



# OGÓLNE WARUNKI UMOWY WYKONANIA INSTALACJI POMPY CIEPŁA

ARAGO Sp. z o.o. z dnia 26.01.2024 roku

## §1

### Postanowienia ogólne

- Ogólne Warunki Umowy (dalej: OWU) określają zasady zawierania umów wykonania instalacji pomp ciepła przez ARAGO Sp. z o.o. z Zamawiającymi.
- Niniejsze OWU obowiązują dla wszystkich umów wykonania instalacji pomp ciepła zawartych
- z Zamawiającymi po dniu ustalenia OWU, także wówczas, gdyby w poszczególnych przypadkach nie powołano się na OWU w sposób wyraźny.
- Użyte w dalszej części OWU określenia oznaczają:
  - Wykonawca – ARAGO Sp. z o.o.
  - Zamawiający – podmiot będący drugą stroną umowy wykonania instalacji pompy ciepła, będący osobą fizyczną zawierającą Umowę bez bezpośredniego związku z wykonywaną przez Zamawiającego działalnością gospodarczą lub zawodową;
  - Strony – łącznie Wykonawca i Zamawiający;
  - Umowa – umowa wykonania instalacji pompy ciepła zawarta między stronami;
  - Przedmiot Umowy – dostawa i montaż pompy ciepła;
  - Gwarancja Wykonawcy – gwarancja udzielona Zamawiającemu na warunkach wskazanych w Umowie;
- OWU stanowią integralną część Umowy. Zmiana lub wyłączenie poszczególnych postanowień OWU może nastąpić wyłącznie za przednią, pisemną (lub wyrażoną w formie elektronicznej) zgodą Wykonawcy pod rygorem nieważności.
- W przypadku rozbieżności pomiędzy treścią niniejszych OWU, a treścią łączącej Strony Umowy zastosowanie mają postanowienia Umowy.
- Niniejsze OWU są dostępne na stronie internetowej pod adresem: [www.arago.green](http://www.arago.green).

## §2

### Przedmiot Umowy

- Przedmiot Umowy obejmuje:
    - audyt na podstawie otrzymanych danych oraz dokumentacji zdjęciowej oraz sporządzenie specyfikacji instalacji pompy ciepła;
    - dostawę i montaż jednostki wewnętrznej (zbiornika buforowego CWU oraz CO w razie konieczności jego zastosowania) oraz zewnętrznej;
    - dostawę i montaż zabezpieczeń AC (osprzętu elektrycznego, sterownika i kabli);
    - dostawę i montaż urządzeń grupy przyłączeniowej wraz z niezbędnym osprzętem;
    - podłączenie i uruchomienie części hydraulicznej instalacji;
    - podłączenie i uruchomienie części chłodniczej instalacji;
    - uruchomienie i konfigurację węzła cieplowniczego.
  - Konkretny dzień dostawy i montażu zostanie ustalony z Zamawiającym indywidualnie drogą mailową lub telefoniczną.
  - Termin montażu pompy ciepła może ulec zmianie, jeżeli:
    - Zamawiający ze swojej winy utrudni realizację Przedmiotu Umowy, w szczególności nie udostępni Punktu Montażu;
    - Zamawiający skorzysta z finansowania za pośrednictwem Wykonawcy stanowiącego kredyt powiązany bezpośrednio z dotacją Czyste Powietrze z Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej, o czas rozpatrywania dokumentów przez właściwy podmiot;
- o zmianie terminu Zamawiający zostanie poinformowany drogą mailową lub telefonicznie.
- Jeżeli w trakcie obowiązywania Umowy okaże się, że:



10. Wykonawca nie gwarantuje Zamawiającemu otrzymania jakiegokolwiek dofinansowania bądź wsparcia finansowego od podmiotów trzecich.

### §3

#### Wykonanie Przedmiotu Umowy

1. Przedmiot Umowy zostanie wykonany z należytą starannością odpowiadającą zawodowemu charakterowi prowadzonej działalności.
2. Wykonawca oświadcza, że montowane urządzenia są fabrycznie nowe.
3. Wykonawca oświadcza, że części lub urządzenia użyte do wykonania Przedmiotu Umowy objęte są gwarancją ich producenta lub dystrybutora.
4. Wykonawca oświadcza, iż roboty montażowe będą nadzorowane przez pracownika posiadającego uprawnienia F-GAZY.
5. Wykonawca zobowiązuje się do montażu przedmiotowej pompy ciepła zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i zaleceniami producenta pompy ciepła.

