

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DODATKOWYCH
PRZEZ ARAGO SP. Z O.O. Z SIEDZIBĄ W BRODNICY**
obowiązujący od dn. 01.07.2023 r.

§1.

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa warunki świadczenia przez Arago Usług dostępnych w ofercie spółki, a także zasady odpowiedzialności za ich niewykonanie lub nienależyte wykonanie.
2. Skorzystanie z Usług, o których mowa w niniejszym Regulaminie wymaga uprzedniej akceptacji Regulaminu oraz kosztów wskazanych w Cenniku.
3. Z usług dodatkowych mogą korzystać Zamawiający, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

§2.

Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- a) **Regulamin** - Regulamin świadczenia usług dodatkowych przez Arago sp. z o.o. z siedzibą w Brodnicy obowiązujący od dn. 01.07.2023 r. wraz z załącznikami stanowiącymi jego integralną część;
- b) **Arago** - Arago Sp. z o.o. z siedzibą w Brodnicy (87-300) pod adresem: ul. Podgórna 82A, posiadającą nr NIP: 9562326208, nr REGON: 367787398, wpisaną do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy w Toruniu, VII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000686904;
- c) **Zamawiający** - osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą lub będąca konsumentem w rozumieniu art. 22(1) Kodeksu Cywilnego, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę główną z Arago;
- d) **Cennik** - Cennik usług dodatkowych oferowanych przez Arago, stanowiący załącznik do niniejszego Regulaminu;
- e) **Umowa główna** - Umowa w przedmiocie wykonania instalacji fotowoltaicznej lub pompy ciepła zawarta pomiędzy Arago a Zamawiającym;
- f) **Urządzenie** - urządzenie zainstalowane przez Arago na rzecz Zamawiającego w związku z realizacją Umowy głównej;
- g) **Umowa dodatkowa** - Umowa zawarta pomiędzy Arago a Zamawiającym w przedmiocie wykonania Usługi zleconej w związku z nabyciem Urządzenia w ramach Umowy Głównej, realizowana na podstawie niniejszego Regulaminu, z uwzględnieniem kosztów wynikających z Cennika;
- h) **Usługa** - usługa dodatkowa realizowana przez Arago w ramach zawarcia Umowy dodatkowej, z uwzględnieniem postanowień niniejszego Regulaminu oraz kosztów wynikających z Cennika.

§3.

Zasady i warunki realizacji Usługi

1. Zawarcie Umowy dodatkowej następuje poprzez zlecenie realizacji Usługi, które polega na:
 - a) samodzielnym zgłoszeniu przez Zamawiającego, który zawarł Umowę główną, chęci skorzystania z Usługi związanej z nabyciem Urządzenia, które polega na nawiązaniu kontaktu z przedstawicielem Arago;
 - b) zaakceptowaniu w formie korespondencji elektronicznej lub pisemnie zasad oraz wysokości należności przewidzianej za realizację Usługi w Regulaminie, po udostępnieniu informacji o warunkach wykonania Umowy dodatkowej przewidzianych w Regulaminie oraz o kosztach wynikających z Cennika przesłanego przez przedstawiciela Arago lub wynikających z przeprowadzenia wyceny indywidualnej.
2. Terminy wykonania Usługi w ramach Umowy dodatkowej zostaną uzgodnione wspólnie przez Zamawiającego i Arago, po uprzednim oszacowaniu przez Arago stopnia zaawansowania prac oraz weryfikacji dostępności personelu realizującego prace z zastrzeżeniem, iż będą one przypadać po upływie terminu na odstąpienie przez Zamawiającego od Umowy dodatkowej, o którym mowa w § 4. ust. 1 Regulaminu, chyba, że Zamawiający złoży oświadczenie o wykonanie Umowy dodatkowej przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od tej umowy zawartej na odległość bądź poza lokalem Arago, stanowiące Załącznik do Regulaminu.
3. Zamawiający zobowiązuje się:

