



- Wykonawca może zlecić dokonanie utylizacji starej jednostki ciepłej Zamawiającego firmie podwykonawczej. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania podwykonawców, jak za działania i zaniechania własne.
- Odbiór i przekazanie do utylizacji pieca/kotła na paliwo stałe zostanie wykonane przez Wykonawcę, jeżeli Zamawiający spełni poniższe warunki:
 - odznaczy w §8 ust.4 Umowy, że chce skorzystać z pomocy Wykonawcy;
 - opłaci koszt usługi na warunkach wskazanych w Umowie;
 - przekaze Wykonawcy piec/kocioł na paliwo stałe w terminie ustalonym indywidualnie z Wykonawcą.
- Jeżeli Zamawiający, mimo dokonania zapłaty i przyjazdu Wykonawcy po odbiór pieca/kotła na paliwo stałe, nie przekaże go do utylizacji, na Wykonawcy nie ciąży obowiązek wskazany w ust.2 powyżej. W takiej sytuacji Wykonawca nie odpowiada także za to, czy Zamawiający otrzyma stosowne zaświadczenie potwierdzające zutylizowanie pieca/kotła na paliwo stałe. 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.
- Zastrzegając, że to Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej (dalej: NFOŚiG) jest odpowiedzialny za prowadzenie Programu Czyste Powietrze, w tym za rozpoznanie wniosku, przyznanie dofinansowania oraz jego wypłatę, Wykonawca nie zapewnia Zamawiającemu otrzymania dofinansowania z Programu Czyste Powietrze.
- Zamawiającemu nie należy się rekompensata za zmianę terminu odbioru pieca/kotła na paliwo stałe przez Wykonawcę.

§8a

Usługi dodatkowe

- Zamawiający może odpłatnie skorzystać z usług dodatkowych (nieobjętych umową) dotyczących utrzymania instalacji, świadczonych przez Wykonawcę.
- Regulamin oraz cennik świadczenia usług dodatkowych przez Wykonawcę na rzecz Klientów znajduje się pod adresem: www.arago.green.

§9

Informacje Poufne

- 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.
- Postanowienia ust. 1 nie będą miały zastosowania w stosunku do tych informacji uzyskanych od drugiej Strony, które:
 - są opublikowane, powszechnie znane lub urzędowo podane do publicznej wiadomości bez naruszenia postanowień umowy;
 - były znane danej Stronie przed realizacją przedmiotu Umowy;
 - zostały przekazane Stronie przez osobę третią, bez naruszenia jakichkolwiek zobowiązań o ich nieuwijaniu w stosunku do Stron;
 - zostaną ujawnione przez jedną ze Stron za uprzednią pisemną zgodą drugiej Strony;
 - zostaną ujawnione przez jedną ze Stron ze względu na wymagania prawne;
 - zostały uzyskane przez daną Stronę niezależnie od zawarcia Umowy.
- Wykonawca zastrzega sobie prawo własności, prawa autorskie oraz prawa z patentu i wzoru użytkowego do rycin, rysunków, kalkulacji, obliczeń technicznych, opracowań o charakterze opiniodawczym 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.
- Wszelka dokumentacja techniczna oraz katalogi, prospekty, certyfikaty, wzory, broszury, cenniki itd. Są własnością Wykonawcy, jako takie podlegają obowiązującym przepisom prawa dotyczącym ich powielania, rozpowszechniania, naśladownia, kopiowania oraz zakazu nieuczciwej konkurencji.

§10

Odpowiedzialność

Zamawiający jest zobowiązany do odpowiedniego zabezpieczenia elementów, tj. zapewnienia pomieszczenia do przechowywania elementów oraz zabezpieczeń przed uszkodzeniami i kradzieżami w szczególności w trakcie trwania montażu pompy ciepła.