### §4

#### Usługi dodatkowe

1. Zamawiający może odpłatnie skorzystać z usług dodatkowych (nieobjętych Umową) świadczonych przez Wykonawcę.
2. Każda dodatkowa usługa, nieujęta w zakresie Przedmiotu Umowy, w tym konieczność wymiany lub remontu Punktu Montażu, usunięcia obiektów uniemożliwiających montaż pompy ciepła czy zainstalowanie orurowania w bryle budynku o długości przekraczającej 5 mb, mogą zostać wykonane przez Wykonawcę za odrębnym wynagrodzeniem, oszacowanym podczas wstępnego audytu technicznego oraz przedstawionym Zamawiającemu i przez niego zatwierdzonym.
3. Wykonawca zastrzega, że Przedmiotem Umowy nie obejmuje:
  - a. dostosowania instalacji elektrycznej lub istniejącej instalacji C.O., C.W.U. Zamawiającego na potrzeby poprawnej współpracy z pompą ciepła,
  - b. spełnienia wymagań technicznych do zamontowania i prawidłowego działania pompy ciepła, w tym uzyskania koniecznych decyzji administracyjnych (np. pozwolenia na budowę), zwiększenia mocy przyłączeniowej, zmiany taryfy energetycznej, zwiększenia zabezpieczeń oraz wymiany elementów istniejącej instalacji Zamawiającego.
4. Zamawiający może zgłosić Wykonawcy zapotrzebowanie na usługę dodatkową drogą mailową lub telefoniczną.
5. Regulamin oraz Cennik Usług Dodatkowych świadczonych przez Wykonawcę na rzecz Zamawiających znajduje się pod adresem: [www.arago.green](http://www.arago.green) oraz w siedzibie Wykonawcy

### §5

#### Obowiązki Stron

1. Zamawiający jest zobowiązany:
  - a. współpracować z Wykonawcą, w szczególności udzielać mu wszelkich niezbędnych wyjaśnień, udostępnić dokumenty i pomieszczenia, w których znajdują się układy pomiarowe oraz ułatwić swobodny dostęp do Punktu Montażu Przedmiotu Umowy w terminie ustalonym przez Strony;
  - b. zapewnić Wykonawcy dostęp do Punktu Montażu przez cały okres potrzebny do realizacji Przedmiotu Umowy wraz z dostępem do mediów, w tym do bieżącej wody i prądu;
  - c. umożliwić bezpieczne składowanie elementów potrzebnych do realizacji Przedmiotu Umowy, które zostały dostarczone przez Wykonawcę;
  - d. niezwłocznie poinformować Wykonawcę o wszelkich okolicznościach mogących mieć wpływ na przyspieszenie, opóźnienie lub zakłócenie realizacji Przedmiotu Umowy;
  - e. przygotować Punkt Montażu do montażu zgodnie z wytycznymi Wykonawcy;
  - f. informować Wykonawcę drogą mailową o każdej zmianie danych kontaktowych (numerze telefonu oraz adresu e-mail) i adresu do korespondencji;
  - g. dostarczać dokumenty niezbędne do prawidłowego wykonania przez Wykonawcę Przedmiotu Umowy
  - h. w terminach wskazanych przez Wykonawcę; do uczestniczenia w odbiorze dostawy elementów potrzebnych do realizacji Przedmiotu Umowy osobiście lub przez upoważnionego przedstawiciela.
2. Wykonawca zobowiązuje się:
  - a. ustalić z Zamawiającym termin montażu oraz informować go o wszelkich zmianach harmonogramu dotyczącego realizacji Przedmiotu Umowy;
  - b. wykonać Przedmiot Umowy w sposób prawidłowy, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz bez wad.
3. W sprawach związanych z realizacją Przedmiotu Umowy Zamawiający może wyznaczyć osobę do kontaktu oraz podpisania protokołu odbioru. Zamawiający jest zobowiązany do przesłania Wykonawcy drogą mailową upoważnienia w formie dokumentowej,



udzielnego tej osobie w powyższym zakresie oraz jej danych kontaktowych. Jeżeli Zamawiający nie prześle Wykonawcy upoważnienia, przyjmuje się, że jedyną,

właściwą osobą do kontaktu oraz podpisania protokołu odbioru jest Zamawiający.

