

Ogólne warunki sprzedaży (OWS)

Słowniczek

Pojęcia użyte w niniejszych Ogólnych Warunkach Sprzedaży (zwanych dalej „OWS”) oznaczają:

1. Sprzedawca – Viessmann sp. z o. o. z siedzibą we Wrocławiu przy al. Karkonoskiej 65; wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000183975, NIP 6920212005, kapitał zakładowy w kwocie 2.000.000 zł. w całości opłacony; będący dużym przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych z dnia 8 marca 2013 roku (Dz. U. z 2013 r., poz. 403, z późn. zm.).
2. Kupujący – kontrahent Sprzedawcy (m.in. Przedsiębiorca) zawierający z nim umowę i związany OWS, nie będący konsumentem w rozumieniu kodeksu cywilnego.
3. Towar/usługa – rzeczy będące przedmiotem umowy.
4. Klient ostateczny – użytkownik urządzenia.

I. Informacje ogólne

1. Niniejsze OWS adresowane są do Kupujących i mają zastosowanie m.in. do wszystkich umów, w szczególności umów sprzedaży, dostawy, których przedmiotem są Towary i usługi Sprzedawcy.
2. OWS odnoszą się także do wszystkich przyszłych umów między Sprzedawcą i Kupującym, nawet wtedy, jeżeli nie zostały jeszcze raz wyraźnie uzgodnione między Sprzedawcą i Kupującym.
3. Stosownie do art. 4c ustawy o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych z dnia 8 marca 2013 roku (Dz. U. z 2013r., poz. 403, z późn. zm.) Sprzedawca oświadcza, że jest dużym przedsiębiorcą. Oświadczenie jest skuteczne dla wszystkich umów zawieranych ze Sprzedawcą w oparciu o niniejsze OWS.
4. Zawarte w OWS i w umowach wiążących Strony postanowienia o zastrzeżeniu własności Towaru, dalszych zabezpieczeniach roszczeń Sprzedawcy względem Kupującego i wykluczeniu dalszych roszczeń o odszkodowanie Kupującego od Sprzedawcy w każdym przypadku obowiązują jako uzgodnione.
5. Z chwilą złożenia przez Kupującego zamówienia, a w przypadku jego braku najpóźniej z chwilą odbioru Towaru lub usługi przez Kupującego warunki OWS obowiązują jako przyjęte.
6. OWS mogą być przyjęte przez Kupującego jedynie bez zastrzeżeń.
7. Nieważność lub nieskuteczność któregokolwiek z postanowień OWS nie narusza ważności i skuteczności pozostałych postanowień.
8. Postanowienia OWS w żaden sposób nie wyłączają lub nie ograniczają uprawnień i roszczeń Sprzedawcy wobec Kupującego jakie wynikać mogą z przepisów prawa.

II. Oferta i zawarcie umowy

1. Informacje powszechnie publikowane lub przesyłane Kupującym przez Sprzedawcę (informacje handlowe) – w tym m.in. rysunki, zdjęcia, wymiary, opisy, parametry techniczne, użytkowe i inne dane dotyczące Towarów i usług oraz ich ceny – stanowią jedynie informację handlową, a nie ofertę w rozumieniu Kodeksu cywilnego (art. 66 – 70 k.c.), w konsekwencji są niewiążące dla Sprzedawcy.
2. Rysunki, zdjęcia, wymiary, opisy, parametry techniczne, użytkowe i inne dane dotyczące Towarów i usług zawarte m.in. w informacjach powszechnie publikowanych lub przesyłanych Kupującemu, w prospektach, pismach technicznych, cennikach lub ofertach (o ile takie byłyby pisemnie złożone Kupującemu przez Sprzedawcę) oraz należących do nich dokumentach są tylko w przybliżeniu miarodajne. Stają się one wiążące tylko w przypadku ich pisemnego potwierdzenia przez Sprzedawcę, wystawianego na pisemne żądanie Kupującego.
3. W celu zawarcia umowy ze Sprzedawcą Kupujący wybiera Towar lub usługę (m.in. określa parametry techniczne Towaru), a następnie składa zamówienie (ofertę) Dostawcy. Umowa (w szczególności umowa sprzedaży lub dostawy) zostaje zawarta z chwilą wysłania przez Sprzedawcę Kupującemu Potwier-

dzenia Przyjęcia Zamówienia (pisemnie lub na e-mail wskazany przez Kupującego) lub poprzez realizację umowy, przy czym w tym ostatnim przypadku Kupujący nie otrzymuje Potwierdzenia Przyjęcia Zamówienia a jedynie samą fakturę. Identyczną procedurę stosuje się w przypadku uzupełnienia lub zmiany zamówienia.

4. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do rozwijania technologicznego swoich Towarów i dokonywania w nich zmian konstrukcyjnych. Sprzedawca nie jest jednak zobowiązany do dokonywania tego rodzaju zmian w już wydanych Kupującemu Towarach.
5. Sprzedawca zastrzega sobie prawa własności, prawa autorskie oraz inne prawa do dokumentów należących do informacji handlowej (m.in. zdjęć, rysunków, opisów). Mogą one być udostępnione przez Kupującego osobom trzecim, tylko wtedy, jeżeli Sprzedawca wyraźnie zaznaczył, że są do tego przeznaczone, w innych wypadkach Kupujący każdorazowo zobowiązany jest uzyskać na ten cel wyraźną pisemną zgodę Sprzedawcy.
6. Jeżeli Kupujący otrzyma od Sprzedawcy, z którym pozostaje w stałych stosunkach gospodarczych, ofertę zawarcia umowy w ramach swej działalności, brak niezwłocznej odpowiedzi przez Kupującego poczytuje się za przyjęcie oferty.
7. Dokonanie przez Kupującego u Sprzedawcy zakupu niehermetycznie zamkniętych urządzeń napełnionych fluorowanymi gazami cieplarnianymi, w szczególności pomp ciepła typu Split (zwanych dalej: „F-Urządzeniami”), będzie możliwe wyłącznie w jednym z następujących przypadków:
 - a) gdy Kupujący nabywa urządzenie do dalszej odsprzedaży
 - najpóźniej w dniu złożenia pierwszego zamówienia na F-Urządzenie Kupujący przekaze Sprzedawcy pisemne oświadczenie potwierdzające ten fakt, wg wymaganego przez Sprzedawcę wzoru (dalej jako: „Oświadczenie”). Oświadczenie będzie obowiązywało do czasu jego pisemnego odwołania przez Kupującego i Kupujący będzie mógł dokonywać zakupu kolejnych F-Urządzeń powołując się na uprzednio przekazane Sprzedawcy Oświadczenie, wskazując w treści zamówienia datę jego wydania. Kupujący będzie ponosił pełną i wyłączną odpowiedzialność za prawdziwość złożonego Oświadczenia i pokryje Sprzedawcy całą poniesioną przez niego szkodę w przypadku, w którym dla danej umowy obejmującej sprzedaż F-Urządzenia/F-Urządzeń Oświadczenie okazałoby się nieprawdziwe

lub

- w dacie zakupu F-Urządzenia Kupujący będzie posiadał ważny certyfikat dla przedsiębiorców w zakresie czynności instalowania u użytkowników końcowych F-Urządzeń, stosownie do przepisów art. 29 oraz art. 20 w zw. z art. 13a ust. 1 Ustawy z dnia 12 lipca 2017 r. o substancjach zubożających warstwę ozonową oraz niektórych fluorowanych gazach cieplarnianych (t.j. Dz.U. 2017 poz. 1567), zwany dalej: „Certyfikatem”. Kopia Certyfikatu musi zostać przekazana do Sprzedawcy najpóźniej w dniu złożenia zamówienia na F-Urządzenie;
- b) gdy Kupujący będzie użytkownikiem końcowym urządzenia, zgodnie z art. 11 ust. 5 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 517/2014 z dnia 16 kwietnia 2014 r. w sprawie fluorowanych gazów cieplarnianych i uchylenia rozporządzenia (WE) nr 842/2006):
 - w dacie zakupu F-Urządzenia Kupujący będzie posiadał ważny Certyfikat. Kopia Certyfikatu musi zostać przekazana do Sprzedawcy najpóźniej w dniu złożenia zamówienia na F-Urządzenie

lub

- Kupujący będzie dysponował umową z osobą trzecią (Instalatorem) legitymującą się ważnym Certyfikatem na wykonanie usługi instalowania kupowanego u Sprzedawcy F-Urządzenia. Kopia umowy zawierającej dane pozwalające na identyfikację F-Urządzenia wraz z kopią Certyfikatu posiadanego przez Instalatora wykonującego na rzecz Kupującego usługę instalowania, musi zostać przekazana do Sprzedawcy najpóźniej w dniu złożenia zamówienia na zakup F-Urządzenia

lub

- Kupujący wraz z zakupem F-Urządzenia zleci Sprzedawcy, jako posiadaczowi Certyfikatu Nr FGAZ-P/28/0189/17, wykonanie usługi jego instalowania u Kupującego. W takim przypadku umową, o której mowa w art. 13a ust. 1 Ustawy wskazanej pod lit. a) powyżej, będzie:
 - łącząca Sprzedawcę i Kupującego Umowa o współpracy, do której załącznik stanowią niniejsze OWS, wraz z wystawioną przez Sprzedawcę fakturą VAT na sprzedaż i instalację F-Urządzenia, zawierającą dane pozwalające na jego identyfikację
- lub
- odrębnie zawarta przez Sprzedawcę i Kupującego umowa na sprzedaż i instalację F-Urządzenia.

III. Ceny

1. Aktualny cennik podawany jest do wiadomości na stronie internetowej: viessmann.pl/cennik. Ceny w cennikach Sprzedawcy wyrażone są w PLN.
2. Jeżeli nie uzgodniono inaczej, ceny Towarów są cenami netto (loco siedziba Sprzedawcy, magazyn wskazany przez Sprzedawcę, zakład produkcyjny wskazany przez Sprzedawcę), do których należy doliczyć podatek od towarów i usług (VAT) obowiązujący w dniu wystawienia faktury. W przypadku Towarów dostarczanych bezpośrednio z zakładów produkcyjnych wskazanych przez Sprzedawcę do ceny Towarów należy doliczyć koszty opakowania i transportu wskazane przez Sprzedawcę.
3. Jeżeli czas realizacji zamówienia Kupującego – liczony od momentu wysłania Potwierdzenia Przyjęcia Zamówienia – jest dłuższy niż 1 (jeden) miesiąc, Sprzedawca zastrzega sobie prawo, do zmiany ceny. W takim przypadku klientowi przysługuje prawo rezygnacji z zamówienia.
4. Sprzedawca może uzależnić przyjęcie zamówienia od wpłaty przez Kupującego zaliczki w wysokości określonej przez Sprzedawcę. W przypadku odstąpienia przez Kupującego od umowy sprzedaży Towarów lub rezygnacji z Zamówienia, po dacie jego przyjęcia do realizacji, jak też w razie nieodebrania Towarów w uzgodnionym terminie odbioru/dostawy, Sprzedawcy będzie przysługiwała od Kupującego kara umowna z tytułu odstąpienia lub niewykonania umowy sprzedaży z przyczyn dotyczących Kupującego, w wysokości stanowiącej równowartość kwoty zaliczki określonej w Zamówieniu. Sprzedawca zastrzega sobie ponadto prawo do dochodzenia od Kupującego dalej idącego odszkodowania na zasadach ogólnych. Kwota zaliczki zostanie przez Sprzedawcę zarachowana na poczet wyżej opisanej kary umownej, bez obowiązku jej zwrotu na rzecz Kupującego i bez potrzeby składania dodatkowych oświadczeń woli w tym zakresie.