§11

Odstąpienie od Umowy

- 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.
- 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.
- 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:
 - w terminie 7 dni od daty odstąpienia od Umowy, Wykonawca przy udziale Zamawiającego sporządzi szczegółowy protokół inwentaryzacji prac wykonanych oraz elementów zamówionych przez Wykonawcę;
 - Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie proporcjonalne do wykonanego zakresu prac objętych zakresem Przedmiotu Umowy;
 - Wykonawca zabezpieczy przerwane prace w zakresie obustronnie uzgodnionym;
 - 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.
- 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.
- 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 przysyłane na konto bankowe Zamawiającego, z którego dokonał przelewu na rzecz Wykonawcy.

§12

Okoliczności niezależne od Wykonawcy w sytuacji zawarcia Umowy

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

- W sprawach związanych z realizacją Przedmiotu Umowy Zamawiający może wyznaczyć osobę do kontaktu oraz podpisanie protokołu odbioru. Zamawiający jest zobowiązany do przesłania Wykonawcy drogą mailową skanu bądź zdjęcia pełnomocnictwa udzielonego tej osobie w powyższym zakresie oraz jej danych kontaktowych.

- Jeżeli Zamawiający nie prześle Wykonawcy pełnomocnictwa, o którym wskazano w ust. 1 powyżej, przyjmuje się, że jedyną, właściwą osobą do kontaktu oraz podpisanie protokołu odbioru jest Zamawiający.
- Dane osobowe osoby kontaktowej mogą być przekazane Podwykonawcy w celu realizacji Przedmiotu Umowy.
- W momencie rozpoczęcia montażu Przedmiotu Umowy Zamawiający wyznaczy osobę uprawnioną do odbioru sprzętu i kontaktu z Wykonawcą.

§14

Program „Bonus za pompy ciepła z Arago”

- Zamawiający w ramach wzięcia udziału w Programie „Bonus za pompy ciepła z Arago” (dalej: Program) może otrzymać jeden z dwóch dostępnych bonusów:
 - WAKACJE Z ARAGO tj. voucher na 7-dniowy pobyt w luksusowym apartamencie w wybranej sieci Holiday Park & Resort od Wykonawcy;
 - ZAKUPY Z ARAGO tj. e-vouchery SODEXO o łącznej kwocie 500 zł do wykorzystania w sieci sklepów Biedronka od Wykonawcy.
- Zasady dotyczące Programu znajdują się na stronie internetowej pod adresem: www.arago.green.

§15

Pozasądowe rozstrzygnięcie sporów

- Zamawiający ma prawo do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów, w tym rozpatrywania reklamacji i dochodzenia swoich roszczeń.
- Zamawiający ma prawo do:
 - zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego w związku z zawarciem Umowy;
 - skorzystania z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika praw konsumenta lub organizacji społecznej, do której statutowych zadań należy ochrona praw konsumentów.
- Szczegółowe informacje o sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń można uzyskać na stronie UOKiK pod adresem: <https://www.uokik.gov.pl/>.
- 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>.

