawidłowych badań. Zleceniobiorca nie jest zobowiązany przeprowadzać samodzielnie jakichkolwiek badań i analiz, chyba, że strony uzgodniły odmiennie w formie dokumentowej.
- Wypowiedzenie Umowy przez Zleceniodawcę jest możliwe w terminie 3 dni od jej zawarcia, w takim wypadku:
 - 1) wpłacony przez Zleceniodawcę zadek nie podlega zwrotowi a jeżeli zadek nie wniesiono
 - 2) Zleceniodawca jest zobowiązany do uiszczenia 20% umówionego wynagrodzenia.
- Wypowiedzenie przez Zleceniobiorcę Umowy po 3 dniach od jej zawarcia, oprócz skutków opisanych w ust. 5, zobowiązuje Zleceniodawcę do zapłaty całego umówionego wynagrodzenia i kosztów, w zakresie w jakim Zleceniobiorca wykonał usługę lub poniósł koszty związane z jej wykonaniem.

§ 2 [Podstawowe obowiązania stron w razie zawarcia Umowy]

- Szczegółowy zakres usług serwisowych lub prac naprawczych (dalej łącznie jako „Usługi”) będzie wynikał z oferty Zleceniobiorcy lub z Umowy. Pod pojęciem usług serwisowych rozumie się również rozruch oraz przeglądów okresowe, tym gwarancyjne.
- 3) 300,00 zł (trzysta złotych) - za każdą godzinę pracy wykonywaną poza Dniami Roboczymi lub Godzinami Roboczymi, chyba, że w momencie zlecenia usługi serwisowej obydwie strony uzgodniły inaczej w formie dokumentowej, wynagrodzenie zostanie każdorazowo powiększone o należny podatek VAT.
- Koszty podróży do miejsca świadczenia usług i drogi powrotnej pokrywa Zleceniodawca. Koszt podróży wyrażony jest w kilometrach i liczony w oparciu o odległość pomiędzy adresem Zleceniobiorcy, który wykonuje Usługę, a miejscem wykonywania prac i obejmuje zarówno dojazd jak i powrót. Stawka za 1 km wynosi 2,50 zł netto (dwa złote 50/100 groszy) i zostanie powiększone o należny podatek VAT.
- Płatny czas wykonywania usług serwisowych i naprawczych liczony jest od momentu zgłoszenia przybycia przez personel Zleceniobiorcy osobom działającym na rzecz Zleceniodawcy lub osobom obecnym w recepcji, sekretariacie lub podobnym miejscu, do momentu opuszczenia miejsca świadczenia Usług a jeżeli są one świadczone w budynku, to do opuszczenia posesji, na teren której ten budynek się znajduje.
- Do czasu wykonywania Usług zalicza się w szczególności:
 - 1) wszystkie wewnętrzne szkolenia BHP i p.poż.,
 - 2) czas oczekiwania na możliwość przystąpienia do wykonywania Usług, niezależny od personelu Zleceniobiorcy. W szczególności za taki czas oczekiwania uznaje się sytuację, w której personel Zleceniobiorcy nie może wykonać Usług, w tym programowania lub rozruchu, z uwagi na: (i) nieobecność kompetentnego przedstawiciela Zleceniodawcy, (ii) brak dostępu do wymaganych mediów, w tym prądu i wody, (iii) niespełnienie warunków określonych w § 2 ust. 4 lub innych uprzednio uzgodnionych przez Zleceniodawcę i Zleceniobiorcę, (iv) brak części lub materiałów eksploatacyjnych niezbędnych do zakończenia Usług, z uwagi na nowe okoliczności wykryte przez personel Zleceniobiorcy przy wykonywaniu Usług,
 - 3) oczekiwanie na odbiór przez przedstawiciela Zleceniodawcy wykonanych Usług.
- Koszty noclegów personelu Zleceniobiorcy pokrywa Zleceniobiorca chyba, że w momencie zawarcia Umowy strony uzgodniły inaczej w formie dokumentowej.
- Jeżeli z uwagi na okoliczności wskazane w ust. 4 pkt 2 konieczny będzie ponowny przyjazd personelu Zleceniobiorcy lub zapewnienie kolejnego noclegu, koszty ponownego przyjazdu i noclegu zobowiązany jest ponieść Zleceniodawca.
- Zleceniodawca ponosi koszty części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych użytych do naprawy danego urządzenia według zaakceptowanej oferty serwisowej, a w przypadku jej braku, aktualnego cennika Zleceniobiorcy.
- W przypadku wystąpienia opóźnienia w zapłacie należności na rzecz Zleceniobiorcy przez Zleceniodawcę, Zleceniobiorca ma prawo do odmowy wykonania Usług lub wstrzymania świadczenia Usług.
- Jeżeli nic innego nie wynika z zawartej Umowy, Zleceniodawca jest zobowiązany do uiszczenia wynagrodzenia w terminie oznaczonym w fakturze oraz na wskazany w niej rachunek bankowy.