- a) udostępnić Urządzenie personelowi Arago lub upoważnionym przez nią przedstawicielom, na każde żądanie;
 - b) umożliwić przeprowadzenie przez personel Arago lub upoważnionych przez nią przedstawicieli kontroli Urządzeń;
 - c) nie dokonywać samodzielnie zmian konfiguracji, konserwacji, modernizacji, napraw Urządzeń;
 - d) nie zlecać zmian konfiguracji, konserwacji, modernizacji, napraw Urządzeń podmiotom trzecim, niepowiązanym z Arago;
 - e) uregulować płatność za Usługę w terminie określonym w ust. 6 poniżej.
4. Arago zastrzega sobie prawo do:
- a) powierzenia realizacji Usługi podmiotom trzecim bez konieczności uzyskania zgody Zamawiającego;
 - b) odmowy realizacji Usługi w przypadku niewypełnienia zobowiązań, o których mowa w ust. 3 powyżej.
5. Arago przysługuje prawo uzależnienia realizacji Usługi od dokonania przez Zamawiającego przedpłaty we wskazanym przez Zamawiającego terminie. W przypadku niedokonania przedpłaty w określonym terminie, Arago ma prawo wstrzymać realizację Usługi albo odstąpić od wykonania Umowy dodatkowej w całości lub w części.
6. Opłata za Usługę powinna być realizowana przelewem, na numer rachunku bankowego wskazany na fakturze. Płatność powinna być uregulowana z góry, w terminie 3 dni od dnia otrzymania faktury proforma wystawionej przez Arago, w wysokości przewidzianej w Cenniku. Ceny za realizację Usługi ustala się według Cennika obowiązującego w dniu zawarcia przez Zamawiającego i Arago Umowy dodatkowej.

§4.

Prawo odstąpienia od Umowy dodatkowej

1. Zamawiającemu, który jest:
 - a) konsumentem;
 - b) przedsiębiorcą prowadzącym jednoosobową działalność gospodarczą, gdy zawarta Umowa dodatkowa nie ma dla niego charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez niego działalności gospodarczej.w sytuacji zawierania Umowy dodatkowej na odległość lub poza lokalem Arago, przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy dodatkowej w terminie 14 dni od daty jej zawarcia bez podania przyczyny. Jeżeli Umowa została zawarta poza lokalem Arago podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Zamawiającego, termin na odstąpienie od Umowy dodatkowej wynosi 30 dni od daty jej zawarcia, bez podania przyczyny.
2. W sytuacji odstąpienia do Umowy dodatkowej przez Zamawiającego na podstawie ust. 1 powyżej, nie poniesie on żadnych kosztów związanych z Umową dodatkową. Stwierdzenie zawarte w zdaniu poprzedzającym nie dotyczy sytuacji, gdy Zamawiający w drodze korespondencji elektronicznej lub pisemnie złoży oświadczenie o wykonanie Umowy dodatkowej przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od tej umowy zawartej na odległość bądź poza lokalem Arago, stanowiące Załącznik do Regulaminu, a Arago rozpocznie świadczenie Usługi.
3. Arago ma prawo do odstąpienia od Umowy dodatkowej w terminie 14 dni od dnia, w którym Zamawiający pomimo wezwania, nie umożliwił mu dostępu do miejsc i pomieszczeń niezbędnych do realizacji Usługi lub nie uregulował płatności, o której mowa w § 3. ust. 6 Regulaminu.
4. Zamawiający może odstąpić od Umowy dodatkowej, jeżeli Arago 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 przypadkach odstąpienia od Umowy dodatkowej przez Arago lub Zamawiającego, z zastrzeżeniem ust. 2 powyżej, strony zobowiązują się do dokonania wzajemnego rozliczenia zgodnie z niżej wskazanymi zasadami:
 - a) w terminie 7 dni od daty odstąpienia od Umowy dodatkowej, Arago przy udziale Zamawiającego sporządzi szczegółowy protokół inwentaryzacji prac wykonanych oraz elementów zamówionych przez Arago tj. konstrukcji i w toku według stanu na dzień odstąpienia;
 - b) Arago przysługuje wynagrodzenie proporcjonalne do wykonanego zakresu prac objętych zakresem Umowy dodatkowej;
 - c) Arago zabezpieczy przerwane prace w zakresie obustronnie uzgodnionym;
 - d) Strony dokonają rozliczeń za wykonane oraz zamówione elementy w ramach realizacji Umowy dodatkowej lub ich fragmenty na podstawie uzgodnień wykonanych przez obydwie Strony oraz nastąpi wzajemne przekazanie dokumentów należących do stron.

