

OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG (OWU) INTRALOGISTYCZNYCH

Spis treści

§ 1. WARUNKI WSPÓŁPRACY	1
§ 2. DEFINICJE.....	1
§ 3. OGÓLNE WARUNKI OFERTY I ZAMÓWIENIA	2
§ 4. ZAKRES I OGRANICZENIA USŁUGI.....	3
§ 5. PRZEBIEG I WARUNKI REALIZACJI USŁUGI.....	3
§ 6. PRZESYŁKI I DOSTAWY.....	4
§ 7. KOSZTY WYKONANIA USŁUGI I WARUNKI PŁATNOŚCI.....	5
§ 8. KOSZTY DODATKOWE.....	7
§ 9. GWARANCJA/ REKLAMACJE	7
§ 10. ODPOWIEDZIALNOŚĆ PRAWNA	9
§ 11. SIŁA WYŻSZA.....	10
§ 12. CESJA I PODWYKONAWSTWO	10
§ 13. POSTANOWIENIA KOŃCOWE	10

§ 1. WARUNKI WSPÓŁPRACY

1. ELOKON Sp. z o.o. świadczy usługi w zakresie audytów, konsultacji oraz wdrożeń w obszarach bezpieczeństwa i automatyzacji MASZYN, wdrożeń automatyzacji produkcji opartych na wykorzystaniu wózków autonomicznych a także dystrybucji i wdrażania rozwiązań dla wózków widłowych w obszarach intralogistyki oraz przemysłowych.
2. Ogólne Warunki Świadczenia Usług, zwane dalej „OWU”, zawarte w tym dokumencie określają zasady i warunki współpracy w zakresie świadczenia usług intralogistycznych, pozostających w ofercie ELOKON Sp. z o.o. zwana dalej „ELOKON” lub „Wykonawca”.
3. Korzystanie z usług ELOKON potwierdza się poprzez zaakceptowanie przez Zamawiającego treści i warunków niniejszego dokumentu OWU.
4. Niniejsze OWU uważa się za przyjęte, jeśli nabywca Zamawiający Produkty i/lub Usługi złoży zamówienie w ELOKON, a odniesienie się do OWU jest zawarte w ofercie, potwierdzeniu zamówienia, lub w jakiegokolwiek innej odrębnej umowie, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej. Wszelkie warunki Zamawiającego są wyrażnie wyłączone.

§ 2. DEFINICJE

1. **Wykonawca** - ELOKON Sp. z o.o., ul. Wał Miedzeszyński 552, 03-994 Warszawa, REGON: 010088180, NIP: 527-02-02-006, zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie; XIV Wydział Gospodarczy, KRS: 0000145346.

2. **Zamawiający** – osoba/podmiot korzystający z usług Wykonawcy na podstawie złożonego i potwierdzonego przez Wykonawcę zamówienia, bądź podpisanej umowy oraz niniejszego dokumentu OWU.
3. **Usługa intralogistyczna** – czynności obejmujące wdrażanie wózków autonomicznych, sprzedaż produktów oraz wdrażanie rozwiązań dla wózków widłowych, wykonywane przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego na podstawie złożonego zamówienia lub podpisanej umowy z uwzględnieniem niniejszego dokumentu OWU.
4. **Produkty**- przedmioty dostarczane przez Wykonawcę zgodnie z Umową albo wszystkie materiały, dokumenty lub inne elementy dostarczane, powstałe w wyniku Usług świadczonych przez Wykonawcę w ramach Umowy, w jakiegokolwiek formie lub na jakimkolwiek nośniku, obejmujące m.in. schematy, dane, raporty, rysunki oraz specyfikacje;
5. **Wbudowane oprogramowanie**- oprogramowanie niezbędne do działania Produktów, wbudowane w Produkty oraz dostarczone jako integralna ich część;
6. **Dostawa**- dostawa Produktów/Usług przez Wykonawcę zgodnie z zakresem oferty
7. **MASZYNA**- obiekt obejmujący maszyny pojedyncze (w tym maszyny mobilne), zespoły maszyn, linie produkcyjne, maszyny nieukończone, wyposażenie wymienne, przemysłowe instalacje procesowe lub ich wybrane fragmenty wraz z elementami składowymi.

