

# **GoHeat**

**OGÓLNE WARUNKI SPRZEDAŻY OBOWIĄZUJĄCE W  
UMOWACH ZAWIERANYCH PRZEZ SPÓŁKĘ GOHEAT SPÓŁKA  
Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ W WARSZAWIE**

## OGÓLNE WARUNKI SPRZEDAŻY OBOWIĄZUJĄCE W UMOWACH ZAWIERANYCH PRZEZ SPÓŁKĘ GOHEAT SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ W WARSZAWIE

### I. INFORMACJE OGÓLNE

1. Niniejsze ogólne warunki sprzedaży (zwane dalej OWS) ustalają postanowienia umów sprzedaży Towarów zawieranych przez Spółkę Goheat spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (00-870), ul. Wronia 45/175, Numer KRS 0000355009 (zwaną dalej Sprzedającym albo Gwarantem) i znajdują zastosowanie we wszystkich umowach zawieranych przez Sprzedającego niezależnie od formy, w jakiej zawierana jest umowa sprzedaży.
2. Poniższe warunki określają zasady sprzedaży na rzecz przedsiębiorców, bądź innych podmiotów, w tym konsumentów (zwanymi dalej „Kupującymi”). Na potrzeby niniejszych OWS przyjmuje się, iż „obróć profesjonalny” dotyczy wyłącznie umowy, której Stronami są przedsiębiorcy lub inne podmioty niebędące w tym układzie konsumentami.
3. W obrocie profesjonalnym Strony wyłączają stosowanie jakichkolwiek innych wzorców umownych (ogólne warunki umowy, warunki sprzedaży, wzory umowy itp.) niż niniejsze OWS, w tym stosowanych przez Kupującego. Strony mogą zmienić postanowienia OWS na podstawie indywidualnego porozumienia zawartego w formie pisemnej pod rygorem nieważności. W stosunku do konsumentów OWU stosowane w najszerszym możliwym zakresie z uwzględnieniem przepisów prawa powszechnie obowiązującego z tym zastrzeżeniem, że sytuacja prawna konsumenta nie może być mniej korzystna, aniżeli przewidują to przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
4. Zmiany OWS mogą być dokonywane przez Sprzedającego wyłącznie w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
5. Dokonanie jakiegokolwiek czynności handlowej wobec Sprzedającego jest równoznaczne z akceptacją niniejszych OWS.
6. OWS są dostępne dla Kupującego w każdym czasie w siedzibie Spółki Goheat spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, na stronie internetowej Spółki [www.goheat.pl](http://www.goheat.pl) oraz w katalogu produktów.
7. Żadne informacje zawarte w szczególności w katalogach, folderach i reklamach, instrukcjach i programach doborowych Sprzedającego nie stanowią oferty w rozumieniu kodeksu cywilnego. Informacje odnoszące się do wymiarów lub wagi, a także ilustracje, opisy i rysunki, zawarte lub dołączone do materiałów handlowych składanych Kupującemu mają wyłącznie charakter informacyjny, chyba że wyraźnie wskazano inaczej.
8. Kontakt pomiędzy Sprzedającym i Kupującym następuje poprzez wymianę pism, korespondencję e-mail, kontakt telefoniczny i osobisty. Przedstawiciel handlowy Sprzedającego nie jest uprawniony do zawierania umów w imieniu i na rzecz Sprzedającego, ani dokonywania rozliczeń gotówkowych, chyba że Sprzedający wydał mu stosowane upoważnienie na piśmie.
9. Sprzedający może zawierać z konsumentami umowy na odległość lub poza lokalem swojego przedsiębiorstwa. W odniesieniu do tych umów stosuje się OWS jedynie w zakresie, w jakim nie kształtują praw i obowiązków konsumenta mniej korzystnie niż przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
10. Jeżeli do sprzedaży dochodzi poprzez sklep internetowy Sprzedającego, to do zawartej przez ten sklep sprzedaży umowy stosuje się niniejsze OWS oraz regulamin sklepu.

### II. ZAWARCIE UMOWY SPRZEDAŻY

1. W obrocie profesjonalnym, umowa sprzedaży zostaje zawarta w wyniku przyjęcia przez Sprzedającego zamówienia złożonego przez Kupującego na adres mailowy: [biuro@goheat.pl](mailto:biuro@goheat.pl). Z chwilą złożenia zamówienia postanowienia niniejszych „Ogólnych warunków

przejęcia” uznaje się za przyjęte przez Kupującego i wiążące Strony w przypadku zawarcia umowy. Zamówienia muszą być czytelnie podpisane przez osoby uprawnione do reprezentacji Kupującego na piśmie lub złożone za pośrednictwem systemu elektronicznego, w tym przez pocztę e-mail. Złożenie zamówienia przez osobę nieuprawnioną do działania w imieniu Kupującego skutkuje tym, że Sprzedawca nie odpowiada za jakiegokolwiek skutki tego zamówienia, zarówno wobec Kupującego, jak i osób trzecich - takie zamówienie nie wywołuje skutków prawnych.