IV. Warunki płatności

1. Jeżeli nie uzgodniono inaczej, płatność za Towar lub usługę dokonywana jest najpóźniej w chwili wydania Towaru lub zgłoszenia usługi do odbioru Kupującemu. w przypadku kiedy płatność nie byłaby dokonywana w gotówce Kupujący zobowiązany jest przedstawić Sprzedawcy pisemne potwierdzenie wykonania przelewu. Płatność jest uważana za zrealizowaną dopiero w momencie, w którym środki znajdują się w dyspozycji Sprzedawcy.
2. Kupujący zobowiązuje się, w granicach dopuszczalnych prawem, do nie korzystania z ewentualnie przysługującego mu prawa powstrzymania się z wykonaniem wymagalnych zobowiązań w stosunku do Sprzedawcy. Potrącenie wierzytelności Kupującego w stosunku do Sprzedawcy z wierzytelnością przysługującą Sprzedawcy wobec Kupującego może nastąpić tylko za pisemną zgodą Sprzedawcy, pod rygorem nieważności.
3. Sprzedawca jest uprawniony do tego, aby mimo inaczej brzmiących wskazań Kupującego zaliczyć (zarachować) płatności Kupującego najpierw na konto jakichkolwiek starszych zobowiązań Kupującego względem Sprzedawcy. Jeżeli powstały już koszty i odsetki, wówczas Sprzedawca jest uprawniony do tego, aby najpierw zaliczyć płatności Kupującego na konto kosztów, później odsetek i na końcu na zobowiązania główne.
4. Przy przekroczeniu terminów płatności Sprzedawca jest uprawniony do naliczania Kupującemu maksymalnych odsetek za opóźnienie, stosownie do art. 481 §21 k.c. Ponadto Sprzedawca zastrzega sobie prawo do dochodzenia od Kupującego za opóźnienie w płatności dalszego odszkodowania na zasadach ogólnych.

5. Jeżeli Kupujący nie realizuje swoich zobowiązań względem Sprzedawcy, w szczególności zobowiązań płatniczych, np. nie przestrzega warunków płatności, a także w razie wszczęcia postępowania zmierzającego do uregulowania zobowiązań Kupującego (np. w przypadku złożenia wniosku o ogłoszenie upadłości, likwidacji, postępowania egzekucyjnego lub postępowania zmierzające do zapłaty przyrzeczności z jakiegokolwiek tytułu) lub w razie niewykonania przez Kupującego innych wymagalnych zobowiązań w stosunku do Sprzedawcy, określonych m.in. w umowie, Sprzedawca jest uprawniony do powstrzymania się z wykonaniem swoich obowiązków względem Kupującego, w szczególności wydania Towaru Kupującemu czy wykonania usługi, i uwarunkowania dalszej realizacji swoich zobowiązań względem Kupującego od dokonania przez Kupującego wedle wyboru Sprzedawcy: płatności z góry, przedstawienia zabezpieczeń w formie wskazanej przez Sprzedawcę lub wykonania innych zobowiązań wskazanych przez Sprzedawcę.

- Jeżeli płatność z góry, zabezpieczenie lub inne zobowiązanie nie zostaną dokonane również po upływie wyznaczonego przez Sprzedawcę terminu, Sprzedawca będzie uprawniony, w granicach dopuszczalnych prawem, do odstąpienia od umowy w odniesieniu do jeszcze nie wydanych Towarów lub nie wykonanych usług, z takim skutkiem, że wygasają wszystkie roszczenia Kupującego z tytułu nie wydanych Towarów lub niewykonanych usług. W wyżej wymienionych przypadkach Sprzedawca może także, zamiast lub obok odstąpienia od umowy, dochodzić roszczeń z tytułu zastrzeżenia własności zgodnie z pkt. V OWS oraz dalej idącego odszkodowania na zasadach ogólnych. Prawo odstąpienia od umowy może być wykonane w terminie 18 miesięcy od dnia powstania uprawnienia do odstąpienia od umowy.
6. Zgłoszenie przez Kupującego roszczenia z tytułu udzielonej na Towar gwarancji jakości nie zwalnia z obowiązku zapłaty pełnej ceny Towaru lub usługi w terminie określonym w umowie.
 7. W przypadku opóźnień z zapłatą ceny Kupujący poniesie koszty postępowania windykacyjnego w wysokości nie mniejszej niż 5 % (pięć procent) istniejącej zaległości.

V. Zastrzeżenie własności i inne zabezpieczenia.

1. Sprzedawca zastrzega prawo własności Towaru do chwili uiszczenia przez Kupującego ceny wynikającej z umowy, uwzględniającej w szczególności cenę: Towaru, należny podatek, koszty opakowania i transportu.
2. W przypadku opóźnienia Kupującego z zapłatą ceny wynikającej z umowy za Towary, Sprzedawca jest uprawniony do żądania zwrotu wydanych Kupującemu Towarów oraz domagania się odpowiedniego wynagrodzenia m.in. za ich zużycie lub uszkodzenie. W takim wypadku Sprzedawca ma również prawo odstąpić od umowy z Kupującym co do nieopłaconych Towarów w drodze pisemnego oświadczenia. Prawo odstąpienia może być wykonane w terminie 18 miesięcy od dnia powstania uprawnienia do odstąpienia od umowy.
3. Kupujący nie jest upoważniony do dokonywania cesji praw wynikających z umów zawartych ze Sprzedającym w oparciu o niniejsze OWS, bez uprzedniej pisemnej zgody Sprzedawcy.