§16

Reklamacje

- Zamawiającemu przysługuje prawo do złożenia, w każdym czasie, reklamacji. Wykonawca zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia.
- Reklamacje oraz zapotrzebowanie na serwis w okresie gwarancyjnym zgodnie z §5 OWU można kierować pocztą na adres: ul. Podgórna 82a, 87-300 Brodnica lub drogą mailową na: kontakt@arago.green.
- Jeżeli Wykonawca nie udzieli odpowiedzi Zamawiającemu w terminach wskazanych w ust. 1 powyżej, uznaje się, że Wykonawca uznał reklamację.
- Wykonawca udzieli odpowiedzi na reklamację Zamawiającego drogą mailową.
- W ramach udzielonej gwarancji Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia na własny koszt zgłoszonych przez Zamawiającego wad w funkcjonowaniu pompy ciepła, o ile wady wynikają z jej niewłaściwej instalacji i nie powstały z winy Zamawiającego lub z przyczyn leżących po jego stronie.
- Bieg terminu gwarancji rozpoczyna się od dnia podpisania protokołu odbioru Przedmiotu Umowy przez Zamawiającego lub od dnia przekazania protokołu w trybie zapisów w §7 OWU.
- Ponadto elementy Systemu podlegają gwarancjom producenta, które Zamawiający otrzyma drogą mailową jako link do dokumentów do pobrania w ciągu 60 dni od daty podpisania protokołu odbioru, na swój adres e-mail podany dla celów realizacji zamówienia.
- Podstawowe zasady dotyczące zgłaszania roszczeń gwarancyjnych:
 - Zgłoszenia w ramach usług gwarancyjnych należy dokonać w terminie do 7 dni od daty ujawnienia wady, przedstawiając możliwie szczegółowo podstawy zgłoszenia, w tym:
 - opis uszkodzenia pompy ciepła,
 - przyczyny uszkodzenia pompy ciepła,
 - fotografię wadliwego elementu pompy ciepła (jeśli taka fotografia byłaby pomocna dla sprawy).
 - Naprawa lub wymiana uszkodzonego elementu pompy ciepła zostanie wykonana przez podmiot wskazany przez Wykonawcę.
 - W przypadku roszczenia gwarancyjnego Zamawiający nie ponosi kosztów prac naprawczych ani materiałów użytych do naprawy, pod warunkiem uznania zasadności napraw gwarancyjnych przez Wykonawcę.
 - Wykonawca zobowiązany jest rozpatrzyć zgłoszenie gwarancyjne, w okresie gwarancyjnym, w terminie wskazanym w ust. 1 powyżej, licząc od dnia wpływu zgłoszenia do Wykonawcy.
 - Zamawiający może dochodzić gwarancji wyłącznie na podstawie faktury potwierdzającej zakup pompy ciepła.
 - 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 ich instrukcją jej eksploatacji i utrzymania otrzymaną w dniu podpisania protokołu odbioru pompy ciepła lub w sytuacji, gdy szkód 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.
 - Wykonawca zastrzega sobie prawo do inspekcji pompy ciepła w czasie rozpatrywania zgłoszenia gwarancyjnego.
 - Wszelkie zapotrzebowanie na odpłatne świadczenie usług serwisowych (tj. w przypadkach opisanych w punkcie 7 powyżej) należy zgłaszać drogą mailową na adres kontakt@arago.green.
 - Uprawnienia z tytułu gwarancji nie wykluczają uprawnień z tytułu ustawowej, dwuletniej rekłami w przypadku Konsumentów. Po upływie okresu rekłami Zamawiający ma prawo do zgłaszania roszczeń gwarancyjnych bezpośrednio do producenta sprzętu.
 - Wykonawca ponosi odpowiedzialność gwarancyjną tylko za wady powstałe z przyczyn tkwiących w pompie ciepła.
 - Informacje zawarte w instrukcjach montażu czy kartach katalogowych dołączonych do sprzedawanej pompy ciepła mają charakter uzupełniający. Niniejsze ogólne warunki gwarancji mają charakter nadrzędny.
- Szczegółowe warunki gwarancji na wykonane prace montażowe pompy ciepła („Prace”):
 - Zgłoszenie wady w funkcjonowaniu pompy ciepła następuje poprzez wysłanie przez Zamawiającego zgłoszenia drogą mailową lub pocztą do Wykonawcy w terminie 7 dni od dnia, w którym Zamawiający zauważy niepoprawność w funkcjonowaniu pompy ciepła.
 - 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, chyba że wada wystąpiła w wyniku m.in.:
 - obsługi i/lub konserwacji pompy ciepła przez Zamawiającego niezgodnie z pisemną Instrukcją eksploatacji i utrzymania pompy ciepła,
 - napraw albo zmian przeprowadzonych na pompie ciepła przez stronę третią (w tym podwykonawcę Wykonawcy, jeżeli Wykonawca nie zlecił podwykonawcy wykonania ww. prac),
 - pożaru, dewastacji albo innych wypadków losowych (w tym działania Siły Wyższej) niezależnych/niespodziewanych przez Wykonawcę ani zatrudnionych przez Wykonawcę podwykonawców,
 - Dla potrzeb poniższych zapisów wyjaśnia się, iż:
 - Wada oznacza niewłaściwą instalację pompy ciepła, która skutkuje awarią lub usterką;
 - Awaria oznacza nieprawidłowe działanie pompy ciepła, które powoduje zatrzymanie pracy pompy ciepła w części lub całości;
 - Usterka oznacza funkcjonowanie pompy ciepła niewyfulające istotnie na jej pracę, ale powodujące inne niedogodności;
 - W przypadku, gdy specjalista Wykonawcy potwierdzi na miejscu Wadę 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 16 dni kalendarzowych, licząc od dnia skutecznego otrzymania zgłoszenia.
 - W przypadku, gdy specjalista Wykonawcy potwierdzi, że wystąpiło zakończenie działania pompy ciepła polegające na nienależytym działaniu lub niedziałaniu jednej z funkcji pompy ciepła (tj. pompy ciepła działa, ale jest usterka), Wykonawca zobowiązany jest usunąć wadę w terminie nie późniejszym niż 30 dni kalendarzowych, licząc od dnia zgłoszenia wady.