2. Sprzedający informuje Kupującego o przyjęciu zamówienia pocztą elektroniczną na adres mailowy, z którego zostało złożone zamówienie. Warunki umowy, w tym cena zostają ostatecznie ustalone w potwierdzeniu zamówienia. Jeżeli w potwierdzeniu zamówienia nie jest wskazana cena, Strony wiąże cena podana w cenniku katalogowym. Wszelkie ustne uzgodnienia modyfikujące treść korespondencji mailowej są bezskuteczne i niewiążące.
3. W razie wystąpienia przez Kupującego zapytaniem o ofertę Sprzedający przedstawia Kupującemu indywidualną ofertę za pośrednictwem poczty elektronicznej. Taka oferta zachowuje ważność przez okres 30 dni od daty jej wysłania, o ile inaczej nie zaznaczono w jej treści. Oferta zostaje przygotowana wyłącznie na życzenie na podstawie danych przekazanych przez Kupującego. Sprzedawca nie ponosi żadnej odpowiedzialności za błędy w doborze. Oferta nie może zastąpić projektu technicznego przygotowanego przez projektanta z uprawnieniami.
4. Tzw. milczące przyjęcie zamówienia, nawet w przypadku utrzymywania stałych relacji gospodarczych między Stronami jest wykluczone.
5. Jeżeli płatnikiem ma być inny podmiot aniżeli Kupujący, w zamówieniu winien być wskazany beneficjent rzeczywisty umowy oraz stosowne umocowanie Kupującego do działania w imieniu beneficjenta rzeczywistego.
6. Zdjęcia oraz rysunki prezentowane na stronie internetowej Sprzedającego, w katalogach, folderach i reklamach, instrukcjach i programach doborowych oraz innych materiałach, w tym marketingowych, mają charakter poglądowy. Wygląd Towaru prezentowany na zdjęciach i rysunkach, może odbiegać od stanu faktycznego, co nie może stanowić przyczyny reklamacji.
7. W obrocie profesjonalnym, jeżeli w toku wykonania umowy między Stronami nastąpi zmiana przepisów powszechnie obowiązujących lub wystąpią inne okoliczności niezależne od Sprzedającego, a które pociągają za sobą wzrost obciążeń o charakterze publicznoprawnym, warunki oferty Sprzedającego mogą ulec proporcjonalnej zmianie. Zmiana ceny do 10% jej pierwotnej wartości netto następuje poprzez jednostronne oświadczenie Sprzedającego i jest wiążąca dla Kupującego.
8. W obrocie profesjonalnym, celem ustalenia konkretnych warunków sprzedaży Sprzedający może zaoferować Kupującemu potwierdzenie warunków handlowych (PWH) albo zawarcie innej umowy regulującej zasady współpracy handlowej. W takim wypadku niniejsze OWS stosuje się w zakresie nieuregulowanym regulacjami PWH albo innej umowy regulującej zasady współpracy handlowej.

### III. CENY

1. Ceny sprzedaży co do zasady podane są w walucie EURO. Faktura VAT wystawiana jest przez Sprzedającego w walucie ZŁOTY POLSKI według kursu sprzedaży EURO Narodowego Banku Polskiego w Warszawie (z tabeli C) z poprzedniego dnia roboczego wystawienia dokumentu sprzedaży lub w walucie EURO (w przypadku wyraźnego życzenia Kupującego).

2. Cennik towarów sprzedawanych przez Sprzedającego dostępny jest na stronie internetowej [www.goheat.pl](http://www.goheat.pl) oraz biurach Sprzedającego.
3. Ceny katalogowe nie zawierają podatku od towarów i usług VAT.
4. Cennik obowiązuje do chwili ukazania się nowego cennika.
5. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany cen w cenniku katalogowym towarów i ofertach bez podania przyczyny w każdym momencie.