VI. Terminy i miejsce wykonania umowy.

1. Miejscem spełnienia świadczenia według wyboru Sprzedawcy jest siedziba Sprzedawcy, magazyn wskazany przez Sprzedawcę, zakład produkcyjny wskazany przez Sprzedawcę.
2. Terminy realizacji umowy:
 - 2.1. Termin realizacji umowy jest uważany za zachowany, jeżeli przed jego upływem świadczenie zostało zrealizowane.
 - 2.2. W przypadku, gdy Kupujący osobiście lub przy pomocy osoby trzeciej (m.in. spedytor, przewoźnik) odbiera Towar od Sprzedawcy, termin realizacji świadczenia jest uważany za zachowany w dniu, w którym Kupującemu została zgłoszona (np. telefonicznie, za pomocą e-maila) gotowość wydania Towaru w siedzibie Sprzedawcy, w magazynie lub zakładzie produkcyjnym wskazanym przez Sprzedawcę.
 - 2.3. W przypadku kiedy Towar ma być przesłany przez Sprzedawcę do miejsca, które nie jest miejscem spełnienia świadczenia, poczytuje się w razie wątpliwości, że wydanie Towaru zostało dokonane z chwilą, gdy w celu dostarczenia Towaru na miejsce przeznaczenia Sprzedawca powierzył ją przewoźnikowi trudniącemu się przewozem tego rodzaju Towarów.

3. W przypadku wystąpienia okoliczności niezależnych od Sprzedawcy, mających wpływ na przygotowanie i przesłanie Towaru lub wykonanie umowy, takich jak: strajki, blokady dróg, utrudnienia w imporcie, stan epidemii i związane z nim ograniczenia, nakazy czy zakazy władz państwowych, warunki atmosferyczne i inne zdarzenia sił przyrody, których natężenie odbiega od przeciętnej skali w danym okresie i uniemożliwia realizację umowy, terminy realizacji z umowy ulegają stosownemu przedłużeniu w wymiarze określonym przez Sprzedawcę. Postanowienie to obowiązuje także, jeżeli powyższe okoliczności wystąpią u kontrahentów Sprzedawcy – w szczególności we wskazanym przez Sprzedawcę magazynie czy zakładzie produkcyjnym – i są przyczyną opóźnień w realizacji umowy przez Sprzedawcę. W przypadkach uznanych przez Sprzedawcę za istotne będzie on informował Kupującego o powstaniu i zakończeniu tego rodzaju okoliczności.
4. W przypadku niedotrzymania terminu realizacji umowy przez Sprzedawcę, z przyczyn leżących po jego stronie, Kupującemu przysługuje prawo do wyznaczenia Sprzedawcy stosownego dodatkowego terminu (nie krótszego niż 7 dni roboczych), a po upływie tego terminu, prawo do wypowiedzenia umowy. Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów w tym zakresie, Kupującemu, poza wyżej wskazanym prawem do wypowiedzenia Umowy, nie przysługują inne roszczenia, w szczególności roszczenie o odszkodowanie z tytułu zwłoki.
5. Jeżeli Kupujący nie odbiera Towaru w przypadku określonym w pkt. VI. 2.2. OWS, Sprzedawca może naliczyć opłatę Kupującemu – za ubezpieczenie i składowanie Towaru – począwszy od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym nastąpiło zgłoszenie przez Sprzedawcę gotowości wydania Towaru, do dnia odbioru Towaru.
6. W przypadku, gdy przesyłka nie może być zrealizowana z przyczyn leżących po stronie Kupującego, Sprzedawca będzie uprawniony do naliczania m.in. kosztów ubezpieczenia i składowania Towaru.
7. W przypadku określonym w pkt VI. 2.3.OWS, w razie nieobecności Kupującego przewoźnik, przy pomocy którego Sprzedawca realizuje przesyłkę Towaru do Kupującego, pozostawia awizo ze wskazaniem gdzie i kiedy Kupujący może osobiście odebrać Towar. Termin odbioru Towaru przez Kupującego wynosi 2 dni kalendarzowe liczone od dnia następnego po dniu pozostawienia awizo. Po upływie tego terminu, Sprzedawca nalicza opłatę za składowanie i ubezpieczenie Towaru. Koszty składowania i ubezpieczenia Towaru określone będą w wysokości rzeczywiste poniesionych przez Sprzedawcę nakładów, wynosić będą jednak nie mniej niż 0,5% wartości Towaru wynikającej z faktur (rachunków) Sprzedawcy, za każdy rozpoczęty miesiąc kalendarzowy.
8. Dochowanie przez Sprzedawcę terminów realizacji z umowy zależne jest od terminowego wykonania swoich obowiązków przez Kupującego.
9. W przypadku określonym w pkt VI. 2.3. OWS m.in. wybór spedytora lub przewoźnika, rodzaj transportu, drogi transportu, rodzaj i zakres potrzebnych środków ochronnych, opakowanie Towaru pozostaje w gestii Sprzedawcy. Na życzenie i na koszt Kupującego, przesyłka może zostać ubezpieczona przez Sprzedawcę od ryzyk: kradzieży, sfluczenia, szkód powstałych podczas transportu, działania ognia i wody oraz innych podlegających ubezpieczeniu.
10. Sprzedawca, po wcześniejszym uzgodnieniu z Kupującym, przewiduje możliwość realizacji zamówienia w częściach.
11. Ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia Towaru przechodzi na Kupującego z chwilą jej przekazania Kupującemu, osobie, która działa w jego imieniu lub przewoźnikowi w miejscu spełnienia świadczenia.
12. Kupujący przy odbiorze Towaru zobowiązany jest do dokonania wymaganych aktów staranności w zakresie sprawdzenia przesyłki. W szczególności Kupujący zobowiązany jest dokonać zgłoszenia wszelkich zastrzeżeń do widocznych szkód w przesyłce (np. uszkodzenie opakowania, ubytek lub uszkodzenie Towaru) przy jej odbiorze i dokonać wszelkich czynności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności przewoźnika (m.in. wpisać uszkodzenia i ubytki do listu przewozowego) oraz skontaktować się natychmiast ze Sprzedawcą. W przypadku innych wad niewidocznych, których przy zachowaniu należytej staranności nie można było zauważyć przy odbiorze przesyłki, Kupujący zobowiązany jest je zgłosić przewoźnikowi i Sprzedawcy telefonicznie i pisemnie, nie później niż w terminie 5 dni kalendarzowych od dnia odbioru przesyłki. Niedokonanie powyższych aktów staranności w przepisany termin skutkuje uznaniem, że Towar został przyjęty przez Kupującego bez zastrzeżeń i może skutkować dodatkowo utratą uprawnień Kupującego z tytułu gwarancji.