§ 4 [Świadczenie Usług w okresie rękojmi lub gwarancji]

- Jeżeli urządzenie lub instalacja są objęte rękojnią lub gwarancją Zleceniobiorcy i nie upłynął jeszcze okres odpowiedzialności rękojmi lub gwarancji, zastosowanie znajduje niniejszy paragraf.
- W przypadku stwierdzenia przez Zleceniodawcę w okresie rękojmi lub gwarancji wady fizycznej urządzenia lub elementu instalacji, Zleceniodawca zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o wadzie Zleceniobiorcę w formie dokumentowej, za pośrednictwem wiadomości e-mail. Zgłoszenie dla swojej skuteczności wymaga zachowania wspomnianej formy dokumentowej, rozmowa telefoniczna nie zwalnia Zleceniodawcy z obowiązku zgłoszenia wady za pośrednictwem wiadomości e-mail.
- W przypadku niezgłoszenia przez Zleceniodawcę wady w sposób określony w ust. 2, w terminie 7 dni od jej wykrycia, tracą on uprawnienia z tytułu rękojmi i gwarancji, chyba że z gwarancji wynika inny termin zgłoszenia wady.
- Zgłoszenie wady powinno zawierać:
 - 1) możliwie dokładny opis stwierdzonej wady lub usterki wraz z dokumentacją fotograficzną, gdy zgłoszenie dotyczy nieszczelności, wycieku, pęknięcia lub innego uszkodzenia mechanicznego,
 - 2) nazwę, model i numer seryjny wadliwego lub uszkodzonego urządzenia,
 - 3) dane kontaktowe osoby, która będzie w stanie udzielić dodatkowych informacji dotyczących stwierdzonej wady lub usterki,
 - 4) skan karty gwarancyjnej instalacji, gdy została ona wydana,
 - 5) skany wypełnionego zeszytu pracy stacji uzdatniania wody, jaki prowadzi Zleceniodawca.