## §6

### Finansowanie i Wynagrodzenie

1. Jeżeli w ciągu 14 dni od dnia zawarcia Umowy, Zamawiający nie ureguluje na rzecz Wykonawcy zaliczki bądź nie zawrze umowy kredytu, Wykonawca ma prawo do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy drogą mailową.
2. W przypadku opóźnienia w płatnościach, Wykonawca ma prawo do dochodzenia odsetek ustawowych za opóźnienie w płatności od Zamawiającego.
3. Jeżeli pozostała część wynagrodzenia nie zostanie przelana przez Zamawiającego w terminie wskazanym w Umowie i okres na odstąpienie od Umowy upływie, Wykonawca bez wyegzekwowania wynagrodzenia, ma prawo do demontażu Przedmiotu Umowy oraz dochodzenia od Zamawiającego kosztów związanych z zakupem urządzeń, projektowaniem, montażem Przedmiotu Umowy oraz dochodzeniem odszkodowania na zasadach ogólnych.
4. Strony mają prawo do kompensacji wzajemnych zobowiązań.
5. Jeżeli środki na realizację Przedmiotu Umowy są środkami zewnętrznymi, Zamawiający zobowiązany jest do przedstawienia Wykonawcy kopii zawartej umowy kredytowej w terminie 7 dni od dnia zawarcia jej z podmiotem finansującym.
6. W sytuacji, gdy Zamawiający nie uzyska kredytu, jest on zobowiązany do niezwłocznego, w tym nie dłuższego niż 5 dni od otrzymania od instytucji finansowej odmowy, poinformowania Wykonawcy mailowo bądź telefonicznie, iż środki nie zostały mu przyznane.
7. Jeżeli Wykonawca, jako pośrednik, pomagał Zamawiającemu w sprawie zawarcia umowy kredytu i miał dostęp do decyzji podejmowanych przez bank, na Zamawiającym nie ciąży obowiązek wskazany w §6 ust. 5 i 6.
8. Z chwilą otrzymania przez Wykonawcę informacji, o której wspomniano w §6 ust. 6, umowa ulegnie rozwiązaniu, a Zamawiający zostanie zwolniony z obowiązku zakupu przedmiotu Umowy.
9. Wszelkie zwroty i opłaty na rzecz Zamawiającego będą kierowane na numer rachunku bankowego Zamawiającego wskazany w Umowie.

## §7

### Odbiór Przedmiotu Umowy

1. Odbiór Przedmiotu Umowy następuje ostatniego dnia montażu pompy ciepła, o godzinie ustalonej przez Strony.
2. Z przekazania pompy ciepła będzie sporządzony protokół odbioru.
3. Przy dokonywaniu odbioru końcowego Zamawiający zobowiązany jest zgłosić i opisać w protokole odbioru wszelkie uwagi dotyczące wad i usterek zamontowanej pompy ciepła jak również uszkodzeń na nieruchomości powstałych w trakcie realizacji prac montażowych pompy ciepła. W przypadku braku zgłoszenia wad lub usterek w protokole odbioru, Strony zgodnie uznają, że dostawa i montaż pompy ciepła jest wolna od wad i usterek oraz nieruchomości pozostaje w stanie nienaruszonym.
4. W przypadku, gdy po raz drugi Zamawiający nie stawi się na odbiór pompy ciepła ze swojej winy, Wykonawca upoważniony jest do jednostronnego podpisania protokołu odbioru. Podpisanie protokołu nie wyłącza praw Zamawiającego do zgłaszania uwag do wykonania pompy ciepła w późniejszym terminie.
5. Strony ustalą termin usunięcia wad lub usterek wskazanych w protokole odbioru indywidualnie. Ustępy 1 - 4 powyżej stosuje się odpowiednio w sytuacji odbioru pompy ciepła po naprawieniu wad bądź usterek.

## §8

### Utylizacja starej jednostki cieplnej

1. Jeżeli Zamawiający zdecyduje się skorzystać z pomocy Wykonawcy w zakresie utylizacji pieca/kotła na paliwo stałe, Wykonawca może zlecić dokonanie utylizacji starej jednostki cieplnej Zamawiającego firmie podwykonawczej. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania podwykonawców, jak za działania i zaniechania własne.
2. 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 dostarczenia dokumentu potwierdzającego zezłomowanie. 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.
3. Zamawiającemu nie należy się rekompensata za zmianę terminu odbioru pieca/kotła na paliwo stałe przez Wykonawcę.