#### IV. WARUNKI DOSTAWY

1. Termin realizacji umowy rozpoczyna bieg od dnia przyjęcia Zamówienia przez Sprzedającego i uważany jest za dotrzymany, jeżeli przed jego upływem towar jest gotowy do wydania Kupującemu w magazynie Sprzedającego - chyba że strony ustaliły inne warunki umowy. W razie wystąpienia siły wyższej Sprzedający jest uprawniony do przesunięcia terminu dostawy o czas trwania siły wyższej albo do odstąpienia od umowy. W obrocie profesjonalnym, skutki jak dla wystąpienia siły wyższej następują również w sytuacji, gdy producent lub dostawca komponentu Sprzedającego nie dotrzyma terminu, jaki wiąże go z umowy ze Sprzedającym.
2. W obrocie profesjonalnym, jeżeli Strony wyraźnie i na piśmie nie postanowiły inaczej, wszelkie dostawy realizowane będą przez Sprzedającego stosownie do warunków klauzuli EXW zgodnie z Incoterms 2020.
3. Wydanie Towaru z magazynu Sprzedającego następuje w dni robocze w godzinach od 9.00-14.00.
4. Transport towaru z magazynu Sprzedawcy do miejsca przeznaczenia organizuje Kupujący na swój koszt i ryzyko. Obowiązek organizacji transportu oraz ryzyko obciąża Kupującego także w sytuacji, gdy uzgodniono transport na koszt Sprzedającego.
5. Termin wykonania umowy jest zachowany, jeżeli przed jego upływem towar będzie gotowy do wydania osobie upoważnionej przez Kupującego, w tym spedytorowi lub przewoźnikowi, w magazynie Sprzedającego.
6. W obrocie profesjonalnym, jeżeli Kupujący po zleceniu zamówienia dokona zmian w specyfikacji, Sprzedający zastrzega sobie prawo do wyznaczenia nowego terminu wykonania umowy wedle możliwości, o czym niezwłocznie poinformuje Kupującego, a nowy termin uznaje się za wiążący dla Kupującego. Sprzedający zobowiązuje się podjąć wszelkie dostępne kroki celem jak najszybszej realizacji zamówienia.
7. Kupujący zobowiązany jest do odbioru towaru w terminie 7 dni od zawiadomienia go o gotowości towaru do wydania z magazynu Sprzedającego. W obrocie profesjonalnym, w razie nieodebrania towaru w terminie Kupujący ponosi koszty przechowania wskazane w cenniku od momentu, w którym towar miał być odebrany do czasu odebrania towaru. W przypadku braku odbioru Towaru przez konsumenta Sprzedający wzywa go do niezwłocznego odbioru pod rygorem odpowiedzialności odszkodowawczej.
8. Za datę dostawy (wydania) - z zastrzeżeniem zdania drugiego - uznaje się rzeczywisty dzień odbioru towaru przez Kupującego. Jeżeli rzeczywisty dzień odbioru towaru przypada po 7. dniu od zawiadomienia Kupującego o gotowości towaru do wydania z magazynu Sprzedającego, za datę dostawy (wydania) uznaje się 7. dzień od dnia powiadomienia. Dzień dostawy (wydania) w rozumieniu powyższych zapisów jest momentem, gdy na Kupującego przechodzi odpowiedzialność za towar.
9. W obrocie profesjonalnym zamówienie może zostać wycofane wyłącznie po uzyskaniu przez Kupującego uprzedniej zgody Sprzedającego na piśmie lub w korespondencji mailowej. W każdym przypadku (w tym również dotyczącym konsumenta) wycofanie zamówienia przez Kupującego po przystąpieniu do wykonania umowy przez Sprzedającego wiąże się z koniecznością pokrycia przez Kupującego wszystkich kosztów Sprzedającego poniesionych w związku z realizacją zamówienia.
10. W obrocie profesjonalnym w razie zwłoki Sprzedającego w wykonaniu umowy stanowiącej tylko część zobowiązania Sprzedającego, Zamawiający może odstąpić od umowy tylko co do tej części umowy, co do której Sprzedający pozostaje w zwłóce i nie nabywa prawa do żądania odszkodowania z tytułu niezrealizowanej partii.
11. W obrocie profesjonalnym w razie odstąpienia przez Zamawiającego od umowy z powodu zwłoki odstąpienie nie dotyczy części umowy już wykonanej.
12. W razie takiej potrzeby, gdy zamówienie to przewiduje, towar pakowany będzie według standardów Sprzedawcy, z którymi Kupujący ma prawo zapoznać się na własne życzenie. Inny sposób pakowania musi zostać potwierdzony na piśmie. Sprzedający ma prawo obciążyć Kupującego za ponad standardowe opakowanie.
13. Kupujący lub upoważniona przez niego osoba potwierdza podpisem odbiór towaru w podanej ilości i rodzaju i jednocześnie poświadcza, że dostarczony towar jest bez widocznych wad.
14. Przy odbiorze dostawy Kupujący jest zobowiązany do niezwłocznego jej sprawdzenia pod względem ilościowym, kompletności, braku uszkodzeń mechanicznych czy innych trwałych uszkodzeń. W obrocie profesjonalnym, jeżeli badanie pod względem ilościowym nie było możliwe w trakcie załadunku w siedzibie Sprzedającego, Kupujący ma obowiązek poinformowania Sprzedającego o brakach ilościowych w ciągu 24 godzin od chwili ich stwierdzenia pod rygorem utraty praw z tytułu braków ilościowych. Dla konsumentów termin ten wynosi 3 dni robocze. Wraz ze zgłoszeniem braków ilościowych Kupujący powinien przekazać Sprzedającemu dowody na potwierdzenie tej okoliczności (w szczególności zdjęcia) i to pod rygorem utraty roszczeń z tytułu braków ilościowych towaru. W razie wykazania braków ilościowych towaru Kupujący może domagać się dostawy brakującej ilości towaru, która winna być dokonana w terminie możliwie najszybszym, uzgodnionym przez obie Strony. Zgłoszenie braków ilościowych następuje przez na formularzu Sprzedającego dostępnym na jego stronie internetowej.
15. Sprzedawca nie ponosi żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek braki, uszkodzenia lub inne wady towaru, które powstały po dostawie i są następstwem niewłaściwego rozładunku bądź składowania, które to czynności obciążają Kupującego.
16. Wszystkie uszkodzenia towaru stwierdzone po rozładunku towaru i nie wynikłe z rozładunku należy zgłaszać natychmiast poprzez sporządzenie protokołu, który musi być podpisany przez kierującą Przewoźnika oraz przez przedstawiciela Kupującego. W innym przypadku w obrocie profesjonalnym Sprzedawca nie ponosi żadnej odpowiedzialności. Natomiast w przypadku konsumentów w innym przypadku mogą ponieść oni negatywne skutki prawne wynikające z opóźnienia tej czynności.
17. Zwrot Towaru kupionego przez Kupującego, również na skutek błędnej decyzji zawartej w Zamówieniu Kupującego, jest niedopuszczalny, chyba że Sprzedający wyrazi zgodę na zwrot towaru