6. W sytuacji odstąpienia od Umowy dodatkowej, zgodnie z postanowieniami zawartymi w Regulaminie, 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 Arago.

§5.

Odpowiedzialność

1. Arago ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi w zakresie ustalonym Regulaminem.
2. Arago nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi nastąpiło z powodu:
 - a) siły wyższej, w szczególności negatywnych warunków atmosferycznych, zniszczenia Urządzenia, którego Usługa ma dotyczyć przed jej zrealizowaniem,
 - b) przyczyn leżących po stronie Zamawiającego,
 - c) innych okoliczności, za które nie można przypisać winy Arago.

§6.

Zasady postępowania reklamacyjnego

1. Zamawiającemu przysługuje prawo do złożenia, w każdym czasie, reklamacji w związku z realizacją Usługi. Arago zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia.
2. Zamawiający może złożyć reklamacje:
 - a) za pomocą operatora pocztowego, wysyłając zgłoszenie na adres: ul. Podgórna 82a, 87-300 Brodnica;
 - b) drogą mailową na bok@arago.green;
 - c) za pośrednictwem formularza zamieszczonego na stronie internetowej Arago;
 - d) telefonicznie pod nr 600 991 359;
 - e) osobiście w siedzibie Arago (87-300 Brodnica, ul. Podgórna 82a), poprzez wypełnienie odpowiedniego formularza reklamacyjnego.
3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać dane Zamawiającego: imię i nazwisko, wskazanie Usługi, adres/miejsce wykonania Usługi, opis zgłoszenia oraz dane kontaktowe.
4. Reklamacje będą rozpatrzone w terminie 14 dni, a odpowiedź na nie będzie przesyłana pocztą tradycyjną bądź mailową na adres wskazany w złożonej reklamacji. Jeżeli reklamacja nie będzie mogła zostać rozpatrzona przez Arago we wskazanym terminie, Arago powiadomi Zamawiającego o przyczynach opóźnienia i przewidywanym czasie rozpatrzenia reklamacji.
5. Jeżeli Arago nie udzieli odpowiedzi Zamawiającemu w terminach określonych w ust. 4 powyżej, uznaje się, że Arago uznało reklamację.
6. Zamawiającemu przysługuje prawo do złożenia odwołania w terminie 14 dni od otrzymania odpowiedzi na reklamację. Odwołanie powinno być przesłane:
 - a) za pomocą operatora pocztowego, wysyłając zgłoszenie na adres: ul. Podgórna 82a, 87-300 Brodnica;
 - b) drogą mailową na bok@arago.green;
 - c) Osobiście w siedzibie Arago (87-300 Brodnica, ul. Podgórna 82a).
7. Zamawiający będący konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń poprzez:
 - a) wniosek o rozstrzygnięcie sporu do stałego polubownego sądu konsumenckiego;
 - b) wniosek w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej;
 - c) pomoc powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).
8. Szczegółowe informacje o sposobie dostępu do ww. trybów i procedur rozstrzygania sporów, znajdują się pod następującym adresem: www.uokik.gov.pl, w zakładce „Rozstrzygnięcie sporów konsumenckich”.

§7.