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.

§18

Przetwarzanie danych osobowych

- Administratorem danych osobowych jest Arago Sp. z o.o. z siedzibą w Brodnicy (87-300), ul. Podgórna 82A, posiadająca nr NIP:9562326208, nr REGON: 367787398, wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy w Toruniu Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000686904 (dalej: „Arago”).
- Z Arago można kontaktować się w każdym przypadku dotyczącym danych osobowych: telefonicznie, drogą korespondencyjną lub mailową pod adresem: privacy@arago.green.
- 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 Arago w związku z 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.
- 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.
- Arago 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 Arago. Dodatkowo dane mogą być przekazywane do biur informacji gospodarczej.
- 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.
- 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.
- W oparciu o dane osobowe Arago nie będzie podejmować zautomatyzowanych decyzji, w tym decyzji będących wynikiem profilowania, związanych z realizacją Umowy.

§19

Postanowienia końcowe

- OWU oraz wszystkie Umowy zawarte na ich podstawie podlegają prawu polskiemu.
- W sprawach nieuregulowanych w niniejszych OWU zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.
- W przypadku nieważności niektórych postanowień OWU wskutek wprowadzenia odmiennych regulacji ustawowych, pozostałe postanowienia nie tracą swojej ważności.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Zamawiający, u którego nie zamontowano pompy ciepła, zostanie poinformowany mailowo o nowych lub zmienionych OWU co 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.
- 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.