- Zleceniobiorca po zawarciu Umowy wskazuje Zleceniodawcy przewidywany termin świadczenia Usług. Zleceniobiorca nie ponosi względem Zleceniodawcy jakiegokolwiek odpowiedzialności w razie przekroczenia lub zmiany terminu wskazanego w zdaniu pierwszym.
- Usługi mogą być świadczone w dni niebędące dniami ustawowo wolnymi od pracy, ani sobotami (dalej jako „Dni Robocze”), godzinach między 8:00 a 16:00 (dalej jako „Godziny Robocze”). Usługi mogą być świadczone w innych dniach i godzinach jedynie za uprzednim, wyrażonym porozumieniem w formie dokumentowej.
- Zleceniodawca jest zobowiązany do:
 - 1) przekazania Zleceniobiorcy wszelkich informacji związanych z zakresem Umowy, w tym informacji dotyczących wewnętrznych przepisów BHP i p.poż. oraz wszelkich innych zasad mogących mieć wpływ na (i) wymagany skład personelu Zleceniobiorcy, który wykonywał będzie Usługi, (ii) wymagane wyposażenie oraz (iii) sposób prowadzenia prac,
 - 2) przeszkolenia personelu Zleceniobiorcy w zakresie lokalnych przepisów BHP i p.poż. oraz poinformowania ich o wszelkich wewnętrznych przepisach mogących mieć wpływ na sposób prowadzenia przez nich prac,
 - 3) oddelegowania osoby z ramienia Zleceniodawcy, która towarzyszyć będzie pracownikom Zleceniobiorcy i w razie potrzeby udzielić im odpowiedzi na pytania, w szczególności związane z bieżącą eksploatacją urządzeń i zaobserwowanymi problemami,
 - 4) umożliwienia swobodnego wjazdu pojazdem serwisowym Zleceniobiorcy w miejsce możliwie najbliższe planowanym pracom,
 - 5) zapewnienia swobodnego dostępu do urządzeń oraz instalacji układu uzdatniania wody personelowi Zleceniobiorcy przez cały czas prowadzenia prac wynikających z Umowy,
 - 6) zakończenia wszelkich innych prac prowadzonych w lokalizacji, w której znajdują się urządzenia poddawane przeglądowi lub naprawie. Dotyczy to w szczególności wszelkich prac budowlanych, konserwacyjnych, instalacyjnych, remantowych, chyba, że w momencie zawarcia Umowy obydwie strony wyraźnie uzgodniły tę kwestię odmiennie w formie dokumentowej,
 - 7) potwierdzenia wykonanych przez Zleceniobiorcę prac poprzez złożenie podpisu na raporcie serwisowym. W razie niezłożenia podpisu mimo wykonania prac, przez wszystkich innych zasad mogących mieć wpływ na (i) mowa w pkt 3, Zleceniobiorca sporządza jednostronny raport serwisowy,
 - 8) stosowania się do zaleceń i pouczeń przekazanych usłnie lub zawartych w raporcie serwisowym oraz dokumentacji DTR urządzeń,
 - 9) zapewnienia personelowi Zleceniobiorcy możliwości umycia się i korzystania z sanitariatów oraz udostępnienia zamykanego pomieszczenia, dla przechowywania narzędzi i ubrań,
 - 10) ogrzewania, oświetlenia, energii elektrycznej, wody i odbioru ścieków, wraz z niezbędnymi przyłączami, chyba, że w momencie zawarcia Umowy obydwie strony uzgodniły inaczej w formie dokumentowej,
 - 11) umożliwienia rozpoczęcia prac niezwłocznie po przybyciu personelu Zleceniobiorcy,
 - 12) umożliwienia wyłączenia produkcji wody przez serwisowane urządzenia, chyba, że w momencie zawarcia Umowy obydwie strony uzgodniły inaczej w formie dokumentowej,
 - 13) zapewnienia pojemników na zużyte złóż filtracyjne, membrany lub wypełnienia jonowymiennego, w przypadku, gdy w trakcie prowadzenia prac serwisowych będzie ono wymieniane,
 - 14) prawidłowej, bezpiecznej dla środowiska naturalnego i zgodnej z przepisami prawnymi użycia zużytych materiałów, części zamiennych, wypełnień jonowymiennych i złóż filtracyjnych.
- Zleceniodawca zobowiązany jest bezwzględnie potwierdzić rzeczywisty czas pracy personelu Zleceniobiorcy, niezależnie od tego czy przedmiotem było usługę płatną czy świadczenie realizowane w ramach rękojmi, gwarancji lub innego porozumienia. W przypadku braku takiego potwierdzenia ze strony Zleceniodawcy (np. ze względu na nieobecność osoby upoważnionej do podpisania protokołu serwisu), podstawą do rozliczenia czasu pracy i wartości zlecenia będzie jednostronne oświadczenie Technika Serwisu Zleceniobiorcy.