VII. Koszty

1. Przesłanie zamówionego Towaru, na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, odbywa się na koszt Sprzedawcy, za wyjątkiem:
 - a) paczki o masie jednostkowej do 30 kg – przy wartości zamówienia Kupującego mniejszej niż 2 000 PLN netto
 - b) palety – przy wartości zamówienia Kupującego mniejszej niż 2 000 PLN netto.
2. Na pisemne żądanie Kupującego i wyłącznie na jego koszt, przesłanie Towaru spełniającego warunki określone w pkt. VII. 1 lit. a) i b) OWS, może nastąpić do miejsca wskazanego przez Kupującego.

VIII. Zwrot towaru

1. Sprzedawca może wyrazić zgodę na zwrot Towaru przez Kupującego. Każdy zwrot Towaru do Sprzedawcy powinien być odpowiednio wcześniej uzgodniony i zatwierdzony przez Sprzedawcę. O ile nie uzgodniono inaczej, faktura korygująca jest potwierdzeniem zgody na zwrot.
2. Każdy zwracany do Sprzedawcy Towar powinien być odpowiednio zabezpieczony i przygotowany do transportu. Wszelkie szkody wynikające ze złego przygotowania Towaru do transportu ponosi Kupujący.
3. Sprzedawca przyjmuje zwrot tylko Towarów pełnowartościowych, nieużywanych, nieuszkodzonych, posiadających fabryczne opakowanie z nieuszkodzonymi plombami wraz z dostarczoną dokumentacją m.in. techniczną.
4. Jeśli zwrot Towaru nie jest wynikiem błędu ze strony Sprzedawcy, koszt przyjęcia zwrotu pokrywa Kupujący.
5. Koszt przyjęcia zwrotu przez Sprzedawcę wynosi 10% (dziesięć procent) wartości Towaru netto.

IX. Odpowiedzialność

1. Z chwilą wydania Towaru przechodzą na Kupującego korzyści i ciężary związane z Towarem oraz niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia Towaru.
2. Sprzedawca i Kupujący oświadczają, że wyłączają odpowiedzialność Sprzedawcy względem Kupującego z tytułu rękojmi.
3. Sprzedawca udziela Kupującemu gwarancji na Towary
 - a) Czas trwania gwarancji określa Sprzedawca.

Okres gwarancji liczony jest od daty sprzedaży Towaru Kupującemu (za datę sprzedaży należy rozumieć datę wystawienia faktury Kupującemu).

Okres gwarancji:

 - dla Vitocal, Vitocaldens, Vitodens wynosi 24 miesięcy od daty sprzedaży Towaru Kupującemu; w momencie sprzedaży urządzeń do Klienta ostatecznego Gwarantem staje się Sprzedawca (Viessmann Sp. z o.o.) – warunki gwarancji dla Klienta ostatecznego zawarte są Ogólnych Warunkach Gwarancji dostępnych na stronie Mój Viessmann;
 - dla kotła elektrycznego (Vitotron) oraz oczyszczacza powietrza wynosi 24 miesiące od daty pierwszego uruchomienia, jednak nie dłużej niż 27 miesięcy od daty zakupu;
 - dla stacji uzdatniania wody (AquaStilla/AquaHome) 24 miesiące od daty pierwszego uruchomienia, jednak nie dłużej niż 27 miesięcy od daty zakupu. Okresy gwarancji dla poszczególnych elementów stacji:
 - zewnętrzna obudowa zmiękczacza – okres 60 miesięcy od daty uruchomienia
 - butla ze złożem – okres 60 miesięcy od daty uruchomienia
 - głowica sterująca – okres 36 miesięcy od daty uruchomienia
 - podzespoły elektroniczne – okres 24 miesiące od daty uruchomienia;
 - elementów eksploatacyjnych (elektrody jonizacyjne, elektrody zapłonowe, dysze gazowe i olejowe, izolacje termiczne w komorach spalania, uszczelnienia) wynosi 12 miesięcy od daty pierwszego uruchomienia lub wymiany elementu;
 - wymiennika ciepła ze stali szlachetnej kondensacyjnych kotłów do mocy 150 kW wynosi 120 miesięcy od daty pierwszego uruchomienia kotła, jednak nie dłużej niż 123 miesiące od daty zakupu urządzenia potwierdzonej dowodem zakupu;
 - 60 miesięcy na korpus kotła Vitoplex, Vitocrossal (od mocy 75 kW), Vitorond (od mocy 80 kW), Vitoradial (od mocy 100 kW), od daty pierwszego uruchomienia, jednak nie dłużej 65 miesięcy od daty sprzedaży;
 - grzejniki płytowe i łazienkowe – 10 lat od daty zakupu;