§ 3. OGÓLNE WARUNKI OFERTY I ZAMÓWIENIA

1. Oferty składane przez ELOKON podlegają niniejszym OWU, chyba że w takich dokumentach zaznaczono inaczej.
2. Oferta złożona przez ELOKON jest ważna przez okres określony w ofercie. W przypadku braku szczegółowych informacji, oferta pozostaje otwarta do przyjęcia przez Zamawiającego poprzez złożenie zamówienia w ciągu dziesięciu (10) dni roboczych od daty złożenia oferty. Oferta może zostać zmieniona w dowolnym momencie przez ELOKON przed przyjęciem zamówienia Zamawiającego przez ELOKON.
3. Jeżeli zamówienie złożone przez Zamawiającego odbiega od oferty lub potwierdzenia zamówienia dostarczonego przez ELOKON, zastosowanie mają warunki określone w ofercie lub potwierdzeniu zamówienia, chyba że Zamawiający zgłosi pisemny sprzeciw wobec ELOKON w ciągu dwóch (2) dni roboczych od otrzymania przez Zamawiającego potwierdzenia zamówienia.
4. Zamówienia są wiążące tylko wtedy, gdy zostaną złożone na piśmie lub są potwierdzone na piśmie. Elektroniczne zamówienia i potwierdzenia zamówień są uważane za równoważne.
5. Zamówienie złożone przez Zamawiającego będzie stanowiło część Umowy tylko wtedy, gdy zostanie otrzymane i zaakceptowane przez ELOKON. Przyjęcie przez ELOKON każdego zamówienia złożonego przez Zamawiającego może nastąpić w formie pisemnej lub poprzez dostarczenie przez ELOKON Produktów i/lub świadczenie Usług, które są przedmiotem zamówienia. Jednakże, wszelkie warunki zawarte w jakimkolwiek zamówieniu lub innym dokumencie wydanym przez Zamawiającego, nie będą stanowić części Umowy, chyba że zostaną wyraźnie podpisane i zaakceptowane przez ELOKON.
6. Po zaakceptowaniu przez ELOKON, zamówienia nie mogą być anulowane lub zmienione przez Zamawiającego bez uprzedniej pisemnej zgody ELOKON.
7. ELOKON zastrzega sobie prawo do wprowadzania korekt lub uzupełniania brakujących informacji w swoich Ofertach, potwierdzeniach zamówień lub fakturach.
8. Zamawiający ponosi wszelkie koszty związane z anulowaniem lub modyfikacją zamówienia.

§ 4. ZAKRES I OGRANICZENIA USŁUGI

1. Zakres usługi intralogistycznej jest szczegółowo określony w ofercie i/ lub umowie bądź zamówieniu oraz jest uzgodniony wspólnie z Zamawiającym.
2. O ile w ofercie nie określono inaczej, ELOKON będzie sprzedawać Produkty zgodnie z obowiązującymi w danym okresie zasadami i cenami.
3. Na zlecenie Zamawiającego, potwierdzone pisemnie przez ELOKON i z zastrzeżeniem spełnienia wszystkich obowiązków Zamawiającego, ELOKON będzie świadczyć Usługi, w tym usługi przedsprzedażowe i posprzedażne, montaż Produktów w siedzibie Zamawiającego ("Montaż"), a także konserwację i wsparcie serwisowe.
4. Świadcząc Usługi, ELOKON zastrzega sobie prawo do zlecenia podwykonawstwa świadczenia Usług lub ich części dowolnej innej stronie, osobie lub korporacji, według własnego uznania. W takim przypadku ELOKON pozostaje odpowiedzialny wobec Zamawiającego za świadczenie Usług przez taką osobę trzecią.
5. Od czasu do czasu i według własnego uznania, ELOKON może oferować Zamawiającemu części zamienne lub inne produkty po odpowiednich cenach.
6. W przypadku, gdy ELOKON stwierdzi, według własnego uznania, że sprzedaż Produktów i świadczenie Usług będzie miało szkodliwe skutki dla którejkolwiek ze stron, ELOKON może zawiesić każdą Umowę. Jeżeli Zamawiający nie usunie którejkolwiek z przyczyn mogących powodować te skutki, ELOKON może, oprócz wszelkich innych dostępnych środków zaradczych rozwiązać Umowę.

§ 5. PRZEBIEG I WARUNKI REALIZACJI USŁUGI

1. W przypadku, gdy ELOKON przeprowadza montaż Produktów, Zamawiający powinien, na własny koszt, dokonać wszelkich niezbędnych przygotowań, zapewnić odpowiednie miejsca pracy i współpracować z ELOKON we wszystkich sprawach związanych z Montażem oraz zapewnić taki dostęp do pomieszczeń Zamawiającego, jaki może być wymagany przez ELOKON w celu świadczenia Usług. Zakres prac przygotowawczych, każdorazowo zostanie doprecyzowany w ofercie.
2. Nie ograniczając ogólnego charakteru zobowiązań określonych w powyższym punkcie, Zamawiający zapewnia w szczególności:
 - a. Dostęp do przestrzeni chroniących przed niekorzystnymi warunkami atmosferycznymi
 - b. spełnienie wszelkich wymagań dotyczących elektryczności, wody, ogrzewania, wentylacji i oświetlenia,
 - c. dostarczenie podnośników hydraulicznych lub podobnych urządzeń do potrzebnego w danym momencie celu
 - d. zamknięcie i zabezpieczenie wszelkich obszarów, w których świadczone są Usługi
 - e. udostępnienie wszystkich pojazdów, na których będą świadczone Usługi, w dobrym stanie technicznym.
3. Zamawiający jest zobowiązany do niezwłocznego reagowania na wszelkie prośby ELOKON o udzielenie wskazówek, informacji, w tym między innymi danych i specyfikacji, zatwierdzeń, upoważnień lub decyzji, które są konieczne do świadczenia Usług przez ELOKON zgodnie z wymogami Umowy lub oferty.
4. Zamawiający zobowiązany jest do dostarczenia materiałów lub informacji, o które ELOKON może poprosić, w celu terminowego wykonania Usług oraz do zapewnienia, że takie materiały lub informacje są kompletne i szczegółowe we wszystkich istotnych aspektach.
5. Zamawiający podejmie wszelkie niezbędne działania w celu zapewnienia bezpiecznego środowiska pracy dla pracowników ELOKON.
6. Zamawiający zapewni odpowiednie i bezpieczne miejsce do przechowywania materiałów ELOKON oraz rzeczy pracowników ELOKON.

