

- 1. Wprowadzenie**
 - 1.1. Określone poniżej warunki tworzą podstawę do realizacji sprzedaży, dostaw i montażu przez firmę **D+H Polska sp. z o.o.**, zwaną dalej **Dostawcą**.
 - 1.2. Obowiązuje pisemna forma złożenia zamówienia u **Dostawcy**. **Dostawcy** przysługują prawo odmowy (obowiązuje forma pisemna) realizacji zamówienia z przyczyn technicznych, terminowych lub komercyjnych.
 - 1.3. **Zleceniodawca**, składając zamówienie, zgadza się na przyjęcie i przestrzeganie ogólnych warunków **Dostawcy**, który może zgodzić się na przyjęcie warunków **Zleceniodawcy**, o ile nie różnią się one zasadniczo od jego własnych warunków.
- 2. Oferta, zawarcie i realizacja umowy**
 - 2.1. **Dostawca** składa **Zleceniodawcy** ofertę, w której zawarte są wszelkie informacje na temat oferowanego wyrobu, rodzaju i sposobu dostawy oraz warunków płatności.
 - 2.2. Złożenie zamówienia i dokonanie płatności przez **Zleceniodawcę** zgodnie z punktem 4.1 i 4.2 jest jednoznaczne z przyjęciem oferty oraz zawarciem umowy i jej realizacją.
 - 2.3. Zakres dostawy i termin realizacji określone są ściśle w umowie sprzedaży, zamówieniu lub potwierdzeniu zamówienia **Dostawcy**. Zmiany i dodatkowe uzgodnienia wymagają potwierdzenia w formie pisemnej. Zmiana zamówienia dokonana już po jego przyjęciu powoduje obciążenie **Zleceniodawcy** kosztami związanymi ze zmianą.
 - 2.4. W zakresie dostawy nie wchodzi prace budowlane i montażowe, o ile strony nie zawarły osobnego porozumienia i nie zostało ono potwierdzone pisemnie bądź nie zawarto oddzielnej umowy na ich wykonanie.
 - 2.5. Do obowiązków **Zleceniodawcy** należy przygotowanie obiektu do montażu urządzeń (np. wykonanie instalacji, doprowadzenie zasilania 230 VAC, przygotowanie otworów pod klapy i świetliki) oraz zapewnienie wyposażenia koniecznego do montażu (np. rusztowania).
 - 2.6. Umowę uważa się za zrealizowaną przez **Dostawcę** w momencie postawienia przedmiotu umowy do dyspozycji **Zleceniodawcy** bądź w momencie jego wysyłki z własnego magazynu w określone w umowie miejsce i na określonych warunkach.
 - 2.7. W przypadku zlecenia dostawy i montażu umowę dostawy uważa się za zrealizowaną w momencie dostarczenia przedmiotu umowy w określone w umowie miejsce. Umowę dotyczącą montażu uważa się za zrealizowaną z chwilą podpisania protokołu odbioru przez **Zleceniodawcę** bądź zgłoszenia przez **Dostawcę** gotowości przedmiotu umowy do odbioru i braku odpowiedzi **Zleceniodawcy** w ciągu 7 dni od daty zgłoszenia.
 - 2.8. **Dostawca** zastrzega sobie prawo własności do rysunków, kopii oraz wszelkich innych dokumentów.
 - 2.9. W przypadku anulowania zamówienia przez **Zleceniodawcę** z przyczyn niezawinionych przez **Dostawcę** ma on prawo do kary umownej w wysokości 10% wartości umowy oraz zwrotu dotychczas poniesionych kosztów związanych z przygotowaniem realizacji zamówienia.
- 3. Ceny**
 - 3.1. **Zleceniodawca** może otrzymać towar na warunkach loco magazynu **Dostawcy**. W przypadku zamówienia loco miejsce montażu koszty transportu z magazynu **Dostawcy** do miejsca montażu pokrywa **Zleceniodawca**, jak również zapewnia on rozładunek w miejscu dostawy. Produkty przewożone są na ryzyko **Zleceniodawcy**. Dopuszcza się uzgodnienie odrębnych warunków.
 - 3.2. Ceny dostawy określone są w umowie sprzedaży, zamówieniu lub potwierdzeniu zamówienia.