na piśmie albo w korespondencji mailowej. Zwrot towaru może nastąpić tylko w stanie nienaruszonym i w oryginalnym opakowaniu. Korekta faktury VAT w związku ze zwrotem Towaru zostanie wystawiona Kupującemu w momencie otrzymania zwrotu i weryfikacji towaru pod kątem stanu. W obrocie profesjonalnym Sprzedający jest upoważniony do potrącenia 70% wartości zwróconego towaru na pokrycie poniesionych kosztów. Całkowity koszt zwrotu towaru pokrywa Kupujący. Wykluczony jest zwrot towaru niestandardowego wyprodukowanego i dostarczonego Kupującemu na specjalne zamówienie i wykonanie.

18. W obrocie profesjonalnym w przypadku nieodebrania przez Kupującego towaru niestandardowego Sprzedawca zastrzega sobie prawo obciążenia Kupującego kwotą 70% wartości zamówienia oraz poniesionymi kosztami związanymi z wykonaniem zamówienia przez Sprzedawcę. Towarem niestandardowym są wszystkie wszystkie towary, które w momencie przyjęcia zamówienia zostały określone jako niestandardowe na specjalne zamówienie i wykonanie. Dotyczy to również towarów przeznaczonych na inwestycję lub towarów oznaczonych marką własną Kupującego, lub towarów poza cennikowych.

#### **V. LIMIT KREDYTOWY**

1. Sprzedający może ustanowić dla Kupującego Limit Kredytowy.
2. Poprzez „Limit kredytowy” należy rozumieć możliwość składania przez Kupującego zamówień na zakup towarów do ustalonej kwoty brutto, bez konieczności uregulowania wcześniejszych faktur, przy czym łączna wartość zamówionych i niezapłaconych towarów nie może być wyższa niż wartość udzielonego Limitu Kredytowego. W przypadku przekroczenia Limitu Kredytowego Sprzedający może wstrzymać realizację zamówień.
3. Sprzedający może zmniejszyć lub anulować Limit Kredytowy oraz zastrzega sobie prawo zażądania od Kupującego założenia zabezpieczeń udzielonego Limitu Kredytowego.
4. Przyznany Limit Kredytowy nie wpływa ani też nie uchyla terminów płatności faktur VAT.
5. Do momentu podpisania PWH (potwierdzenie warunków handlowych) oraz ustalenia i przyznania wartości Limitu Kredytowego Kupujący zobowiązany jest do płatności gotówkowej lub przelewem na podstawie faktury pro-forma.

#### **VI. PŁATNOŚCI**

1. Zapłata ceny następuje w terminie i na rachunek bankowy wskazany na fakturę VAT wystawionej przez Sprzedającego.
2. Faktura VAT jest wystawiana przez Sprzedającego w dniu, w którym Towar jest gotowy do wydania Kupującemu.
3. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień zaksięgowania danej kwoty na rachunku bankowym Sprzedającego.
4. Sprzedający ma prawo wstrzymać się z realizacją zamówienia w sytuacji powzięcia informacji o trudnej sytuacji finansowej Kupującego uprawdopodobniającej problem z płatnością lub informacji o niewypłacalności Kupującego, lub złożeniu wniosku o ogłoszenie upadłości Kupującego, lub wszczęciu postępowania restrukturyzacyjnego. Realizacja zamówień może być wówczas uzależniona do stosownego zabezpieczenia płatności wedle wyboru Sprzedającego.
5. Jeżeli Kupujący dopuszcza się opóźnienia z zapłatą ceny za dostarczone mu towary, Sprzedający może powstrzymać się z realizacją kolejnych zamówień tegoż Kupującego do czasu dokonania przez niego stosownych płatności. W przypadku opóźnienia w płatności powyżej 14 dni Sprzedający ma również prawo uzależnić realizację kolejnych zamówień od pełnej przedpłaty albo zadatku lub zaliczki w określonej wysokości.
6. W obrocie profesjonalnym w przypadku opóźnienia lub zwłoki w płatności Sprzedający naliczy odsetki za opóźnienie w transakcjach handlowych oraz obciąży Kupującego kosztami windykacji należności. W przypadku konsumentów w przypadku opóźnienia

lub zwłoki w płatności Sprzedający naliczy odsetki ustawowe za opóźnienie przewidziane w Kodeksie Cywilnym oraz obciąży Kupującego kosztami windykacji należności.