7. Zamawiający zobowiązany jest do sporządzenia wszelkich niezbędnych specyfikacji dotyczących świadczenia Usług i udostępnienia kopii tych dokumentów do wglądu ELOKON. Po zapoznaniu się z nimi, ELOKON może zaproponować zmiany w specyfikacji, które Zamawiający powinien zaakceptować lub dostarczyć pisemne wyjaśnienie odrzucenia zmian do ELOKON.
8. Dokumentacja musi odpowiadać stanowi faktycznemu MASZYNY i uwzględniać wszystkie zmiany dokonywane przez użytkownika (Zamawiającego) podczas jej eksploatacji.
9. Wykonawca traktuje przekazaną dokumentację jako poufną i stanowiącą tajemnicę przedsiębiorstwa Zamawiającego oraz zobowiązuje się nie udostępniać tych materiałów osobom trzecim bez pisemnej zgody Zamawiającego.
10. W przypadku, gdy Zamawiający angażuje osobę trzecią do świadczenia usług dotyczących Produktów, Zamawiający dostarczy ELOKON pisemne potwierdzenie wykonania takich usług.
11. W przypadku, gdy Zamawiający zażąda dostarczenia Produktów i świadczenia Usług na Maszynach, urządzeniach lub budynku, ELOKON może zażądać pisemnego potwierdzenia od Zamawiającego i/lub właściciela odpowiednich Maszyn, urządzeń lub budynku, że w przypadku braku zapłaty przez Zamawiającego, ELOKON może w dowolny sposób odebrać Produkty z odpowiedniego terenu.
12. W przypadku, gdy wykonanie przez ELOKON Umowy jest niemożliwe lub opóźnione przez jakiegokolwiek działanie lub zaniechanie Zamawiającego lub jego agentów, podwykonawców, konsultantów lub pracowników, ELOKON nie narusza swoich zobowiązań ani w inny sposób nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek koszty, opłaty lub straty poniesione przez Zamawiającego, w każdym przypadku, w zakresie wynikającym bezpośrednio lub pośrednio z takiego uniemożliwienia lub opóźnienia.
13. Przed rozpoczęciem prac wdrożeniowych i przekazaniem MASZYNY do wykonania usługi, przeprowadzana jest weryfikacja poprawności działania wszystkich funkcji MASZYNY. Poprawne działanie MASZYNY i/lub stwierdzone nieprawidłowości zostają potwierdzone protokołem. Po podpisaniu protokołu Wykonawca przyjmuje MASZYNĘ w celu realizacji usługi.
14. Prace objęte zakresem usługi będą prowadzone w dni powszednie (poniedziałek- piątek) w godzinach pomiędzy 8:00 a 18:00 i zgodnie z wcześniej uzgodnionym przez obie strony harmonogramem prac.
15. Zamawiający zapewni ciągły dostęp do MASZYNY w godzinach prowadzenia prac przez Wykonawcę i potwierdzi dostępność z minimum 5-dniowym (licząc w dniach roboczych) wyprzedzeniem, w formie pisemnej.
16. Wymagany czas ciągłego dostępu do MASZYNY określono w harmonogramie (jeśli nie podano inaczej to jest to czas bez przywracania produkcji w ciągu prac i bez udziału osób trzecich, realizujących równolegle inne prace w obrębie MASZYNY). Poza pracami montażowymi, harmonogram winien uwzględniać również uruchomienie i oddanie do eksploatacji.
17. W trakcie realizacji usługi Zamawiający zobowiązuje się do zapewnienia wsparcia dla Wykonawcy w postaci wykwalifikowanej i kompetentnej kadry w celu sprawnego przeprowadzenia prac uruchomieniowych MASZYNY.
18. Zamawiający wyraża zgodę na fotografowanie i filmowanie przedmiotu usługi dla celów dokumentacji powykonawczej. Wykonawca zobowiązuje się nie udostępniać tych materiałów osobom trzecim bez pisemnej zgody Zamawiającego.

§ 6. PRZESYŁKI I DOSTAWY

1. O ile nie uzgodniono inaczej na piśmie i z zastrzeżeniem przestrzegania przez Zamawiającego wszystkich zobowiązań wynikających z Umowy, ELOKON dostarczy Produkty loco fabryka (EXW Incoterms) w wyznaczonej lokalizacji ELOKON lub po obowiązujących w danym czasie standardowych stawkach wysyłki, które mogą ulec zmianie w dowolnym momencie dla każdego zamówienia.