Informacja o przetwarzaniu danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Zamawiającego jest Arago.
2. Z Arago można kontaktować się w każdym przypadku dotyczącym danych osobowych: telefonicznie, drogą korespondencyjną lub mailową pod adresem: privacy@arago.green.
3. W związku z korzystaniem z Usługi, dane osobowe Zamawiającego będą przetwarzane:

- a) w celu wykonania Umowy dodatkowej – do czasu wykonania wszystkich czynności w ramach zleconej Usługi, na podstawie art. 6 ust. 1 pkt b) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679z 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 (dalej: „RODO”), w związku z zawarciem i realizacją umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą,
 - b) w celu wykonania przez Administratora danych obowiązku prawnego tj. obowiązku przechowywania dokumentów księgowych – na podstawie art. 6 ust. 1 pkt c) RODO w zw. z art. 74 ust. 2 pkt 4 ustawy o rachunkowości (obowiązek przechowywania danych przez okres pięciu lat od zakończenia roku podatkowego),
 - c) w przypadku zgłoszenia reklamacji - do czasu jej rozpatrzenia, co stanowi realizację prawnie uzasadnionego interesu Arago (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO),
 - d) w celu dochodzenia lub obrony roszczeń z tytułu realizacji przedmiotu Umowy dodatkowej, do czasu, aż te roszczenia się przedawnią, co stanowi realizację prawnie uzasadnionego interesu Arago (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO).
4. W celu i w zakresie niezbędnym do zrealizowania Umowy dodatkowej, odbiorcami danych osobowych Zamawiającego będą firmy współpracujące z Administratorem danych w zakresie realizacji Usługi, m.in. podwykonawcy, podmioty świadczące usługi prawne na rzecz Administratora, podmioty świadczące dla Administratora usługi finansowe, audytorskie, firmy pocztowe, kurierskie lub transportowe współpracujące z Administratorem.
 5. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do zrealizowania przedmiotu Umowy dodatkowej.
 6. Arago nie przekazuje danych osobowych poza Europejski Obszar Gospodarczy oraz nie podejmuje wobec Zamawiającego decyzji opartych wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu.
 7. Zamawiającemu przysługuje prawo do:
 - a) żądania dostępu do swoich danych osobowych, w tym otrzymania kopii danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania,
 - b) prawo do przenoszenia danych, w przypadku, gdy przetwarzanie danych odbywa się na podstawie zgody lub umowy w sposób zautomatyzowany,
 - c) w przypadku, gdy podstawą przetwarzania danych osobowych jest prawnie uzasadniony interes Administratora – prawo wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych z uwagi na Państwa szczególną sytuację, poprzez wysłanie żądania pocztą elektroniczną na adres privacy@arago.green.
 8. Jeśli Uczestnik ma zastrzeżenia co do tego, jak przetwarzane są jego dane osobowe, możliwe jest złożenie skargi do: Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

§8. Postanowienia końcowe

1. Załączniki do Regulaminu stanowią jego integralną część.
2. Warunkiem zawarcia i realizacji Umowy dodatkowej jest akceptacja i respektowanie postanowień Regulaminu.
3. Treść Regulaminu jest dostępna na stronie internetowej Arago: www.arago.green.
4. Do kwestii nieuregulowanych w Regulaminie, zastosowanie mają odpowiednio Umowa główna, Ogólne Warunki Umów obowiązujące w związku z zawarciem Umowy głównej oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
5. Arago zastrzega sobie prawo do dokonania zmiany Regulaminu w każdym czasie w przypadku wystąpienia przynajmniej jednej z poniżej wskazanych ważnych przyczyn:
 - a) konieczności aktualizacji danych Arago;
 - b) zmiany rodzaju świadczonych usług związanej z pojawieniem się nowych lub usunięciem dotychczasowych usług;
 - c) zmiany przepisów obowiązującego prawa, która reguluje prowadzenie działalności przez Arago lub która ma wpływ na wzajemne prawa i obowiązki Arago i Zamawiającego lub wydania wyroku lub decyzji, która może mieć wpływ na prowadzenie działalności przez Arago, a w następstwie na wzajemne prawa i obowiązki Arago oraz Zamawiającego;
 - d) zmiany sposobu funkcjonowania usług wynikającej z obiektywnych i niezależnych przyczyn natury technicznej lub technologicznej.
6. Arago zawiadomi o zmianie Regulaminu publikując jego nową wersję na stronie internetowej, chyba że co innego będzie wynikało z przepisów obowiązującego prawa lub decyzji organu lub sądu.