7. Cesja praw i obowiązków Kupującego wynikających z umów, do których stosuje się niniejsze OWS wymaga pisemnej zgody Sprzedającego. Jeżeli cesja dotyczy praw i obowiązków Sprzedającego wymagana jest zgoda Sprzedającego i konsumenta.
8. Potrącenie wierzytelności przez Kupującego jest wyłączone, chyba że wierzytelność Kupującego przedstawiona do potrącenia została uznana na piśmie przez Sprzedającego lub została stwierdzona prawomocnym wyrokiem zapadłym w sporze między Kupującym a Sprzedającym.
9. Kupujący jest zobowiązany poinformować Sprzedającego o wszelkich okolicznościach mogących mieć wpływ na zdolność Kupującego do wykonania umowy.

#### **VII. ZASTRZEŻENIE WŁASNOŚCI**

1. Sprzedający zastrzega sobie własność towaru do czasu uiszczenia przez Kupującego ceny w całości. Kupujący staje się zatem właścicielem towaru w momencie całkowitej zapłaty za ten towar (zastrzeżenie własności rzeczy sprzedanej - art. 589 kodeksu cywilnego), chyba, że Strony dokonają odmiennych ustaleń w tym przedmiocie. Odmiennie ustalenia wymagają dla swej ważności formy pisemnej. Kupujący obowiązany jest do uregulowania wszelkich płatności niezależnie od tego, czy towar nabywa dla siebie, czy z zamiarem dalszej sprzedaży.
2. Kupujący jest zobowiązany ubezpieczyć towar objęty zastrzeżeniem własności Sprzedającego przed wszelkiego rodzaju uszkodzeniami, kradzieżą i utratą.
3. Towar, co do którego zastrzeżono prawo własności Sprzedawcy, nie będzie oddany przez Kupującego w zastaw ani nie będzie przedmiotem zabezpieczenia.

#### **VIII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA WADY I REKLAMACJE**

1. Sprzedający ponosi odpowiedzialność wyłącznie za wady fizyczne tkwiące w towarze i powstałe w wyniku niewłaściwego wykonania, wad materiałowych lub niezgodności towaru z umową. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za cel gospodarczy Kupującego i dobór przez niego produktów Sprzedającego. W szczególności błąd w doborze urządzeń do konkretnej instalacji Kupującego lub charakterystyki budynku nie obciąża Sprzedającego.
2. W umowach z konsumentami stosuje się przepisy ustawowe o rękojmi bez modyfikacji. Do umów zawartych z konsumentami stosuje się jednak w najszerszym możliwym zakresie następujące poniższe zapisy OWS: ust. 5-9, 13-15.
3. W obrocie profesjonalnym wyłącza się zastosowanie przepisów i rękojmi z Kodeksu Cywilnego w możliwym zakresie i wprowadza się poniższe regulacje je zastępujące.
4. Kupujący traci uprawnienia z rękojmi za wady fizyczne rzeczy, jeżeli w towarze dokonano zmian lub Kupujący nie odesłał Sprzedającemu towaru w terminie przez niego wskazanym. W razie stwierdzenia wady jakościowej towaru Kupujący zobowiązany jest poinformować o tym fakcie Sprzedającego, wskazując konkretne wady towaru. Zgłoszenie wad winno być dokonane w terminie 2 dni roboczych od dnia stwierdzenia wady jakościowej, ale nie później niż 14 dni od dnia odbioru i to pod rygorem utraty praw z rękojmi.
5. Reklamacje muszą być zgłaszane do siedziby Sprzedającego na piśmie i mogą być dostarczane listownie, w formie korespondencji mailowej na dedykowany do tego adres albo za pośrednictwem systemu elektronicznego Sprzedającego lub osobiście. Reklamacje ustne nie są uwzględniane, w tym składane pracownikom poza siedzibą lub zakładem Sprzedającego.
6. Zgłoszenie reklamacji powinno odpowiadać wymogom formalnym, w szczególności zawierając:
  - a) datę reklamacji,