2. Oprócz wszelkich kosztów wysyłki zgodnie z punktem 1 i o ile ELOKON nie uzgodni inaczej, Zamawiający ponosi wyłączną odpowiedzialność za wszelkie inne koszty wynikające z dostawy Produktów, w tym między innymi za opakowanie, opłaty rządowe i ubezpieczenie.
3. ELOKON dołoży wszelkich starań, aby dotrzymać wszelkich terminów wysyłki i/lub dostaw, ale wskazane terminy są jedynie przewidywanymi i nie mogą być interpretowane jako ustalona data lub godzina, chyba że ELOKON wyraźnie potwierdzi to na piśmie.
4. Po odebraniu przesyłki i o ile nie zostało to uzgodnione bezpośrednio przez ELOKON i Zamawiającego, Zamawiający jest zobowiązany do niezwłocznego sprawdzenia Produktów, nie później jednak niż w ciągu trzech (3) dni, i pisemnego powiadomienia ELOKON o wszelkich wadach lub błędach, w tym o istotnych odchyleniach. W przeciwnym razie ELOKON uzna Produkty za zaakceptowane. Jeżeli po odbiorze Produktów Zamawiający odkryje wady ukryte i zawiadomi o nich na piśmie w ciągu dwóch (2) dni roboczych, ELOKON może usunąć takie wady zgodnie z warunkami Umowy.
5. O ile nie zostanie to zgłoszone w odpowiednim czasie i nie zostało to oddzielnie uzgodnione, ELOKON nie zapewnia ubezpieczenia ani żadnej innej ochrony na czas wysyłki lub przechowywania Produktów.
6. Ryzyko utraty lub uszkodzenia wszystkich Produktów przechodzi na Zamawiającego z chwilą udostępnienia tych Produktów przewoźnikowi przez ELOKON, niezależnie od sposobu wysyłki.
7. Niezależnie od punktu 6, jeżeli ELOKON przeprowadza Montaż, ryzyko straty lub uszkodzenia przechodzi na Zamawiającego po zakończeniu Montażu przez ELOKON lub po ukończeniu fazy testowej, jeśli zostało to oddzielnie uzgodnione na piśmie, pod warunkiem, że Zamawiający ponosi wyłączną odpowiedzialność za wszelkie ryzyko strat lub szkód powstałych podczas dostawy Produktów oraz opóźnień niespowodowanych bezpośrednio przez ELOKON.
8. W uzasadnionych przypadkach i według własnego uznania, ELOKON może dokonywać częściowych wysyłek Produktów do Zamawiającego.

§ 7. KOSZTY WYKONANIA USŁUGI I WARUNKI PŁATNOŚCI

1. W przypadku braku innych ustaleń w treści zamówienia lub umowy, termin płatności za usługę lub etap, gdy jest kilka etapów wykonania usługi, wynosi 30 dni od dnia wystawienia przez Wykonawcę Zamawiającemu faktury VAT.
2. Za dzień zapłaty uznaje się datę zaksięgowania wpłaty na rachunku bankowym Wykonawcy lub datę podaną na pokwitowaniu wpłaty. W przypadku opóźnienia w płatnościach Wykonawca ma prawo do naliczenia odsetek za opóźnienie w transakcjach handlowych.
3. Całkowite wynagrodzenie za wykonanie usługi oraz harmonogram płatności są ustalane w procesie ofertowania przez Wykonawcę dla Zamawiającego i potwierdzone zamówieniem bądź zapisami zawartej umowy.
4. Wynagrodzenie Wykonawcy, o ile zamówienie bądź umowa nie stanowi inaczej, może ulec zmianie, jeżeli:
 - Zamawiający w trakcie realizacji Zamówienia dokona zmian w zakresie mającym wpływ na zakres prac, koszty rzeczowe bądź czasochłonność wykonywanej usługi, lub
 - termin realizacji usługi wydłuży się z przyczyn niezależnych od Wykonawcy lub
 - dostarczona dokumentacja na bazie której zostały przygotowane założenia do realizacji usługi nie odpowiadają rzeczywistemu stanowi MASZINY, co może być przyczyną konieczności przeprojektowania, zamówienia dodatkowych komponentów lub przebudowania układów sterowania.
5. Termin realizacji usługi gwarantujący utrzymanie niezmiennej ceny usługi zostanie określony poprzez podanie terminu ważności oferty przygotowanej przez Wykonawcę. Po przekroczeniu daty ważności oferty Wykonawca zastrzega sobie prawo do rewizji cen i terminów realizacji usługi.