- 4. Warunki płatności**
 - 4.1. Dostawa: Warunki płatności ustalane są indywidualnie dla każdego **Zleceniodawcy**. W przypadku pierwszego zamówienia wymagane są: wpłata 40% wartości brutto zamówienia i przestanie dokumentów rejestrowych firmy (KRS, NIP, REGON) e-mailem do **Dostawcy**. Pozostałe 60% uiszczane jest w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury. Montaż: Płatność w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury; w przypadku sukcesywnego montażu – w miesięcznych ratach odpowiednio do zaawansowania prac. Sposób płatności: Przelew na podane przez **Dostawcę** konto bankowe lub w inny, uzgodniony pisemnie sposób.
 - 4.2. W przypadku umowy na dostawę i montaż płatności zostają rozdzielone w odpowiedniej części na dostawę i na montaż.
 - 4.3. W przypadku nieterminowych płatności naliczone zostają ustawowe odsetki za zwłokę.
 - 4.4. W razie znacznego pogorszenia się zdolności płatniczych **Zleceniodawcy**, w szczególności w zakresie jego wiarygodności kredytowych, **Dostawca** jest upoważniony do odstąpienia od swych zobowiązań do czasu dokonania pełnej płatności bądź może zażądać złożenia odpowiedniej gwarancji.
 - 4.5. W przypadku braku terminowego uregulowania płatności, ogłoszenia licytacji **Zleceniodawcy** czy też ogłoszenia niewypłacalności roszczenia **Dostawcy** stają się natychmiastowe.
 - 4.6. Dopuszcza się uzgodnienie odrębnych warunków płatności.
- 5. Termin dostawy**

Terminy dostaw określone są w umowie sprzedaży, zamówieniu lub potwierdzeniu zamówienia. Stanowią one przybliżony termin dostawy czy wykonania usługi przy założeniu terminowego wykonania przez **Zleceniodawcę** postanowień zawartych w pkt 4.1, a w przypadku montażu – w uzgodnionych warunkach przekazania placu budowy. Wszelkie opóźnienia wpłat wymaganej zaliczki mogą skutkować opóźnieniem terminu dostawy, za co **Dostawca** nie ponosi odpowiedzialności. Przekroczenie do 2 tygodni terminu dostawy nie powoduje jakichkolwiek roszczeń ze strony **Zleceniodawcy**. W przypadku dłuższego opóźnienia dostawy z winy **Dostawcy** jest on zobowiązany do zapłaty kar umownych w wysokości 0,1% wartości netto umowy za każdy dzień roboczy opóźnienia, jednakże nie więcej niż 5% wartości netto. Po upływie 3 miesięcy od planowanej daty dostawy **Zleceniodawca** może odstąpić od realizacji zamówienia. Dalsze roszczenia **Zleceniodawcy** są wykluczone. Do momentu złożenia pisemnego oświadczenia **Zleceniodawca** jest zobowiązany odebrać towar. Siły wyższe oraz zakłócenia w zakładzie producenta lub inne okoliczności, za które **Dostawca** nie może odpowiadać, prowadzą do umiarkowanego przedłużenia terminu dostaw i realizacji usług. Dostawy przyspieszone są dopuszczalne.
- 6. Zwroty dostaw**
 - 6.1. Zwroty dostaw towarów są do przyjęcia tylko po uprzednim pisemnym uzgodnieniu z **Dostawcą** i muszą nastąpić na koszt **Zleceniodawcy** bezpośrednio na adres magazynu **Dostawcy** we Wrocławiu. Do przesyłki powinna być dołączona w widocznym miejscu informacja o numerze faktury zakupowej.
 - 6.2. Uznanie zwrotu następuje po potrąceniu 10% wartości netto dostawy, jako kosztów manipulacyjnych i kosztów składowania. W przypadku zwrotu towarów, których stan wskazuje na zużycie, **Dostawca** może odmówić przyjęcia zwrotu towaru lub odkupu go, potrącając min. 30% jego wartości, w zależności od stanu zużycia towaru.
 - 6.3. Towary sprowadzane specjalnie pod zamówienie **Zleceniodawcy** nie podlegają zwrotowi lub podlegają zwrotowi po potrąceniu min. 75% jego wartości netto.
 - 6.4. Zwrot towaru może nastąpić w terminie 3 miesięcy od daty zakupu.