- 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.
- Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności w okresie gwarancji za prace, jeśli Wada w instalacji, jest wynikiem:
 - obsługi i/lub konserwacji pompy ciepła przez Zamawiającego niezgodnie z pisemną Instrukcją eksploatacji i utrzymania pompy ciepła;
 - napraw albo zmian pompy ciepła przeprowadzonych przez stronę trzecią lub inną nieuprawnioną osobę;
 - siły wyższej, pożaru, dewastacji, zniszczenia, albo innych zdarzeń, bądź wypadków bosowych, niezależnych i/lub niespowodowanych przez Wykonawcę.
- Strony uzgadniają, że w przypadku, gdy wystąpienie Awarii lub Usterki jest wynikiem:
 - obsługi i/lub konserwacji pompy ciepła przez Zamawiającego niezgodnie z pisemną Instrukcją eksploatacji i utrzymania pompy ciepła;
 - dokonywania napraw albo zmian pompy ciepła przeprowadzonych przez nieuprawnioną stronę trzecią (np. „na własną rękę” przez Zamawiającego), pożaru, albo innych wypadków losowych niespowodowanych, ani niezawinionych przez Wykonawcę, całkowity koszt usunięcia Wady ponosi wówczas Zamawiający.
- W przypadku, gdy wezwanie Wykonawcy jest bezpodstawne (tzn. nie zostanie stwierdzona Wada w rozumieniu, jakie zostało nadane temu pojęciu powyżej), koszt przyjazdu Wykonawcy oraz usunięcia przez niego usterki bądź wykonanie dodatkowej usługi ponosi Zamawiający według cennika usług podanego na stronie internetowej www.arago.green.
- W przypadku konieczności dokonania napraw gwarancyjnych lub w innym uzasadnionym celu, Wykonawca będzie miał prawo wejść na teren nieruchomości Zamawiającego.
- Wykonawca uzgodni z Zamawiającym termin wykonywania ww. 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.
- W trakcie prac, zarówno montażowych, jak i gwarancyjnych Wykonawca zobowiązuje się dołożyć należytej staranności, aby w możliwie najniższym stopniu zakłócać spokój domowników Zamawiającego.
- Wykonawca ponosi odpowiedzialność cywilną związaną z wykonaniem Prac, w szczególności odpowiada jak za własne za działania i zaniechania osób działających na jego zlecenie (Podwykonawców).
- Jeżeli Wykonawca uzna zgłoszenie gwarancyjne za uzasadnione, może podjąć jedno z następujących działań naprawczych:
 - dokonać naprawy elementu pompy ciepła,
 - dokonać wymiany uszkodzonego elementu pompy ciepła na nowy lub na identyczny/ analogiczny do niego względem modelu i wieku, lub
 - dokonać ponownego montażu pompy ciepła.
- Zamawiający, pod rygorem utraty gwarancji na pompę ciepła, zobowiązany jest dokonywać corocznego, autoryzowanego serwisu.
- Zgłaszanie reklamacji i serwisu w ramach gwarancji producenta po zakończeniu okresu gwarancyjnego Wykonawcy należy zgłaszać bezpośrednio do producenta zgodnie z gwarancjami poszczególnych producentów.

§17

Prawo Zamawiającego (konsumenta) do odstąpienia od Umowy

- Zamawiający ma prawo do odstąpienia od Umowy na zasadach wskazanych w niniejszym paragrafie.
- Zamawiającemu, gdy zawiera Umowę na odległość lub poza lokalem Wykonawcy, przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia bez podania przyczyny. W takim wypadku Zamawiający nie ponosi żadnych kosztów związanych z Umową, z wyjątkiem sytuacji wskazanej w ust. 4 poniżej.
- Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy znajduje się na końcu OWU.
- 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.
- 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: ul. Podgórna 82A, 87-300 Brodnica lub drogą mailową na adres: kontakt@arago.green.
- Zamawiający może również wypełnić i przesłać formularz odstąpienia od Umowy lub jakiegokolwiek inne, jednoznaczne oświadczenie drogą mailową na adres kontakt@arago.green. Jeżeli Zamawiający skorzysta z tej możliwości, Wykonawca prześle niezwłocznie potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od Umowy także drogą mailową.
- Wysłanie odstąpienia od Umowy musi zostać dokonane w terminie 14 dni od zawarcia Umowy, aby został zachowany wymagany termin.
- 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.
- 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.
- Zamawiający jest zobowiązany do zwrotu przekazanego mu towaru na adres: ul. Podgórna 82A, 87-300 Brodnica 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



(imię i nazwisko)

(adres zamieszkania)

Arago Sp. z o.o.
ul. Podgórna 82a
87-300 Brodnica

OŚWIADCZENIE O ODSZTĄPIENIU OD UMOWY ZAWARTEJ POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA

Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy wykonania instalacji pompy ciepła

o nr _____ zawartej w dniu _____ roku

z Arago Sp. z o.o. z siedzibą w Brodnica przy ul. Podgórnej 82a.

(data, miejscowość, imię i nazwisko)