## §8a

### Program Czyste Powietrze



1. Jeżeli w dacie zawarcia i zrealizowania Umowy prowadzony jest nabór na dotację ze środków rządowego programu Czyste Powietrze, a Zamawiający będzie spełniał warunki programu wsparcia, Wykonawca postara się przygotować w imieniu Zamawiającego wniosek o dofinansowanie oraz:
  - a. w przypadku skorzystania przez Zamawiającego z finansowania za pośrednictwem Wykonawcy - dedykowany produkt Alior Banku wraz z Programem Czyste Powietrze (z wkładem własnym lub bez) – wgrać wniosek do systemu za pośrednictwem banku i skoordynować jego podpisanie przez Zamawiającego za pomocą kodu sms;
  - b. w przypadku nieskorzystania przez Zamawiającego z finansowania, o którym wspomniano w pkt a) powyżej – wgrać wniosek do generatora wniosków o dofinansowanie GWD i przesłać Zamawiającemu ten wniosek do podpisania za pomocą profilu zaufanego lub podpisu kwalifikowanego; jeżeli Zamawiający nie będzie posiadał podpisu elektronicznego, Wykonawca nie wgra wniosku do wspomnianego generatora, tylko wydrukuje wypełniony wniosek i prześle Zamawiającemu dokumenty za pośrednictwem operatora pocztowego na adres zamieszkania wskazany w Umowie.
2. Wykonawca w przypadku opisanym w ust. 1 pkt. a) powyżej przygotowuje wniosek o dofinansowanie po otrzymaniu wszelkich, niezbędnych danych i dokumentów od Zamawiającego oraz po zawarciu przez niego umowy kredytu z Alior Bankiem. Natomiast w sytuacji wskazanej w ust.1 pkt. b) Wykonawca podejmuje się przygotowania wniosku o dofinansowanie po podpisaniu protokołu odbioru pompy ciepła i opłaceniu przez Zamawiającego faktury końcowej, pod warunkiem otrzymania od Zamawiającego wszystkich niezbędnych danych i dokumentów.
3. Zamawiający jest zobowiązany do założenia konta w generatorze wniosków o dofinansowanie GWD oraz podania adresu mailowego, na który to konto założył, aby Wykonawca mógł za pomocą tego portalu przesłać mu wniosek o dofinansowanie do podpisania.
4. Sytuacja ta nie dotyczy Zamawiającego, który nie posiada profilu zaufanego lub podpisu kwalifikowanego bądź zdecydował się na procedurę Alior Banku.
4. Jeżeli Zamawiający otrzyma od Wykonawcy wypełniony wniosek o dofinansowanie, przesłany za pomocą operatora pocztowego, będzie zobowiązany do jego podpisania i samodzielnego złożenia w odpowiednim urzędzie.
5. Za niepodpisanie przez Zamawiającego wniosku o dofinansowanie, Wykonawca nie odpowiada.
6. Wykonawca nie podejmuje się dodatkowych kroków związanych z otrzymaniem przez Zamawiającego dofinansowania z programu Czyste Powietrze (poza wymienionymi w ust. 1 powyżej). Dalsze działania prowadzące do otrzymania wsparcia finansowego Zamawiający wykona we własnym zakresie.
7. Wykonawca nie gwarantuje Zamawiającemu otrzymania dofinansowania z programu Czyste Powietrze ani nie ponosi odpowiedzialności za termin rozpatrywania wniosków i wypłaty środków. Wykonawca nie odpowiada także za zakończenie programu przed złożeniem wniosku o dofinansowanie bądź za wydanie negatywnej decyzji w zakresie dofinansowania.
8. Zamawiający jest zobowiązany zapoznać się z zasadami programu i przeanalizować, czy spełnia wszystkie warunki.
9. Zamawiający jest także zobowiązany dostarczyć Wykonawcy wszelkie informacje i dokumenty niezbędne do przygotowania wniosku o dofinansowanie. Jeżeli Wykonawca ich nie otrzyma, nie podejmuje się działań, o których mowa w ust. 1 powyżej.
10. Wykonawca ma prawo odmówić przygotowania wniosku o dofinansowanie, jeżeli po weryfikacji otrzymanych danych uzna, że Zamawiający nie spełnia warunków programu Czyste Powietrze.
11. Wykonawca zastrzega, że dofinansowanie z Programu Mój Prąd nie łączy się z Programem Czyste Powietrze. Nie można otrzymać dofinansowania z obu tych programów jednocześnie.