- system instalacyjny ViPEX – dotyczy tylko rur wielowarstwowych i złączek zaprasowywanych – 10 lat od daty zakupu;
 - klimatyzatory Vitoclima 200-S/Vitoclima 230-S/Vitoclima 300-S – 5 lat od daty zakupu;
 - klimatyzatory Vitoclima 100-P – 3 lata od daty zakupu.
- b) Gwarancja obejmuje obszar Rzeczypospolitej Polskiej.
- c) Z tytułu gwarancji, w przypadku uznania reklamacji przez Sprzedawcę, Kupującemu przysługuje od Sprzedawcy wyłącznie prawo do części zamiennych niezbędnych do wykonania naprawy. Koszty dostarczenia części zamiennych do miejsca wskazanego przez Kupującego pokrywa Sprzedawca. Kupujący zobowiązany jest do zwrotu Sprzedawcy wadliwych części wymontowanych z naprawianego Towaru w ciągu 45 dni od otrzymania części zamiennych. Wadliwe części stają się własnością Sprzedawcy. W przypadku niedokonania przez Kupującego zwrotu części wymontowanych przez Kupującego, Sprzedawca naliczy Kupującemu opłatę za części nowe, dostarczone do miejsca wskazanego przez Kupującego, według cen zakupu obowiązujących w dniu ich zakupu. W przypadku uznania reklamacji Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności w szczególności za koszty związane z demontażem i montażem.
- d) W przypadku wydania Kupującemu Towaru pozbawionego pisemnie przyrzeczonej właściwości przez Sprzedawcę Kupującemu przysługiwać będzie wyłącznie prawo do wymiany Towaru na nowy, z wykluczeniem dalszych roszczeń.
- e) Odpowiedzialność z tytułu gwarancji obejmuje tylko wady powstałe z przyczyn tkwiących w sprzedanym Towarze.
- f) Sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu gwarancji i na zasadach ogólnych, w granicach dopuszczalnych prawem, jeżeli Kupujący wiedział o wadzie Towaru w chwili zawarcia umowy.
- g) Wykonanie obowiązków wynikających z gwarancji nastąpi w terminie 14 dni kalendarzowych, licząc od dnia przyjęcia przez Sprzedawcę zamówienia na część zamienną. W przypadku braku dostępności części zamiennych na stanach magazynowych Sprzedawcy, Sprzedawca poinformuje o tym fakcie Kupującego a dostarczenie części zamiennych nastąpi w najkrótszym możliwym terminie.
- h) W przypadku kiedy Sprzedawca wraz z Towarem wydałby Kupującemu kartę gwarancyjną adresowaną do Kupującego, w której określiłby zasady gwarancji inaczej niż w OWS, postanowienia takiej karty gwarancyjnej będą miały pierwszeństwo przed postanowieniami OWS.
- i) Sprzedawca może odmówić realizacji obowiązków wynikających z gwarancji jeżeli Kupujący nie wywiązuje się ze swoich obowiązków, z tytułu udzielonej przez siebie gwarancji na Towary użytkownikowi Towaru (klientowi ostatecznemu), a w szczególności nie dokonuje prawidłowych wpisów w wydanej przez siebie użytkownikowi Towaru (klientowi ostatecznemu) karcie gwarancyjnej oraz nie rejestruje wykonywanych – przez siebie lub wskazanych przez niego firm specjalistycznych – usług związanych z Towarem (m.in. montażu, pierwszego uruchomienia, przeglądów, napraw gwarancyjnych, usług serwisowych) na specjalnej platformie udostępnionej przez Sprzedawcę.
- j) Gwarancja nie obejmuje wad Towaru powstałych w wyniku przyczyn wskazanych w karcie gwarancyjnej, którą Kupujący wydaje użytkownikowi Towaru (klientowi ostatecznemu).
- k) Kupujący zobowiązany jest na wezwanie Sprzedawcy udostępnić mu do wglądu wypełnioną kartę gwarancyjną, którą od Kupującego otrzymał użytkownik Towaru (klient ostateczny) pod rygorem utraty uprawnień z tytułu udzielonej Kupującemu przez Sprzedawcę gwarancji jakości.
- l) Kupujący zobowiązany jest do zapewnienia odpowiednich warunków transportu urządzeń do klienta ostatecznego oraz przechowywania urządzeń (w całym okresie składowania pomieszczenia powinny spełniać następujące kryteria: temperatura 15-30°C, wilgotność względna nie więcej niż 50%).
4. Kupujący mając na uwadze renomę Towarów zobowiązuje się, że w ramach udzielanej przez siebie gwarancji na Towary użytkownikowi Towarów (klientom ostatecznym) dołoży wszelkiej staranności, aby każda procedura reklamacyjna została przeprowadzona w najkrótszym możliwym czasie.
- Ustalenie przyczyn zgłoszonej przez użytkownika Towaru (klienta ostatecznego) wady powinno zostać podjęte przez Kupującego niezwłocznie po otrzymanym zgłoszeniu wady.
- Wszelkie wątpliwości odnośnie przyczyn powstania wady, w tym okoliczności wyłączające odpowiedzialność Kupującego, a wskazane w karcie gwarancyjnej (którą Kupujący wydał użytkownikowi Towaru – klientowi ostatecznemu), powinny być w każdym przypadku konsultowane przez Kupującego z Sprzedawcą, przed podjęciem wykonania naprawy przez Kupującego. Brak konsultacji Kupującego z Sprzedawcą może skutkować utratą uprawnień Kupującego z tytułu gwarancji określonej w OWS.
5. Odpowiedzialność Sprzedawcy względem Kupującego ogranicza się wyłącznie do odpowiedzialności z tytułu gwarancji, a w pozostałym zakresie, na ile tylko dopuszczają to przepisy prawne, odpowiedzialność ta jest wyłączona. W szczególności Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej za: ewentualne opóźnienie w wydaniu Kupującemu Towaru, wykonania usługi lub wykonaniu innych obowiązków wynikających z umowy, utracone korzyści, kary umowne, ewentualne skutki wad Towaru lub usługi, w tym m.in. skutki nieprawidłowego działania lub nie działania Towaru, bezpośrednio i pośrednio szkody spowodowane przez Towar lub usługę u Kupującego oraz u kontrahenta Kupującego (w szczególności użytkownika Towaru – klienta ostatecznego).
6. Sprzedawca i Kupujący ustalają odpowiedzialność materialną Sprzedawcy, wynikającą z każdego zamówienia, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów w tym zakresie, maksymalnie do wysokości ceny Towaru lub usługi z zamówienia.