- 7. Reklamacje**
 - 7.1. Każda dostawa przedmiotu umowy jest dokonywana za pośrednictwem przewoźnika na ryzyko **Zleceniodawcy**. **Zleceniodawca** zobowiązany jest do sprawdzenia przedmiotu umowy w obecności przewoźnika i potwierdzenia przyjęcia dostawy na kopiach specyfikacji wysyłkowej bądź faktury. W przypadku rozbieżności w ilości lub rodzaju towaru **Zleceniodawca** zobowiązany jest do niezwłocznego sporządzenia protokołu rozbieżności, potwierdzonego przez przewoźnika. Wszelkie reklamacje dotyczące ilości otrzymanych towarów winny być zgłoszone do **Dostawcy** pisemnie w ciągu 3 dni roboczych od daty otrzymania przesyłki. Reklamacje odnośnie do ilości otrzymanych towarów zgłoszone w późniejszym terminie nie będą rozpatrywane.
 - 7.2. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia towarów lub ich nieprawidłowego funkcjonowania należy je przesyłać firmą kurierską wskazaną przez D+H (zazwyczaj DHL, ale D+H zastrzega sobie możliwość wskazania innej firmy) w terminie 7 dni roboczych od daty dostawy bezpośrednio na adres siedziby **Dostawcy** we Wrocławiu, dołączając do przesyłki opis uszkodzeń oraz dane kontaktowe **Zleceniodawcy**.
 - 7.3. Po uznaniu przez **Dostawcę** reklamacji towarów, które podlegają gwarancji, są one naprawiane i odsyłane na koszt **Dostawcy**.
 - 7.4. Towary niepodlegające gwarancji są naprawiane i odsyłane na koszt **Zleceniodawcy** po uprzednim pisemnym uzgodnieniu kosztu naprawy. W przypadku, kiedy **Zleceniodawca** nie zdecydował się na naprawę, zostanie obciążony kosztami ekspertyzy technicznej w wysokości 250 PLN netto.
- 8. Gwarancje**
 - 8.1. Na dostarczony przedmiot umowy **Dostawca** udziela **Zleceniodawcy** gwarancji na wykonanie go zgodnie z uznanymi zasadami techniki oraz funkcją, jaką ma spełniać, i zapewnia o jego dobrej jakości.
- 8.2. Okres gwarancyjny na przedmiot umowy liczony jest od momentu przejścia i wynosi:
 - a) 36 miesięcy na urządzenia D+H, pod warunkiem że stanowią jeden system oraz zostały zamontowane przez instalatora posiadającego autoryzację **Dostawcy**, a inwestor (Zarządca) zlecał zalecaną okresową konserwację zamontowanych urządzeń firmie **Dostawcy** lub firmie posiadającej autoryzację **Dostawcy**,
 - b) 24 miesiące na pozostałe wyroby i usługi, z wyłączeniem akumulatorów,
 - c) 12 miesięcy na akumulatory. Podany okres gwarancji dotyczy akumulatorów pracujących w trybie pracy buforowej. W przypadku, gdy akumulatory pracują cyklicznie, okres gwarancji należy indywidualnie uzgodnić z **Dostawcą**. Akumulatory powinny zostać zainstalowane w systemie zasilania w ciągu 30 dni od daty sprzedaży. Wymagane jest przeprowadzenie okresowych inspekcji i kontroli akumulatorów. W przypadku stwierdzenia przez **Dostawcę** pracy akumulatorów w temperaturze przekraczającej 25°C okres gwarancji ulega skróceniu o połowę. W wyżej wymienionych warunkach zawarta jest także 3-miesięczna odpowiedzialność z tytułu rekojmi.
 - 8.3. Przeglądy techniczne i konserwacyjne zlecone serwisowi D+H Polska w okresie trwania gwarancji są dokonywane odpłatnie.