## §9

### Informacje Poufne

1. 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.
2. Postanowienia ust. 1 nie będą miały zastosowania w stosunku do tych informacji uzyskanych od drugiej Strony, które:
  - a. są opublikowane, powszechnie znane lub urzędowo podane do publicznej wiadomości bez naruszenia postanowień Umowy;
  - b. były znane danej Stronie przed realizacją przedmiotu Umowy;
  - c. zostały przekazane Stronie przez osobę trzecią, bez naruszenia jakichkolwiek zobowiązań o ich ujawnianiu w stosunku do Stron;
  - d. zostaną ujawnione przez jedną ze Stron za uprzednią, pisemną zgodą drugiej Strony;
  - e. zostaną ujawnione przez jedną ze Stron ze względu na wymagania prawne;





- f. zostały uzyskane przez daną Stronę niezależnie od zawarcia Umowy.
3. 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.

4. Wszelka dokumentacja techniczna oraz katalogi, prospekty, certyfikaty, wzory, broszury, cenniki itd. Są własnością Wykonawcy, jako takie podlegają obowiązującym przepisom prawa dotyczącym ich powielania, rozpowszechniania, naśladowania, kopiowania oraz zakazu nieuczciwej konkurencji.

## §10

### **Prawo Zamawiającego (konsumenta) do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorcy**

1. Zamawiającemu, gdy zawiera Umowę na odległość lub poza lokalem Wykonawcy, przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od objęcia przez Zamawiającego w posiadanie ostatniej rzeczy, partii lub części sprzętu zakupionego w ramach Umowy, bez podania przyczyny. Jeżeli Umowa została zawarta poza lokalem Wykonawcy podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Zamawiającego, termin na odstąpienie od Umowy wynosi 30 dni od objęcia przez Zamawiającego w posiadanie ostatniej rzeczy, partii lub części sprzętu zakupionego w ramach Umowy, bez podania przyczyny. W takim wypadku Zamawiający nie ponosi żadnych kosztów związanych z Umową, z wyjątkiem sytuacji wskazanej w ust. 4 poniżej.
2. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy znajduje się na końcu OWU.
3. Zamawiający może wyrazić zgodę na rozpoczęcie realizacji Przedmiotu Umowy przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy. Wówczas, w sytuacji odstąpienia od Umowy, Zamawiający będzie zobowiązany do pokrycia kosztów spełnionego przez Wykonawcę świadczenia do momentu złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
4. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy, Zamawiający musi poinformować Wykonawcę o swojej decyzji o odstąpieniu od Umowy w drodze

jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą tradycyjną lub drogą mailową). Oświadczenie o odstąpieniu może być wysłane na adres: ul. Jastrzębia 24, Kominy, 87-300 Brodnica lub drogą mailową na adres: bok@arago.green. Zamawiający może również wypełnić i przesłać formularz odstąpienia od Umowy lub jakiegokolwiek inne, jednoznaczne oświadczenie drogą mailową na adres bok@arago.green. Jeżeli Zamawiający skorzysta z tej możliwości, Wykonawca prześle niezwłocznie potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od Umowy także drogą mailową.

5. Wykonawca nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Zamawiającego o odstąpieniu od umowy, zwróci Zamawiającemu wszystkie dokonane przez niego płatności, zgodnie z przepisami prawa.
6. Jeżeli Zamawiający będzie odsyłał sprzęt samodzielnie, zwrotu przekazanego sprzętu należy dokonać na adres: ul. Jastrzębia 24, Kominy, 87-300 Brodnica niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż w ciągu 14 dni od dnia, w którym Zamawiający poinformował Wykonawcę o odstąpieniu od Umowy. Termin jest zachowany, jeżeli rzecz zostanie odesłana przed upływem terminu 14 dni. Zamawiający jest zobowiązany do zabezpieczenia towaru Wykonawcy przed jakimkolwiek uszkodzeniem lub zniszczeniem.