- b) dane kupującego (imię i nazwisko lub nazwę firmy, adres, telefon, adres mailowy),
  - c) dokładny opis niezgodności, miejsce montażu urządzenia i adres,
  - d) nazwę i cechy towaru: nr katalogowy, typ, nr seryjny, kod EAN, kod QR itp.
7. Do zgłoszenia reklamacji powinny być dołączone:
    - a) kopia dokumentu zakupu,
    - b) karta gwarancyjna, w przypadku korzystania z gwarancji,
    - c) protokół szkody spedytora, w przypadku reklamacji dostawy niekompletnej lub uszkodzonej.
    - d) w przypadku reklamowania produktu takiego jak pompa ciepła, zasobniki, zbiorniki, systemy sterowania do reklamacji należy załączyć projekt instalacji, protokół odbioru instalacji, dokumentację w tym fotograficzną dokumentującą wykonaną instalację oraz użyte materiały, wyniki audytu (jeżeli wykonano) - i to pod rygorem odmowy uznania reklamacji z przyczyn formalnych.
  8. Okres załatwiania reklamacji jest liczony od czasu dostarczenia reklamowanego towaru albo - jeżeli specyfika Towaru tego wymaga - od dnia wizyty serwisanta w miejscu położenia urządzenia. Sprzedający informuje Kupującego, czy oczekuje przesłania produktu, czy wyśle serwisanta do Kupującego. Reklamowany towar należy przysłać na adres Sprzedającego za pośrednictwem spedytora wskazanego przez Sprzedającego. Opłaty za przesyłki innych firm przewozowych nie są pokrywane przez Sprzedającego.
  9. Sprzedający udziela odpowiedzi na zgłoszenie wad Towaru w terminie 30 dni od dnia dostarczenia reklamowanego Towaru albo - jeżeli specyfika Towaru tego wymaga - od dnia wizyty serwisanta w miejscu położenia urządzenia. W przypadku umów sprzedaży termin ten ulega przedłużeniu o czas, w którym producent Towaru (jeżeli nie jest nim Sprzedający) rozpoznaje przedmiotową reklamację. Celem rozpoznania reklamacji Kupujący jest obowiązany umożliwić Sprzedającemu oraz osobom przez niego wskazanym dokonania oględzin i zbadania towaru, a także - gdy w ocenie Sprzedającego będzie to konieczne - przekazać Sprzedającemu reklamowany towar. W obrocie profesjonalnym brak współdziałania Kupującego powoduje wygaśnięcie odpowiedzialności Sprzedającego z tytułu rękojmi, a w odniesieniu do konsumentów może skutkować nieuwzględnieniem reklamacji. Do czasu udzielenia odpowiedzi na reklamację Kupujący ma obowiązek odpowiednio zabezpieczyć przedmiot reklamacji. W razie takiej potrzeby Kupujący umożliwi Sprzedającemu pobranie próbek do badania laboratoryjnego lub wykonania audytu. Koszty badań lub wykonania audytu ponosi strona odpowiedzialna za powstanie wad.
  10. Sprzedający w razie uznania reklamacji Kupującego usunie wady towaru. W przypadku umów sprzedaży, gdy usunięcie wady nie jest możliwe albo gdy Sprzedający tak postanowi, Sprzedający wymieni Towar na Towar wolny od wad.
  11. Przy umowie sprzedaży w razie uznania reklamacji dotyczących istotnych wad towaru, w szczególności w razie niekompletności produktu uniemożliwiającej prawidłowy montaż oraz w razie istotnych rozbieżności z zatwierdzonymi uprzednio rysunkami technicznymi, Sprzedający pokrywa koszty transportu części zamiennych, a także, jeśli istnieje taka konieczność, koszty noclegu swej ekipy serwisowej. W pozostałych wypadkach to Kupujący pokrywa koszty transportu części zamiennych, a także, jeśli istnieje taka konieczność, koszty noclegu ekipy serwisowej Sprzedającego.
  12. W razie zrealizowania przez Kupującego uprawnień z rękojmi za wady fizyczne Towaru Kupującemu nie przysługuje roszczenie wobec Sprzedającego o naprawienie szkody.
  13. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia towaru po przejściu niebezpieczeństwa na Kupującego oraz na skutek niewłaściwego transportu, rozładunku, magazynowania przez Kupującego czy konfekcji.
  14. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności również w sytuacji, gdy wada powstała niezależnie od działań Sprzedającego, w szczególności w wyniku uszkodzenia zewnętrznego, naturalnych czynników fizycznych oraz działań podmiotu trzeciego, za którego Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za projekt instalacji oraz prawidłowość montażu instalacji obejmującej sprzedane urządzenia, chyba że inaczej umówiono na piśmie.
  15. W przypadku, gdy reklamacja zostanie uznana za niezasadną Kupujący może zostać obciążony przez Sprzedającego kosztami związanymi z rozpatrzeniem reklamacji, wg cennika, w szczególności za dojazd ekipy Sprzedającego na oględziny, nocleg ekipy serwisującej oraz przygotowanie audytu.
  16. Sprzedający zobowiązany jest do naprawienia szkody wynikającej z niewykonania lub nienależytego wykonania umowy wyłącznie w sytuacji, gdy szkoda powstała z winy umyślnej Sprzedającego. Odpowiedzialność Sprzedającego z tego tytułu ogranicza się do strat rzeczywistych poniesionych przez Kupującego, z wyłączeniem utraconych korzyści, utraconego zysku, strat produkcyjnych, utraty renomy na rynku. Jednakże w żadnym przypadku odpowiedzialność Sprzedającego z tytułu strat rzeczywistych poniesionych przez Kupującego nie może przekroczyć ceny netto Towaru lub usługi, uwidocznionej na fakturze VAT Sprzedającego.