Załącznik nr 1 do Regulaminu

OŚWIADCZENIE ZAMAWIAJĄCEGO

Niniejszym wnoszę o wykonanie Umowy w przedmiocie wykonania usługi dodatkowej zleconej w związku z nabyciem urządzenia w ramach Umowy o wykonanie instalacji fotowoltaicznej/pompy ciepła przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od tej umowy zawartej na odległość bądź poza lokalem Arago. Oświadczam, że zgodnie z art. 35 ustawy o prawach konsumenta, w przypadku odstąpienia od Umowy w przedmiocie wykonania usługi dodatkowej zleconej w związku z nabyciem urządzenia w ramach Umowy o wykonanie instalacji fotowoltaicznej/pompy ciepła w terminie wskazanym powyżej, pokryję koszty spełnionego przez Wykonawcę świadczenia do momentu złożenia przeze mnie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.

.....
(czytelny podpis Zamawiającego)

Załącznik nr 2 do Regulaminu

Cennik do Regulaminu świadczenia usług dodatkowych świadczonych przez Arago sp. z o.o. z siedzibą w Brodnicy

Cennik usług dodatkowych PV	
Mycie paneli (do 10kwp)	1100 zł
Mycie paneli (od 10kwp - 30kwp)	1600 zł
Mycie paneli (powyżej 30kwp)	cena ustalana indywidualnie
Przegląd oraz pomiary instalacji PV	1200 zł
Instalacja oraz konfiguracja wzmacniacza Wifi (sieć bezprzewodowa)	1080 zł
Instalacja oraz konfiguracja wzmacniacza Wifi (sieć przewodowa)	1080 zł + 50 zł/m
Rekonfiguracja mobilnej aplikacji monitoringu PV falownik/bramka monitorująca	800 zł
Badanie instalacji kamerą termowizyjną wraz z opracowaniem	1400 zł
Wymiana zabezpieczeń (nie podlegające gwarancji instalatora/producenta)	710 zł + cena wykorzystanego materiału
Demontaż panela fotowoltaicznego	860 zł/szt
Montaż panela fotowoltaicznego	860 zł/szt + cena wykorzystanego materiału
Wymiana (demontaż+montaż) uszkodzonego panela fotowoltaicznego	1200 zł/szt + cena wykorzystanego materiału
Wymiana falownika (nie podlegające gwarancji instalatora/producenta)	850 zł + cena falownika
Wymiana bramki monitorującej (nie podlegające gwarancji instalatora/producenta)	780 zł + cena bramki monitorującej
Wykonanie uziemienia	1000 zł + cena wykorzystanego materiału
Wizualna kontrola instalacji fotowoltaicznej	870 zł
Dodatkowe wzmocnienie konstrukcji naziemnej	1000 zł + cena wykorzystanego materiału
Przegląd instalacji celem przywrócenia gwarancji	1100 zł
Pozostałe usługi	Wycena indywidualna

Cennik usług dodatkowych PC	
plukanie instalacji CO	1080 zł
wymiana podstawy pod pompę ciepła na stojak ze stali nierdzewnej	1200 zł
Wymiana/uzupełnienie glikolu w instalacji solarnej	1000 zł
Okresowy serwis pompy ciepła ¹	800 zł
Czyszczenie chłodnicy i filtrów w instalacji pompy ciepła	800 zł
Wymiana pompy obiegowej	1300 zł
Dodatkowa grzałka do zbiornika CWU	1000 zł
Sterownik pokojowy	950 zł
Inne dodatkowe usługi	200 zł/roboczogodzina

Do przedstawionych powyżej cen zostanie doliczony podatek od towarów i usług w wysokości 23%

¹ Nie dotyczy przypadku skorzystania z Promocji „Serwis pompy ciepła za złotówkę” obowiązującej w okresach od 06.02.2023 r. do 28.02.2023 r. i od 01.03.2023 r. do 19.03.2023 r. oraz przypadku skorzystania z Promocji „Serwis pompy ciepła SPRSUN za złotówkę” obowiązującej od 01.04.2023 r. do 16.04.2023 r. i od 01.07.2023 r. do 09.07.2023 r. – wówczas taka usługa wynosi 1 zł + VAT;