## §11

### **Umowne odstąpienie od Umowy**

1. 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.
2. 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.
3. W przypadkach odstąpienia od Umowy, chyba że Umowa lub przepisy prawa stanowią inaczej, Strony

zobowiązują się do dokonania wzajemnego rozliczenia zgodnie z niżej wskazanymi zasadami:

- a) w terminie 7 dni od daty odstąpienia od Umowy, Wykonawca przy udziale Zamawiającego sporządzi szczegółowy protokół inwentaryzacji prac wykonanych oraz indywidualnych elementów zamówionych przez Wykonawcę;
- b) Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie proporcjonalne do wykonanego zakresu prac objętych zakresem Przedmiotu Umowy;
- c) Wykonawca zabezpieczy przerwane prace w zakresie obustronnie uzgodnionym;



- d) 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.
4. 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.

## §11

### Okoliczności niezależne od Wykonawcy w sytuacji zawarcia Umowy (Siła Wyższa)

1. Na potrzeby Umowy oraz OWU Siłą Wyższą rozumie się jako okoliczności niezależne od Wykonawcy, w tym nadzwyczajne w danym miejscu i czasie zjawiska przyrody, w tym niespotykane lub niemożliwe do przewidzenia warunki atmosferyczne, a także zdarzenia wywołane przez człowieka, np. działania wojenne czy gwałtowne rozruchy.
2. W przypadku wystąpienia okoliczności niezależnych od Wykonawcy tj. Siły Wyższej, uniemożliwiających lub utrudniających wykonanie Przedmiotu Umowy, Wykonawca niezwłocznie powiadomi Zamawiającego o tych okolicznościach.
3. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za częściowe lub całkowite niewykonanie zobowiązań wynikających z Umowy spowodowanych działaniem Siły Wyższej.
4. W przypadku wystąpienia Siły Wyższej, Wykonawca po ustaleniu z Zamawiającym, niezwłocznie proponuje nowy termin wykonania Umowy.
5. Strony ustalą czy okoliczności wskazane w ust. 1 powyżej będą miały wpływ na wykonanie Umowy, w szczególności na termin wykonania Umowy.

## §13

### Pozasądowe rozstrzygnięcie sporów

1. Zamawiający ma prawo do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów, w tym rozpatrywania reklamacji i dochodzenia swoich roszczeń.
2. Zamawiający ma prawo do:
  - a) zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego w związku z zawarciem Umowy;
  - b) skorzystania z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika praw konsumenta lub organizacji społecznej, do której statutowych zadań należy ochrona praw konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich)
  - c) zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu.
3. Szczegółowe informacje o sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń można uzyskać na stronie UOKIK pod adresem: <https://www.uokik.gov.pl/>.
4. 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>.

## §14

### Gwarancja Wykonawcy i rękojmia

1. Dla potrzeb zapisów wskazanych w ust. 2 poniżej wyjaśnia się, iż:
  - 1) Wada oznacza niewłaściwe zamontowanie pompy ciepła, które skutkuje awarią lub usterką;
  - 2) Awaria oznacza nieprawidłowe działanie pompy ciepła, które powoduje zatrzymanie pracy pompy ciepła w części lub całości;
  - 3) Usterka oznacza funkcjonowanie pompy ciepła niewpływające istotnie na jego pracę, ale powodujące inne niedogodności.
2. Zasady dotyczące Gwarancji Wykonawcy:
  - 1) zgłoszenia w ramach Gwarancji Wykonawcy należy dokonać w terminie do 7 dni od daty ujawnienia Wady na zasadach wskazanych w §14a OWU; Wykonawca rozpatrzy zgłoszenie Zamawiającego na podstawie warunków wskazanych w §14a OWU;
  - 2) Zamawiający, pod rygorem utraty Gwarancji Wykonawcy, zobowiązany jest dokonywać corocznego, autoryzowanego serwisu pompy ciepła na warunkach opisanych w Umowie;
  - 3) w ramach Gwarancji Wykonawcy, w przypadku powstania Wady, Wykonawca zapewnia naprawę lub ponowne wykonanie wadliwych prac lub wymianę komponenty bądź całego sprzętu na nowy lub na identyczny do niego względem modelu i wieku; Wykonawca podejmie decyzję o sposobie usunięcia Wady po zapoznaniu się ze zgłoszeniem reklamacyjnym i jego uznaniu;
  - 4) naprawa lub ponowne wykonanie wadliwych prac lub wymiana sprzętu na nowy bądź identyczny zostanie wykonana przez podmiot wskazany przez Wykonawcę;
  - 5) w przypadku roszczenia gwarancyjnego Zamawiający nie ponosi kosztów prac naprawczych