## IX. GWARANCJA

1. Gwarant udziela gwarancji na ukryte wady materiałowe lub konstrukcyjne poszczególnych części lub całego urządzenia uniemożliwiające jego użytkowanie zgodnie z przeznaczeniem, a ujawnione w okresie gwarancyjnym. Szczegóły zakresu gwarancji na konkretny produkt opisane są w karcie gwarancyjnego danego produktu lub instrukcji obsługi.
2. Okres gwarancji może być odmienny z uwagi na rodzaj produktu i być uzależniony od właściwego serwisowania, przeglądów wg przewidzianej procedury dokonywanych przez autoryzowany serwis z użyciem oryginalnych zamienników albo cyklicznej wymiany określonych części urządzenia.
3. Bieg gwarancji liczony jest od momentu wydania urządzenia klientowi ostatecznemu.
4. Gwarancja na określone urządzenie nie rozciąga się na kwestię prawidłowej pracy całej instalacji. Gwarant odpowiada wyłącznie za rzecz sprzedaną. Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za rozwiązania techniczne zastosowane w instalacji, ani za uszkodzenia rzeczy przez niego sprzedanej, a wynikłe z nieprawidłowego działania instalacji.
5. Kupujący, który dokonał zakupu celem dalszej odsprzedaży/dostawy (Partner) powinien współpracować z Gwarantem celem rozpatrzenia reklamacji zgłoszonej przez nabywcę finalnego.
6. W okresie gwarancji Gwarant zobowiązuje się do usunięcia wady fizycznej rzeczy poprzez naprawę albo dostarczenie rzeczy wolnej od wad. O sposobie wykonania świadczenia gwarancyjnego decyduje Gwarant lub Serwis wskazany przez Gwaranta.
7. W przypadku prawidłowego i kompletnego zgłoszenia wad z tytułu gwarancji Gwarant zobowiązany jest w ciągu dalszych 14 dni dokonać czynności niezbędnych celem weryfikacji okoliczności reklamacyjnych.
8. Gwarant zobowiązuje się do usunięcia wad ujawnionych w okresie gwarancji w terminie 30 dni roboczych od daty uznania reklamacji.
9. Gwarancja dotyczy tylko kompletnych urządzeń wydanych z kartą gwarancyjną lub dowodem zakupu (paragon, faktura itp.) oraz innymi dokumentami niezbędnymi do obsługi urządzeń, a wydanymi Kupującemu przy sprzedaży.
10. Gwarancja obejmuje tylko i wyłącznie urządzenia, osprzęt i części zamienne zakupione w sieci dystrybucyjnej Gwaranta i używane na terenie Polski.
11. Uprawnienia z tytułu gwarancji mogą być realizowane tylko po przedstawieniu dowodu zakupu. W przypadku, gdy ze względu

- na zdemontowanie urządzenia jednoznaczne sprawdzenie zasadności reklamacji jest niemożliwe, Gwarant nie uzna roszczenia.
12. Gwarant zleca naprawę lub wymianę urządzenia w miejscu zainstalowania urządzenia. W przypadku uzasadnionego roszczenia gwarancyjnego Serwis dojeżdża do miejsca naprawy na koszt Gwaranta.
  13. W ramach gwarancji Gwarant nie odpowiada za ewentualne szkody (w tym utracone korzyści) spowodowane wadliwą pracą lub przestojem urządzenia, osprzętu lub części zamiennych.
  14. Gwarancja jest ograniczona i w zależności od rodzaju produktu nie obejmuje wad:
    - a) powstałych w wyniku niewłaściwego transportu i magazynowania,
    - b) wynikłych z montażu urządzeń w sposób niezgodny z wytycznymi producenta lub dokonanego przez osobę niewykwalifikowaną,
    - c) wynikłych z niewłaściwego zasilania napięciem elektrycznym,
    - d) wynikłych z niewłaściwego lub brak zabezpieczenia antyprzepięciowego,
    - e) powstałych na skutek wykonywania napraw, przeróbek i ingerencji przez osoby nieupoważnione z wykorzystaniem nieoryginalnych części zamiennych i narzędzi,
    - f) wynikłych z podłączenia urządzenia do wadliwie wykonanej instalacji,
    - g) wynikających z zanieczyszczeń wody,
    - h) wynikających z zapowietrzenia układu grzewczego,
    - i) wynikających z wytrącenia się kamienia kotłowego,
    - j) wynikających z zamarznięcia urządzenia,
    - k) w przypadku, gdy pompy obiegowe, cyrkulujące i inne (w tym innych producentów) nie zostały zamontowane zgodnie z instrukcją, gwarancją i nie zachowały poziomego położenia wału,
    - l) gdy czynności: doboru, montażu, uruchomienia, przeglądu, czynności serwisowych nie zostały wykonane zgodnie z obowiązującym prawem, normami, przepisami, instrukcją montażu i obsługi, warunkami gwarancji lub zostały przeprowadzane przez osoby nieposiadające odpowiednich kwalifikacji, wykształcenia i uprawnień,
    - ł) wynikających z braku zaworów odcinających przy urządzeniach,
    - m) powstałych na skutek montażu urządzeń powodujących nieprawidłową pracę instalacji.
  15. Klient ponosi wszelkie koszty związane z:
    - a) dodatkowymi czynnościami podjętymi przez serwis gwarancyjny celem uruchomienia instalacji lub zapewnienia jej pełnej funkcjonalności po wymianie lub naprawie wadliwego urządzenia objętego gwarancją (np. : czyszczenie instalacji, wymiana innego, wyeksploatowanego osprzętu, filtrów etc. ),
    - b) kosztu uruchomienia, przeglądów, okresowej regulacji, konserwacji oraz czyszczenia urządzenia, osprzętu lub części zamiennych,
    - c) całkowitego kosztu naprawy i dojazdu w przypadku reklamacji nieuzasadnionej,
    - d) kosztu dojazdu w przypadku nieudostępnienia urządzenia mimo ustalonego terminu naprawy.
  15. Serwis ma prawo odmówić uruchomienia urządzenia w przypadku niewłaściwie wykonanej instalacji. W takiej sytuacji jest spisany protokół. Wszelkie koszty dojazdu i roboczogodzin ponosi Kupujący.
  16. Naprawa gwarancyjna jest potwierdzona podpisem Użytkownika na formularzu protokołu naprawy gwarancyjnej pod rygorem utraty prawa do dalszych napraw.
  17. Sprzedawca zastrzega sobie prawo wprowadzenia zmian technicznych w produktach.