6. O ile zamówienie bądź umowa nie stanowi inaczej zakłada się, że MASZYNA będzie udostępniona do prac zgodnie z przyjętym wspólnym harmonogramem i w uzgodnionych godzinach. W przypadku nie udostępnienia MASZINY przez Zamawiającego w wyznaczonym terminie lub zmianie ustalonego harmonogramu prac, Wykonawca zastrzega sobie prawo do rewizji cen i terminów realizacji w tym terminów zakończenia prac i oddania MASZINY do użytku.
7. Jeśli przeszkody organizacyjne lub techniczne w realizacji prac, nie leżące po stronie Wykonawcy, uniemożliwią bądź utrudnią wykonanie usługi bądź spowodują konieczność przerwania prac lub zmiany terminów realizacji, wówczas koszty przestoju, dodatkowego noclegu lub ponownego dojazdu Wykonawcy ponosi w całości Zamawiający. Koszty dodatkowego wynagrodzenia za każdą godzinę oczekiwania pracownika Wykonawcy, koszty noclegu oraz dojazdu zostaną określone zgodnie z postanowieniami §8. Rozliczenie dodatkowych kosztów nastąpi na podstawie faktury VAT wystawionej przez Wykonawcę.
8. W przypadku gdy Usługa nie zostanie wykonana w całości w terminie określonym w ofercie, zamówieniu lub w podpisanej umowie, z przyczyn nie leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca ma prawo zakończyć realizację usługi na danym etapie, rozliczyć wykonane częściowo prace i otrzymać stosowne wynagrodzenie, lub zaktualizować koszty związane z wydłużeniem okresu realizacji usługi. Rozliczenie nastąpi na podstawie kalkulacji przygotowanej przez Wykonawcę, proporcjonalnie do nakładu wykonanej pracy oraz poniesionych wydatków w celu należytego wykonania usługi.
9. W przypadku usługi wieloetapowej, gdy któryś z etapów nie zostanie rozpoczęty w terminie określonym w ofercie z przyczyn nie leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca ma prawo do anulowania niezrealizowanej części usługi i przygotowania nowej oferty na pozostały zakres usług. Zamawiający ponosi koszty wynagrodzenia Wykonawcy za wykonane etapy usługi, jak również koszty poniesione już przez Wykonawcę w związku z przygotowaniem do realizacji następnych etapów (zakupy komponentów, prace projektowe).
10. Wykonawca zastrzega sobie prawo do wstrzymania, przedłużenia lub anulowania realizacji zamówienia bądź umowy, w przypadku opóźnienia zapłaty zaliczki lub jakichkolwiek innych ustalonych pomiędzy Stronami należności. W sytuacji, gdy zamówienie zostanie anulowane, z przyczyn nie leżących po stronie Wykonawcy wpłacona zaliczka przepada na rzecz Wykonawcy. Ponadto Wykonawca ma prawo do otrzymania należnego mu wynagrodzenia z tytułu wykonania części Usługi jak również dochodzenia ewentualnego odszkodowania od Zamawiającego na zasadach ogólnych.
11. Za wykonaną usługę Wykonawca wystawi fakturę VAT na kwotę należnego mu wynagrodzenia, którą prześle Zamawiającemu za pośrednictwem poczty elektronicznej. Zamawiający wyraża zgodę na wystawianie przez Wykonawcę faktur VAT w formie elektronicznej i przesyłanie ich do Zamawiającego.
12. Rozliczenie i płatność za wykonaną usługę nastąpi po wykonaniu każdego z etapów zawartych w zamówieniu bądź umowie, po pisemnym poinformowaniu o tym fakcie Zamawiającego. W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego uzasadnionych uwag do zrealizowanego etapu, Wykonawca zobowiązuje się do wykonania odpowiednich korekt przed końcowym oddaniem MASZINY do użytkowania. Zgłoszenie uwag nie może być podstawą do wstrzymania jakiegokolwiek części wynagrodzenia Wykonawcy.
13. Wykonawca zastrzega sobie podczas etapowej realizacji usługi, prawo do protokolarnego przekazania materiałów (elektrycznych, mechanicznych i innych) jeszcze przed rozpoczęciem prac instalacyjnych na MASZYNIE lub w trakcie ich trwania. Protokół przekazania, jeśli tak to zostanie uzgodnione, będzie podstawą do rozliczenia danego etapu realizacji usługi, wystawienia faktury VAT przez Wykonawcę i dokonania zapłaty przez Zamawiającego.
14. Zamawiający jest odpowiedzialny na zasadzie ryzyka do właściwego przechowania dostarczonych do miejsca wykonania Usługi materiałów i udostępnienie ich w trakcie realizacji usługi, w nienaruszonym stanie. W przypadku uszkodzenia, zniszczenia bądź zagubienia elementów, Zamawiający zobowiązuje się do

dostarczenia nowych elementów, bądź zapłaty ich wartości w celu umożliwienia Wykonawcy ponownego ich zakupu i użycia.

15. Ponadto Zamawiający ponosi wszelką odpowiedzialność na zasadzie ryzyka za wszelkie uszkodzenia, zniszczenia bądź zagubienia elementów zamontowanych w MASZYNIE podczas wykonywania Usługi w przypadku gdy Wykonawca nie jest obecny w miejscu jej świadczenia.
16. Zainstalowane materiały w trakcie realizacji usługi stają się własnością Zamawiającego po zapłacie Wykonawcy wynagrodzenia. Zamawiający w czasie trwania wykonywania Usługi na jego rzecz ma obowiązek posiadania stosownych polis ubezpieczeniowych w zakresie odpowiedzialności cywilnej jak również od innych zdarzeń i ryzyk losowych.
17. Zamawiający zobowiązany jest do terminowego regulowania wszelkich płatności na rzecz Wykonawcy. Płatności należy dokonywać przelewem na rachunek bankowy wskazany każdorazowo w fakturze VAT, chyba że Strony uzgodnią inaczej.
18. Za każdy dzień opóźnienia w zapłacie wynagrodzenia przez Zamawiającego, Wykonawca ma prawo naliczyć odsetki za opóźnienie w transakcjach handlowych. Wykonawca może również wysłać na koszt Zamawiającego wezwanie do zapłaty.
19. Usługa nie obejmuje kosztów dodatkowych wynikających z konieczności stosowania specjalnych środków ochronnych (innych niż aktualnie wymagane prawnie w Polsce w związku z pandemią COVID-19) lub innej organizacji pracy wynikających bezpośrednio z wewnętrznych rozporządzeń dotyczących przeciwdziałaniu rozwojowi pandemii COVID-19 lub innej, w zakładach Zamawiającego. W przypadku konieczności zastosowania ich u Zamawiającego, Wykonawca zastrzega sobie prawo do zmian ceny i terminów realizacji usługi.