- ani materiałów użytych do naprawy, pod warunkiem uznania zasadności zgłoszenia reklamacyjnego w ramach Gwarancji Wykonawcy;
- 6) Zamawiający może dochodzić Gwarancji Wykonawcy na podstawie opłaconej faktury VAT za Umowę oraz serwis; Wykonawca może poprosić Zamawiającego o przedstawienie protokołu odbioru oraz karty serwisowej;
  - 7) Gwarancją Wykonawcy nie są objęte Wady powstałe w wyniku:
    - a) obsługi i/lub konserwacji pompy ciepła przez Zamawiającego niezgodnie z pisemną Instrukcją eksploatacji i utrzymania pompy ciepła,
    - b) napraw albo zmian przeprowadzonych na pompie ciepła przez stronę trzecią (w tym podwykonawcę Wykonawcy, jeżeli Wykonawca nie zlecił podwykonawcy wykonania ww. prac),
    - c) siły wyższej albo innych zdarzeń, bądź wypadków losowych, niezależnych i/lub niespowodowanych przez Wykonawcę lub zatrudnionych przez Wykonawcę podwykonawców.
  - 8) jeżeli zgłoszona Wada powstała w wyniku sytuacji wskazanych w pkt. 7) powyżej, podjęcie przez Wykonawcę stosownych działań mających na celu usunięcie Wady nastąpi na koszt Zamawiającego za jego wyraźną, uprzednią zgodą, w terminie, jaki zostanie uzgodniony z Zamawiającym;
  - 9) Wykonawca zastrzega sobie prawo do inspekcji pompy ciepła w czasie rozpatrywania zgłoszenia reklamacyjnego; w przypadku konieczności usunięcia Wady lub w innym uzasadnionym celu (np. sprawdzenia poprawności działania Przedmiotu Umowy), Wykonawca będzie miał prawo wejść na teren nieruchomości Zamawiającego.
  - 10) w przypadku, gdy Wykonawca potwierdzi Awarię pompy ciepła i ustali, że wystąpiło jej nieprawidłowe funkcjonowanie, które powoduje zatrzymanie pracy pompy ciepła, Wykonawca zobowiązuje się do jej usunięcia w terminie nie dłuższym niż 14 dni kalendarzowych, licząc od dnia pozytywnego rozpatrzenia przez Wykonawcę poprawnie złożonego zgłoszenia reklamacyjnego;
  - 11) w przypadku, gdy Wykonawca potwierdzi, że wystąpiła Usterka pompy ciepła polegająca na nie należyтым działaniu lub niedziałaniu jednej z funkcji pompy ciepła, Wykonawca zobowiązane jest usunąć wadę w terminie nie późniejszym niż 30 dni kalendarzowych, licząc od dnia pozytywnego rozpatrzenia przez Wykonawcę poprawnie złożonego zgłoszenia reklamacyjnego.
  - 12) Strony ustalają, że w przypadku zaistnienia Siły Wyższej Wykonawca dołoży najwyższej staranności, aby jak najszybciej dokonać usunięcia Wady; po ustaniu Siły Wyższej powiadomi niezwłocznie Zamawiającego i uzgodni z nim termin przystąpienia do usuwania Wady.
3. Gwarancja Producenta:
    - 1) poza Gwarancją Wykonawcy, Zamawiający ma zapewnioną także gwarancję producencką poszczególnych elementów pompy ciepła;
    - 2) okres Gwarancji Producenta wskazano w Załączniku nr 1 do Umowy; może on ulec zmianie z uwagi na warunki wskazane w dokumencie Producenta regulującym Warunki Gwarancji;
    - 3) Producent pompy ciepła rozpatruje zgłoszenia reklamacyjne na podstawie własnych zasad określonych w Ogólnych Warunkach Gwarancji
  4. Zasady dotyczące rękojmi:
    - 1) w ramach zawartej Umowy Zamawiającemu przysługuje prawo rękojmi;
    - 2) Zamawiający ma prawo do złożenia reklamacji na podstawie prawa rękojmi, jeżeli pompa ciepła; od Wykonawcy jest wadliwa;
    - 3) zgłoszenia w ramach rękojmi należy dokonać w terminie i na zasadach wskazanych w §14a OWU; Wykonawca rozpatrzy zgłoszenie Zamawiającego na podstawie warunków wskazanych w §14a OWU;
    - 4) Wykonawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności pompy ciepła z Umową istniejącą w chwili jego dostarczenia i ujawnioną w ciągu dwóch lat od tej chwili;
    - 5) Zamawiający w ramach rękojmi, w pierwszej kolejności ma prawo domagać się przywrócenia zgodności pompy ciepła z Umową przez naprawę lub wymianę, a w dalszej kolejności, o ile naprawa czy też wymiana okażą się m.in. nieopłacalne, Zamawiający ma prawo skorzystać z kolejnych uprawnień, tzn. żądać obniżenia ceny lub odstąpić od Umowy;
    - 6) Wykonawca może dokonać wymiany, gdy Zamawiający żąda naprawy lub może dokonać naprawy, gdy Zamawiający żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności pompy ciepła z Umową w sposób wybrany przez Zamawiającego jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Wykonawcy; jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Wykonawcy, może on odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z Umową;
    - 7) Wykonawca dokona naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie i bez nadmiernych niedogodności dla Zamawiającego, uwzględniając specyfikę towaru oraz cel, w jakim Zamawiający go nabył, po pozytywnym rozpatrzeniu zgłoszenia reklamacyjnego z tytułu rękojmi;
    - 8) koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi Wykonawca.
  5. Wszelkie zapotrzebowanie na odpłatne świadczenie usług serwisowych Zamawiający może zgłaszać drogą mailową na adres: [bok@arago.green](mailto:bok@arago.green)