 - 8.4. Gwarancja nie obejmuje części i materiałów eksploatacyjnych, które wskutek ich cech lub sposobu zastosowania podlegają naturalnemu zużyciu. Gwarancja nie obejmuje również szkód powstałych w wyniku niewłaściwego magazynowania, transportu, wadliwego zestawienia instalacji lub niewłaściwej ich eksploatacji. **Zleceniodawca** może wyłączać roszczenia gwarancyjne w stosunku do **Dostawcy** tylko wtedy, gdy:
 - a) montaż dokonany został zgodnie z wymogami technicznymi,
 - b) użytkownik przestrzegał zaleceń instrukcji obsługi i dokumentacji techniczno-ruchowej, a urządzenia były stosowane zgodnie z przeznaczeniem,
 - c) nie zostały wykonane żadne prace naprawcze bez pisemnej zgody **Dostawcy**,
 - d) stwierdzenie wady podlegającej gwarancji zostało zgłoszone w formie pisemnej lub pocztą poleconą w ciągu 2 dni po jej wykryciu.
 - 8.5. Gwarancja traci ważność w przypadku stwierdzenia:
 - a) montażu niezgodnie z obowiązującymi normami dotyczącymi zabezpieczeń przepięciowych i ochrony przeciwporażeniowej,
 - b) braku urządzeń zabezpieczających przed przepięciem i wyładowaniami atmosferycznymi,
 - c) wadliwej instalacji elektrycznej (np. brak uziemień, brak skutecznego zerowania, źle dobrane przewody, różne fazy itp.),
 - d) uszkodzeń powstałych w wyniku niewłaściwego montażu i użytkowania, złej konserwacji, stosowania towaru niezgodnie z przeznaczeniem,
 - e) uszkodzeń powstałych w wyniku zastosowania niewłaściwych urządzeń współpracujących,
 - f) ulasków powstałych w wyniku zalania wodą, pożaru, wyładowań atmosferycznych, złego napięcia zasilającego, korozji lub innych czynników zewnętrznych bądź celowych działań osób trzecich,
 - g) przeróbek lub zmian konstrukcyjnych w celu dostosowania do lokalnych wymogów urządzeń współpracujących lub standardów,
 - h) naprawy w miejscu innym niż serwis **D+H Polska**,
 - i) naruszenia oryginalnych naklejek gwarancyjnych i znamionowych na towarze,
 - j) uszkodzeń mechanicznych powstałych podczas transportu lub niewłaściwego użytkowania itp.,
 - k) nieprzestrzegania zaleceń zawartych w instrukcji montażu i obsługi, dotyczących instalacji, konserwacji i okresowych przeglądów.
 - 8.6. Gwarancja nie obejmuje części i materiałów eksploatacyjnych, które wskutek ich cech lub sposobu zastosowania podlegają naturalnemu zużyciu.
 - 8.7. W celu zgłoszenia reklamacji gwarancyjnej należy dostarczyć reklamowany towar do magazynu w siedzibie **D+H Polska** we Wrocławiu łącznie z prawidłowo uzupełnionym formularzem gwarancyjnym (zawierającym dowód zakupu w **D+H Polska**), dostępnym w siedzibie **D+H Polska** lub na stronie www.dhpolka.pl.
 - 8.8. Reklamowane towary powinny być kompletne i zawierać dokładny opis i okoliczności powstania usterek.
 - 8.9. Informacja zwrotna dla klienta składającego reklamację na towar zostanie przekazana w ciągu 14 dni roboczych. Termin liczony jest od momentu złożenia reklamacji wraz z kompletem wymaganych dokumentów i wadliwym towarem w siedzibie **D+H Polska** we Wrocławiu.
 - 8.10. **D+H Polska** zastrzega sobie prawo do przedłużenia terminu rozpatrzenia reklamacji z powodu okoliczności niezależnych od **D+H Polska**. W tym przypadku **Zleceniodawca** zostaje o tym poinformowany w formie pisemnej lub elektronicznej, na wskazany w formularzu reklamacyjnym adres e-mail przed upływem terminu rozpatrzenia reklamacji.
 - 8.11. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji **Zleceniodawca** zostanie o tym poinformowany w formie pisemnej lub elektronicznej, na wskazany w formularzu reklamacyjnym adres e-mail.
 - 8.12. Po uznaniu przez **D+H Polska** reklamacji towarów, które podlegają gwarancji, są one naprawiane i odsyłane na koszt **D+H Polska**.
 - 8.13. Towary niepodlegające gwarancji są naprawiane i odsyłane na koszt **Zleceniodawcy** po uprzednim pisemnym uzgodnieniu kosztu naprawy. W przypadku, kiedy **Zleceniodawca** nie zdecydował się na naprawę, zostanie obciążony kosztami ekspertyzy technicznej w wysokości 250 PLN netto.