§ 8. KOSZTY DODATKOWE

1. Wykonawca może doliczyć do wartości usługi koszty dodatkowe, nie uwzględnione w ofercie, dotyczące między innymi:
 - a. Przygotowania kopii dokumentacji
 - b. Przestoju (oczekiwania na maszynę) związane z koniecznością przerwania prac lub zmianą terminów realizacji (rozliczane wg stawki godzinowej)
 - c. Dodatkowego dojazdu (rozliczane wg stawki kilometrowej i godzinowej)
 - d. Dodatkowego noclegu
2. Wyżej wymienione koszty będą rozliczane według stawek określonych w aktualnym cenniku usług ELOKON lub w ofercie.

§ 9. GWARANCJA/ REKLAMACJE

1. Wykonawca gwarantuje, że:
 - a) Produkty dostarczone w związku z wykonaną Usługą są zgodne z opisem zawartym w odpowiedniej ofercie lub potwierdzeniu zamówienia (jeśli istnieje) oraz ze standardową specyfikacją produktów i powinny być dostarczane bez wad materiałowych, produkcyjnych i prawnych.
 - b) Realizowana Usługa jest wykonywana w sposób kompetentny i staranny, zgodnie z wszelkimi wspólnie uzgodnionymi specyfikacjami.
2. Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancji na wykonaną Usługę i Produkty, na okres 12 (dwunastu) miesięcy licząc od dnia zakończenia prac montażowych potwierdzonych protokołem odbioru, lub od daty dostawy.

3. Warunkiem realizacji świadczeń gwarancyjnych jest eksploatacja Produktu przez Zamawiającego zgodnie z zaleceniami Wykonawcy i producenta zamontowanych elementów zawartych w przekazanej Zamawiającemu dokumentacji oraz gwarancjach producenta.
4. Gwarancja na elementy wyprodukowane przez producentów innych niż Wykonawca, realizowana jest przez tych producentów na warunkach wynikających z ich gwarancji. W przypadku stwierdzenia wad elementów wykonanych przez innych producentów, Zamawiający dokonuje zgłoszenia Wykonawcy, który przekazuje zgłoszenie do właściwego producenta danego elementu.
5. Wykonawca zobowiązuje się do pisemnego powiadomienia Zamawiającego o przyjęciu zgłoszenia o wystąpieniu usterki lub awarii w ciągu dwóch dni roboczych od otrzymania pisemnej wiadomości o usterce lub awarii od Zamawiającego.
6. Zgłoszenie usterki, aby mogło zostać rozpatrzone, musi zawierać co najmniej następujące informacje: dane Zamawiającego wraz z danymi kontaktowymi, dane identyfikacyjne MASZYNY i/lub Produktu, określenie rodzaju zgłoszenia (zgłoszenie gwarancyjne (bezpłatne) lub serwisowe (płatne)), datę i okoliczności powstania usterki, dokładny opis usterki z ewentualnym wskazaniem wadliwego elementu, dokumentację fotograficzną jeśli ma to zastosowanie.
7. Informacja o usterce lub awarii powinna być przesłana do Wykonawcy pisemnie, za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres : info@elokon.pl.
8. Po otrzymaniu poprawnie dokonanego zgłoszenia, Wykonawca dokonuje jego weryfikacji pod względem formalnym i merytorycznym oraz przeprowadza wstępną kwalifikację rodzaju zgłoszenia (gwarancyjne/serwisowe) oraz określa ewentualne przyczyny wystąpienia usterki i przewidywany czas naprawy.
9. W zależności od wyniku przeprowadzonej weryfikacji zgłoszenia, Wykonawca przekazuje pisemnie informacje Zamawiającemu, na temat możliwych do podjęcia samodzielnych działań przez Zamawiającego lub o konieczności wizyty serwisowej wraz z propozycją jej terminu.
10. Po otrzymaniu od Zamawiającego pisemnego potwierdzenia sposobu realizacji usługi gwarancyjnej/serwisowej, Wykonawca wystawia zlecenie wyjazdu serwisowego w uzgodnionym przez Strony terminie.
11. Wykonawca zobowiązuje się do wymiany wadliwych części lub dokonania niezbędnej naprawy w czasie możliwie najkrótszym od zdiagnozowania usterki lub awarii, z uwzględnieniem uwarunkowań technicznych, technologicznych i logistycznych w terminie uzgodnionym z Zamawiającym. W przypadku, gdy naprawa wymaga zakupu części zamiennych, termin usunięcia awarii i usterki zostanie podany Zamawiającemu przez Wykonawcę po otrzymaniu takiej informacji od dostawcy lub producenta części.
12. W przypadku usługi serwisowej (poza gwarancyjnej) koszty pracy, noclegów i transportu będą naliczane zgodnie z § 8. Dodatkowo będą doliczane koszty obsługi zlecenia, w tym pierwszy kontakt z klientem i weryfikacja czy naprawa podlega usłudze gwarancyjnej oraz koszty zakupionych komponentów, które zostały wymienione.
13. Jeśli po wykonaniu Usługi i właściwej obsłudze Produktu w okresie gwarancyjnym pojawi się uszkodzenie z powodu ukrytych wad materiałów, defektów konstrukcyjnych, niewłaściwego wykonania elementów lub błędnej czy też niekompletnej dokumentacji, Wykonawca wymieni wadliwe części lub dokona niezbędnej naprawy na własny koszt. Nie dotyczy to przypadków, w których Wykonawca wykaże, że uszkodzenia wynikają z winy lub zaniechań Zamawiającego i nie podlegają gwarancji. Wówczas wszystkie koszty usługi Wykonawcy ponosi Zamawiający.
14. W przypadku nieuzasadnionego wezwania do wykonania naprawy gwarancyjnej, koszty jakie poniósł w związku z tym Wykonawca pokryje Zamawiający zgodnie z warunkami określonymi w § 8.
15. Gwarancja Wykonawcy nie obejmuje usterek:
 - a) wynikających z użytkowania Produktu niezgodnie z jego przeznaczeniem oraz instrukcją użytkowania;
 - b) powstałych na skutek wykonania przeróbek, modyfikacji, napraw, serwisu lub innej ingerencji w Produkt przez podmioty inne niż Wykonawca;