## X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Strony dołożą wszelkich starań w celu polubownego rozstrzygnięcia sporów wynikłych lub związanych z zawartą Umową, w tym za obopólną zgodą mogą oddać spór do mediacji.
2. W obrocie profesjonalnym wszelkie spory powstałe na tle zawartej umowy strony poddają pod rozstrzygnięcie Wielkopolskiego Sądu Arbitrażowego w Poznaniu, ul. Święty Marcin 24/402, 61-805 Poznań, Oddział IV przy Regionalnej Izbie Przemysłowo-Handlowej w Lesznie, ul. 55 Pułku Piechoty 34, 64-100 Leszno, zgodnie z regulaminem tego sądu obowiązującym w dniu wniesienia pozwu, przez arbitrowi wybranych zgodnie z tym regulaminem.
3. Jakikolwiek wyłączenia lub modyfikacje OWS mogą być dokonane wyłącznie w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.
4. Strony nie ponoszą odpowiedzialności za niewykonanie lub nie należyte wykonanie Umowy, jeżeli jest to wynikiem siły wyższej. Zaistnienie siły wyższej zwalnia Stronę dotkniętą jej działaniem od dostaw lub odbiorów przez czas trwania przeszkody. W przypadku zaistnienia siły wyższej Strona dotknięta jej działaniem obowiązana jest o tym fakcie zawiadomić drugą Stronę niezwłocznie jak tylko będzie to możliwe. Za siłę wyższą uważa się zdarzenia zewnętrzne, których Strony nie mogły w żaden sposób przewidzieć, takie jak np. wojna, czy też klęski żywiołowe, i które uniemożliwiają realizowanie dostaw przewidzianych Umową sprzedaży lub dokonywania odbiorów Towaru.
5. Strony zobowiązują się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji dotyczących wzajemnych stosunków handlowych, umów stosowanych oraz innych informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstw.
6. Celem uniknięcia jakichkolwiek wątpliwości wyłącza się stosowanie postanowień Konwencji Narodów Zjednoczonych w sprawie Umów o Międzynarodowej Sprzedaży Towarów.
7. W obrocie profesjonalnym w ramach sporu sądowego dopuszcza się powoływanie przez Sprzedającego dowodu z zeznań świadków, opinii biegłych (w tym prywatnych) oraz wydruków z systemu teleinformatycznego na wszelkie fakty związane z przedmiotem sporu (umowa dowodowa).
8. Obecna lub przyszła bezskuteczność lub niewykonalność jakiegokolwiek postanowienia OWS lub zapisu później do niej wprowadzonego albo też niekompletność OWS (luka) nie wpływa na ważność pozostałych postanowień OWS. W miejsce postanowień bezskutecznych lub niewykonalnych albo też w celu uzupełnienia luk, stosuje się - w zakresie przewidzianym przez prawo - postanowienie najbardziej odpowiadające treści OWS.
9. Integralną częścią każdej umowy - obok OWS - instrukcje obsługi Towarów, warunki gwarancji, cenniki katalogowe Towarów i usług (w tym dodatkowych), katalog techniczny Towarów oraz inne oświadczenia na wzorach Sprzedającego ujęte w odrębnych dokumentach o treści z dnia zawarcia umowy. W ramach procesu wykonania umowy - celem ochrony interesu i praw obu Stron - Kupujący zobowiązany jest do składania oświadczeń woli i wiedzy na dokumentach wg wzorów stosowanych przez Sprzedającego, w tym również co do innych kwestii, w szczególności skarbowych i ochrony danych osobowych.





GoHeat Sp. z o. o.  
ul. Wronia45/175  
00-870 Warszawa  
tel.: +48 885 551 550  
e-mail: [biuro@goheat.pl](mailto:biuro@goheat.pl)  
[www.goheat.pl](http://www.goheat.pl)