§ 3 [Wynagrodzenie i koszty]

- Wynagrodzenie za świadczenie Usług jest należne Zleceniobiorcy wedle następujących stawek godzinowych netto:
 - 1) 250,00 zł (dwieście pięćdziesiąt złotych) - za pierwszą godzinę pracy w Dni Robocze, w Godzinach Roboczych,
 - 2) 200,00 zł (dwieście złotych) - za drugą i każdą kolejną rozpoczętą godzinę pracy w Dni Robocze, w Godzinach Roboczych,
- Na podstawie dokumentów i informacji z ust. 4, Zleceniobiorca oceni, czy uwzględnić na zgłoszenie, a jeżeli tak, to zdecydować czy naprawa odbędzie się w siedzibie Zleceniodawcy, czy uszkodzone lub wadliwe urządzenie powinno zostać przesłane do siedziby Zleceniobiorcy.
- W przypadku decyzji o naprawie bądź wymianie wadliwego elementu/urządzenia w siedzibie Zleceniobiorcy, Zleceniodawca przesyła element/urządzenie na koszt Zleceniobiorcy w miejsce wskazane przez Zleceniobiorcę.
- W przypadku decyzji o naprawie wadliwego elementu/urządzenia w siedzibie Zleceniodawcy, zostanie obustronnie uzgodniony termin wykonania naprawy bądź wymiany elementu/urządzenia.
- Podczas wykonywania naprawy w siedzibie Zleceniodawcy, zobowiązany jest on przestrzegać zasad określonych w § 2 ust. 4.
- Zastosowanie znajduje § 2 ust. 5 i § 3 ust. 6.
- W przypadku stwierdzenia, że zaistniała awaria lub usterka elementu/urządzenia spowodowana została wskutek jego wadliwego zainstalowania przez Zleceniodawcę lub osobę trzecią albo wskutek eksploatacji niezgodnej z instrukcjami obsługi Zleceniodawca zobowiązany jest pokryć wszelkie koszty związane z naprawą, według zasad określonych w § 3.

§ 5 [Świadczenie Usług po okresie rękojmi lub gwarancji]

- W przypadku stwierdzenia wady fizycznej urządzenia bądź elementu instalacji po okresie rękojmi lub gwarancji Zleceniodawcy świadczenie Usług nastąpi po zawarciu Umowy.
- W przypadku decyzji o naprawie bądź wymianie wadliwego elementu/urządzenia w siedzibie Zleceniobiorcy, Zleceniodawca przesyła element/urządzenie na własny koszt w miejsce wskazane przez Zleceniobiorcę.
- Celem uniknięcia wątpliwości w przypadku konieczności świadczenia Usług po okresie rękojmi i gwarancji zastosowanie znajduje § 1. 213.

§ 6 [Postanowienia końcowe]

- Ograniczenia odpowiedzialności Zleceniobiorcy określone w OWU nie dotyczą szkód spowodowanych z winy umyślnej Zleceniobiorcy (art. 473 § 2 k.c.).
- Niniejsze OWU oraz wszelkie Umowy zawierane między Zleceniodawcą i Zleceniobiorcą podlegają prawu polskiemu oraz jurysdykcji sądów polskich.
- Sądem właściwym do rozpoznawania sporów między Zleceniodawcą i Zleceniobiorcą jest sąd miejscowo właściwy dla siedziby Zleceniobiorcy.
- Zmiana niniejszego OWU nastąpi przez aktualizację jego treści na rewersie faktur sprzedażowych oraz na stronie internetowej Zleceniobiorcy. Zmiana OWU jest skuteczna od:
 - 1) dnia jej akceptacji Kupującego w formie mailowej lub pisemnej,
 - 2) przyjęcia i zaakceptowania faktury obejmującej na swym rewersie nową treść OWU, w zależności, które z tych zdarzeń nastąpi jako pierwsze.

WATERSYSTEM Sp. z o.o. Sp.K.
ul. Trakt Brzeski 127
05-077 Zakreśl
NIP: 532-20-48-050 REGON: 147130094
Tel. 22 773 23 80 , 22 795 77 93