X. Poufność

1. Kupujący zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji uzyskanych w związku z wykonywaniem umowy zawartej ze Sprzedawcą w oparciu o niniejsze OWS, a w szczególności do nie wykorzystywania dla własnych celów lub celów osób trzecich i nie ujawniania osobom trzecim jakichkolwiek informacji dotyczących Sprzedawcy, w tym informacji handlowych, struktury cen, polityki marketingowej i handlowej, polityki rabatowej, oraz innych informacji, których ujawnienie, bądź wykorzystanie mogłoby w jakikolwiek sposób naruszyć interes Sprzedawcy ("Informacje Poufne"). Poinformowanie o samym fakcie zawarcia umowy nie stanowi naruszenia niniejszego zobowiązania.
2. Ujawnienie Informacji Poufnych, z wyłączeniem ich ujawnienia pozostającego w związku z wykonywaniem niniejszych OWS, wymaga wyraźnej uprzedniej pisemnej zgody Sprzedawcy.
3. W przypadku naruszenia przez Kupującego postanowień określonych w pkt. X ust. 1 i 2 OWS Sprzedawcy przysługiwać będzie kara umowna w wysokości 20000,00 (dwadzieścia tysięcy) zł netto za każdy przypadek naruszenia powyższych postanowień, płatna w terminie wskazanym przez Sprzedawcę. W przypadku kiedy wartość szkody przekroczyłaby wartość kary umownej Sprzedawca zastrzega sobie prawo dochodzenia dalej idącego odszkodowania na zasadach ogólnych.

XI. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych podanych przez Kupującego jest Viessmann Sp. z o. o. z siedzibą we Wrocławiu przy al. Karkonoskiej 65. (w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych – dalej: RODO)
2. W sprawach związanych z ochroną danych osobowych osoba, której dane dotyczą może skontaktować się z Administratorem pod numerem telefon: 71 3607 100, adresem mailowym: daneosobowe@viessmann.pl lub pisemnie na adres siedziby Administratora.
3. Dane osobowe podane przez Kupującego przetwarzane będą w celu:
 - wykonania umowy sprzedaży zawartej pomiędzy Sprzedawcą a Kupującym (w przypadku danych osobowych należących bezpośrednio do Kupującego podstawę przetwarzania stanowi art. 6 ust. 1 lit. b RODO, zaś w przypadku danych osobowych reprezentantów Kupującego podstawę przetwarzania stanowi art. 6 ust. 1 lit. f RODO, gdzie prawnie uzasadnionym interesem Sprzedawcy jako administratora danych jest potrzeba zapewnienia prawidłowej realizacji umowy z Kupującym)
 - spełnienia zobowiązań prawnych, w szczególności realizacji obowiązku prowadzenia sprawozdawczości finansowej (podstawę przetwarzania stanowi art. 6 ust. 1 lit. c RODO)
 - dochodzenia lub obrony ewentualnych roszczeń związanych z czynnościami zrealizowanymi w ramach umowy zawartej z Kupującym (podstawę przetwarzania stanowi w tym przypadku

- art. 6 ust. 1 lit f RODO – gdzie przez prawnie uzasadniony interes Sprzedawcy jako administratora danych należy rozumieć możliwość dochodzenia i obrony roszczeń)
- przekazywania informacji promujących działalność Sprzedawcy przy wykorzystaniu adresu mailowego oraz numeru telefonu, o ile osoba, której dane dotyczą wyrazi na to dobrowolną zgodę (art. 6 ust. 1 lit. a RODO) oraz bez wykorzystywania wymienionych środków komunikacji elektronicznej (art. 6 ust. 1 lit. f RODO – gdzie prawnie uzasadnionym interesem Sprzedawcy jako administratora jest prowadzenie działań marketingowych promujących jego działalność)
4. Dane osobowe podane przez Kupującego będą przekazywane wyłącznie podmiotom, które współpracują ze Sprzedawcą w celu realizacji umowy zawartej z Kupującym, m.in. dostawcom systemów informatycznych i usług IT, podmiotom świadczącym usługi logistyczne, księgowo, prawne i marketingowe, przy czym podmioty te przetwarzają dane na podstawie umowy ze Sprzedawcą i wyłącznie zgodnie z jego poleceniami. W stosownych przypadkach dane osobowe będą także przekazywane spółkom z Grupy Viessmann (wymienionym w Deklaracji ochrony danych dostępnej na stronie www.viessmann.pl) w zakresie realizacji uprawnień korporacyjnych i zarządzania Grupą, jak również organom uprawnionym do otrzymania danych osobowych na podstawie przepisów prawa.
 5. Dane osobowe podane przez Kupującego przetwarzane będą w zależności od celu i podstawy przetwarzania do momentu:
 - rozwiązywania umowy zawartej pomiędzy Sprzedawcą a Kupującym,
 - wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych
 - do czasu wygaśnięcia roszczeń związanych z wykonaniem umowy pomiędzy Sprzedawcą a Kupującym,
 - do czasu wycofania zgody na działania marketingowe przy wykorzystaniu adresu mailowego oraz numeru telefonu,
 - do czasu wniesienia sprzeciwu wobec prowadzenia działań na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Sprzedawcy jako administratora tj. działań marketingowych bez wykorzystywania adresu mailowego oraz numeru telefonu.
 6. W związku z przetwarzaniem danych osobowych, osoba której dane dotyczą posiada następujące uprawnienia: prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych oraz prawo wniesienia sprzeciwu. Ponadto w zakresie w jakim podstawą przetwarzania danych jest zgoda, osobie której dane dotyczą przysługuje prawo do cofnięcia tej zgody w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Żądania wykonania ww. praw można zgłaszać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: dane-osobowe@viessmann.pl bądź na adres siedziby Sprzedawcy.
 7. Osoba, której dane dotyczą posiada prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, iż przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy RODO.
 8. Dane osobowe co do zasady nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy (dalej: „EOG”). Mając jednak na uwadze świadczenie usług przez podwykonawców Sprzedawcy przy realizacji wsparcia dla usług teleinformatycznych oraz infrastruktury IT, Sprzedawca może zlecać wykonywanie określonych czynności bądź zadań informatycznych uznanym podwykonawcom działającym poza EOG, co może powodować przekazanie danych poza obszar EOG. Zgodnie z decyzją Komisji Europejskiej państwa odbiorców spoza EOG zapewniają odpowiedni stopień ochrony danych osobowych zgodnie ze standardami EOG. W przypadku odbiorców na terytorium państw nieobjętych decyzją Komisji Europejskiej, w celu zapewnienia odpowiedniego stopnia tej ochrony, eksporter danych (Sprzedawca lub podmiot przetwarzający, działający na zlecenie Sprzedawcy), zawiera umowy z odbiorcami danych osobowych, które są oparte na standardowych klauzulach umownych wydanych przez Komisję Europejską zgodnie z art. 46 ust. 2 lit. c RODO. Więcej informacji o zabezpieczeniach stosowanych w tym zakresie, w tym kopię przyjętych środków ochrony, można uzyskać kontaktując się ze Sprzedawcą (dane kontaktowe podano w pkt. 1 powyżej).
 9. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak bez ich podania realizacja umowy oraz otrzymywanie informacji marketingowych od Sprzedawcy nie będzie możliwe.
 10. W przypadku udostępnienia przez Kupującego Sprzedawcy danych osobowych pracowników lub współpracowników Kupującego, Kupujący zobowiązuje się przed takim udostępnieniem wypełnić wobec tych osób, w imieniu Sprzedawcy, obowiązek informacyjny, o którym mowa w art. 14 RODO. Informacje dotyczące zasad przetwarzania przez Sprzedawcę danych osobowych pracowników lub współpracowników Kupującego zawiera pkt XI niniejszych OWS.