#### §14a

##### Zgłoszenie reklamacyjne

1. Zamawiającemu przysługuje prawo do złożenia, w każdym czasie, reklamacji. Wykonawca zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia.
2. Reklamacje Zamawiający może złożyć:
  - a) za pomocą operatora pocztowego, wysyłając zgłoszenie na adres: ul. Jastrzębia 24, Kominy, 87-300 Brodnica;
  - b) drogą mailową na [bok@arago.green](mailto:bok@arago.green);
  - c) telefonicznie pod nr 600 991 359;
  - d) osobiście w siedzibie Wykonawcy (87-300 Brodnica, Kominy, ul. Jastrzębia 24).
3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać dane Zamawiającego: imię i nazwisko, dane kontaktowe w zakresie reklamacji, wskazywać produkt, którego dotyczy zgłoszenie, a także adres miejsca montażu i powód zgłoszenia wraz z opisem.
4. Jeżeli Wykonawca nie udzieli odpowiedzi Zamawiającemu w terminie wskazanym w ust. 1 powyżej, uznaje się, że Wykonawca uznał reklamację.
5. Wykonawca udzieli odpowiedzi na reklamację Zamawiającego drogą mailową. Jeżeli Zamawiający nie posiada adresu mailowego lub go nie wskaże, odpowiedź zostanie przesłana w formie papierowej za pośrednictwem operatora pocztowego na podany przez Zamawiającego adres do korespondencji, a w sytuacji jego braku na wskazany w Umowie adres zamieszkania.
6. Zamawiającemu przysługuje prawo do złożenia odwołania w terminie 14 dni od otrzymania odpowiedzi na reklamację. Odwołanie powinno być przesłane drogą mailową na adres [bok@arago.green](mailto:bok@arago.green) lub za pomocą operatora pocztowego na adres: ul. Jastrzębia 24, Kominy, 87-300 Brodnica.
7. Zamawiający ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń zgodnie z §13 OWU.

#### §15

##### Postanowienia końcowe

1. OWU oraz wszystkie Umowy zawarte na ich podstawie podlegają prawu polskiemu.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych OWU zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.
3. W przypadku nieważności niektórych postanowień OWU wskutek wprowadzenia odmiennych regulacji ustawowych, pozostałe postanowienia nie tracą swojej ważności.
4. 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 właściwy sąd Powszechny.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. 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.