- c) wynikających z zanieczyszczenia Produktu;
 - d) wynikających z podłączenia Produktu do niesprawnej lub wadliwej instalacji elektrycznej;
 - e) spowodowanych przez nieodpowiednie parametry mediów zasilających;
 - f) wynikających z niewłaściwej konserwacji lub regulacji Produktu;
 - g) będących następstwem działania siły wyższej;
 - h) Produktów, na których zostały usunięte lub uszkodzone numery fabryczne;
 - i) wynikających z normalnej eksploatacji, ze zużycia części i materiałów eksploatacyjnych;
 - j) mechanicznych spowodowanych działaniem osób trzecich;
 - k) spowodowanych przez osoby nieprzeszkolone w zakresie użytkowania Produktu;
 - l) powstałych w trakcie transportu lub podczas przemieszczania Produktu u Zamawiającego;
 - m) wynikających z niewłaściwego magazynowania Produktu przed jego montażem;
 - n) powstałych z przyczyn niezależnych od Wykonawcy.
16. Prace serwisowe związane z regulacją i konserwacją Produktu, wykonywane w okresie trwania gwarancji, realizowane są na koszt Zamawiającego zgodnie z postanowieniami §8.
17. Naprawa gwarancyjna nie powoduje wydłużenia okresu gwarancji, jak również użycie części zamiennych nie powoduje wydłużenia okresu gwarancji dla samych części zamiennych ponad okres gwarancji na Produkt, chyba że co innego określa dokument gwarancyjny przekazany Zamawiającemu.
18. Dokonanie przez Zamawiającego lub na zlecenie Zamawiającego ingerencji w Produkt w tym w szczególności: napraw, przeróbek, montażu, demontażu, podłączeń, zmian w oprogramowaniu, w zakresie podlegającym gwarancji, bez zgody, nadzoru lub bezpośredniego udziału Wykonawcy, skutkuje utratą gwarancji.
19. Złożenie reklamacji nie zwalnia Zamawiającego z obowiązku zapłaty całości wynagrodzenia Wykonawcy za wykonaną Usługę i nie może być podstawą do wstrzymania jakiegokolwiek części wynagrodzenia Wykonawcy.