XII. Postanowienia końcowe

1. W kwestiach nieuregulowanych w niniejszych OWS stosuje się odpowiednio przepisy polskiego prawa.
2. Strony ustalają, że m.in. oświadczenia, prośby, zawiadomienia i informacje dostarczane za pomocą poczty elektronicznej (e-mail) będą uznawane za dostarczone w dniu otrzymania informacji zwrotnej ze wskazanego adresu e-mail adresata, potwierdzającej doręczenie wiadomości, tj. wyświetlenie jej na komputerze adresata. Kupujący i Sprzedawca zobowiązują się wzajemnie do odpowiadania na wezwanie do potwierdzenia otrzymania wiadomości e-mail w terminie 7 dni od chwili jej wyświetlenia w programie pocztowym. W przypadku braku takiego potwierdzenia, nadawca wiadomości winien skontaktować się telefonicznie z adresatem na podany przez niego numer w celu wyjaśnienia przyczyn nieotrzymania potwierdzenia. W przypadku braku możliwości kontaktu telefonicznego, pomimo dwukrotnej próby uzyskania połączenia, oświadczenie złożone w formie elektronicznej będzie uznawane za skutecznie doręczone w następnym dniu roboczym, licząc od daty wysłania wiadomości.
3. Strony ustalają, że jeżeli Kupujący odmawia przyjęcia pisma, albo nie odbiera awizowanej przez operatora pocztowego przesyłki, uznaje się, że pismo zostało doręczone w dniu odmowy jego przyjęcia przez Kupującego albo w dniu następnym po bezskutecznym upływie terminu awizowania pisma nadanego przesyłką pocztową.
4. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian niniejszych OWS w Ogólnych Warunkach Sprzedaży. Zmiany postanowień zaczynają obowiązywać w terminie 14 dni kalendarzowych od momentu, gdy zostały dostarczone Kupującemu w zwyczajowo przyjęty między Stronami sposób lub w sposób ogólnie przyjęty w stosunkach handlowych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w obrocie profesjonalnym realizowanym z użyciem środków komunikacji elektronicznej, tak aby mógł się z nimi zapoznać, w szczególności poprzez umieszczenie ich na stronie internetowej www.viessmann.pl.
5. Kupujący przed złożeniem pierwszego zamówienia zobowiązany jest dostarczyć Sprzedawcy kopie dokumentów rejestrowych potwierdzających jego status jako przedsiębiorcy lub innej instytucji, prowadzącej działalność gospodarczą, aby wykazać możliwość zawierania umów ze Sprzedawcą (pobrane samodzielnie wydruk z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub z Krajowego Rejestru Sądowego, zaświadczenie o numerze NIP, dokument potwierdzający nadanie numeru statystycznego Regon, a jeżeli uprawnienie do reprezentowania Kupującego nie wynika z dokumentów rejestrowych – również dokument świadczący o umocowaniu osoby składającej zamówienie do reprezentowania Kupującego w stosunkach ze Sprzedawcą, zaciągania zobowiązań w jego imieniu i odbioru Towaru).
6. Wszelkie spory wynikające z umów zawartych w oparciu o niniejsze OWS zostaną poddane pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego miejscowo dla siedziby Sprzedawcy.
7. Niniejsze OWS wchodzi w życie wraz z ich podpisaniem przez Kupującego. Jednocześnie tracą moc wszelkie wcześniejsze wydane przez Sprzedawcę ogólne warunki sprzedaży, które obowiązywały Kupującego.

Niniejsze Ogólne Warunki Sprzedaży obowiązują od dnia 01.02.2024 r.