 - 8.14. **D+H Polska** zobowiązuje się do wykonania gwarancyjnej naprawy towaru w terminie do 14 dni od daty rozpatrzenia reklamacji.
 - 8.15. **D+H Polska** zastrzega sobie prawo do przedłużenia terminu naprawy w przypadku konieczności importu specyficznych części zamiennych koniecznych do naprawy, o czym **D+H Polska** poinformuje **Zleceniodawcę** nie później niż przed upływem terminu naprawy.
 - 8.16. **D+H Polska** nie ponosi odpowiedzialności za trudności w obsłudze **Zleceniodawcy** wynikające z przepisów i restrykcji importowo-eksportowych na części zamienne oraz innych przepisów prawnych lub nieprzewidywanych okoliczności uniemożliwiających wykonanie naprawy.
 - 8.17. **D+H Polska** zobowiązuje się do wymiany towaru w przypadku, gdy stwierdzone wady fabryczne są niemożliwe do usunięcia.
 - 8.18. **Zleceniodawcy** przysługują prawo wymiany towaru na nowy, jeśli w okresie gwarancji dokonano trzech napraw tego samego elementu, a towar nadal jest wadliwy. **D+H Polska** dokona wymiany całego wadliwego towaru na nowy w terminie uzgodnionym ze **Zleceniodawcą**, jednak w okresie nie dłuższym niż 45 dni od daty zgłoszenia reklamacji. Przy wymianie towaru na nowy **Zleceniodawca** obciąża się równowartością elementów przez niego uszkodzonych lub brakujących, wraz z kosztami wymiany.
 - 8.19. W przypadku, gdy zgłoszone przez **Zleceniodawcę** wady towaru były nieuzasadnione, a po zbadaniu przez **D+H Polska** okaże się, że wady nie ma, **Zleceniodawca** pokryje koszty zbadania towaru wraz z kosztami transportu, według cen stosowanych przez **D+H Polska**.
 - 8.20. Uprawnienia z tytułu gwarancji nie obejmują prawa **Zleceniodawcy** do domagania się zwrotu utraconych zysków w związku z awarią.
 - 8.21. Szczegółowe informacje o postępowaniu gwarancyjnym podane są na stronie www.dhpolka.pl.
- 9. Zastrzeżenie prawa własności**
 - 9.1. **Dostawca** zastrzega sobie zachowanie prawa własności do dostarczonego przedmiotu umowy i usługi do czasu całkowitej zapłaty wszystkich wynikających z umowy zobowiązań przez **Zleceniodawcę**. Dopiero po całkowitym uregulowaniu wszystkich zobowiązań prawo własności przechodzi w całości na **Zleceniodawcę**.
 - 9.2. **Zleceniodawca** ma prawo do dalszej odsprzedaży dostarczonego przedmiotu umowy, jak i przedmiotów powstałych w wyniku ich przerobienia, wyłącznie w ruchu handlowym zgodnie z obowiązującymi przepisami.
- 10. Odstąpienie od umowy**
 - 10.1. W przypadku niedotrzymania warunków płatności **Dostawca** ma prawo naliczyć i obciążyć **Zleceniodawcę** wpisane obowiązującymi odsetkami z tytułu opóźnienia oraz wystąpić o odszkodowanie w granicach poniesionych nakładów, jak również z tytułu utraty zysku. Dokonana przedpłata uważana jest wówczas za zaliczkę na poczet ewentualnego odszkodowania.
 - 10.2. W przypadku wystąpienia siły wyższej wyklucza się odpowiedzialność z tytułu częściowego lub całkowitego niewypełnienia warunków umowy.
- 11. Postanowienia końcowe**
 - 11.1. Niniejsze postanowienia stanowią każdorazowo integralną część umowy sprzedaży zawartej z **Dostawcą**.
 - 11.2. W odniesieniu do spraw nieuregulowanych w niniejszej umowie mają zastosowanie postanowienia Kodeksu handlowego oraz prawa polskiego.
 - 11.3. Miejscem rozstrzygania sporów jest sąd we Wrocławiu.
 - 11.4. Unieważnienie jakiegokolwiek z warunków niniejszej umowy nie ma wpływu na ważność pozostałych postanowień **Ogólnych warunków sprzedaży, dostaw i montażu firmy D+H Polska sp. z o.o.**