§ 10. ODPOWIEDZIALNOŚĆ PRAWNA

1. Niezależnie od jakichkolwiek innych postanowień umowy stanowiących inaczej, ELOKON nie ponosi odpowiedzialności (w najszerszym zakresie dozwolonym przez prawo) ani z tytułu odszkodowania, gwarancji, ani z powodu naruszenia umowy lub obowiązku ustawowego, ani z tytułu czynu niedozwolonego (w tym między innymi zaniedbania) lub jakiegokolwiek innej zasady prawnej za:
- a. Wszelkie szkody wtórne, pośrednie lub szczególne;
 - b. Jakąkolwiek utratę zysków, utratę możliwości użytkowania, utratę przychodów lub utratę przewidywanych oszczędności lub jakiegokolwiek straty finansowe lub ekonomiczne (bezpośrednie lub pośrednie) lub jakiegokolwiek wtórne lub pośrednie straty lub szkody; lub
 - c. Wszelkie inne koszty łącznie z jakimkolwiek innym zobowiązaniem (tj. przeszłym, obecnym lub przyszłym), do którego ma zastosowanie niniejszy punkt, które przekraczają łączną wartość wszystkich płatności kwot wypłaconych na rzecz ELOKON w związku z odpowiednim zamówieniem.
2. Powyższe warunki nie mają wpływu na żadne gwarancje, których nie można wyłączyć ani ograniczyć zgodnie z obowiązującym prawem.
3. Zamawiający zwolni firmę ELOKON z wszelkich kosztów, roszczeń, żądań, wydatków i zobowiązań jakiegokolwiek rodzaju, w tym roszczeń ze względu na śmierć, obrażenia ciała, szkody majątkowe i straty wynikowe (w tym utratę zysku), które mogą zostać przedstawione przeciwko ELOKON lub które ELOKON może, zapłacić lub ponieść w wyniku lub w związku ze sprzedażą Produktów i świadczeniem Usług chyba, że takie koszty, roszczenia, żądania, wydatki lub zobowiązania można bezpośrednio i wyłącznie przypisać jakimkolwiek umyślnemu działaniu lub rażącemu niedbalstwu ze strony ELOKON lub jego upoważnionego pracownika lub przedstawiciela.

§ 11. SIŁA WYŻSZA

1. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie wykonania lub za niewykonanie swoich obowiązków wynikających z zamówienia lub podpisanej umowy w sytuacji, gdy takie opóźnienie lub niewykonanie wynika z działania Siły wyższej za którą Strony uznają okoliczności, których dana Strona nie mogła przewidzieć w momencie dokonywania zamówienia bądź zawierania Umowy, a także których nie można było uniknąć i są one niezależne od tej Strony oraz jeżeli dana Strona nie może im zaradzić pomimo podjęcia wszelkich uzasadnionych starań, przy czym Strona dotknięta działaniem Siły wyższej musi przekazać drugiej Stronie powiadomienie w ciągu pięciu (5) dni kalendarzowych od wystąpienia okoliczności Siły wyższej.
2. O ile Strony nie uzgodniły inaczej na piśmie, w przypadku, gdy ELOKON nie jest w stanie zrealizować warunków Umowy z powodu Siły Wyższej, ELOKON jest czasowo zwolniony z wykonania Umowy na czas wystąpienia Siły Wyższej i wykona ją tak szybko, jak to możliwe po zakończeniu zdarzenia. Czas trwania zdarzenia siły wyższej zostanie doliczony do czasu wykonania usługi potwierdzonej przez ELOKON. ELOKON nie podlega w takim przypadku roszczeniom odszkodowawczym.
3. Jeżeli okoliczności Siły wyższej utrzymują się przez ponad trzydzieści (30) dni kalendarzowych, każda ze Stron może rozwiązać zamówienie lub Umowę w trybie natychmiastowym, za pisemnym powiadomieniem, bez ponoszenia odpowiedzialności z tego tytułu. Każda ze Stron podejmuje uzasadnione starania w celu zminimalizowania skutków działania Siły wyższej.
4. Zobowiązania wynikające z umowy, zrealizowane do dnia rozwiązania umowy powinny zostać rozliczone. Jeżeli cena zakupu została zapłacona przez Zamawiającego w całości, ELOKON zwróci uiszczone opłaty pomniejszone o naliczone koszty i wydatki związane ze zrealizowanymi zobowiązaniami umownymi.

§ 12. CESJA I PODWYKONAWSTWO

Wykonawca może scedować, odnowić, przenieść, obciążyć lub podzlecić wykonanie zamówienia lub umowy, a także każdej z ich części (w tym należności przypadających do zapłaty przez Zamawiającego) bez konieczności uprzedniej zgody Zamawiającego.

§ 13. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejsze OWU oraz podpisane na ich podstawie zamówienia i umowy podlegają prawu polskiemu.
2. Wszelkie spory wynikłe w związku z OWU, wykonywanym zamówieniem lub umową, których nie uda się rozstrzygnąć polubownie, zostaną poddane rozstrzygnięciu sądowi właściwemu dla miejsca siedziby Wykonawcy.
3. Gdy następuje sporządzenie oferty bądź zamówienia lub umowy w języku polskim i języku obcym, językiem nadrzędnym jest język polski, co oznacza, że w przypadku różnic pomiędzy wersjami tych dokumentów rozstrzygające znaczenie ma brzmienie wersji polskiej.
4. Przy rozbieżności między niniejszymi OWU, a treścią oferty, zamówienia bądź umowy pierwszeństwo mają warunki podane w potwierdzonym i przyjętym do realizacji zamówieniu, ofercie bądź podpisanej umowie.
5. Zamówienie jest wiążące jeżeli pisemnie i bez uwag zostanie potwierdzone przez Wykonawcę.
6. Wykonawca zachowuje prawa autorskie, patenty i inne prawa własności przemysłowej wytworzone podczas realizacji zamówienia bądź wykonania umowy. Wykonawca może udzielić Zamawiającemu licencji na korzystanie z tych praw (w tym do korzystania z oprogramowania dla Produktów).

7. Treść oferty dotyczącej Usługi wraz z wszystkimi integralnymi załącznikami jest dziełem autorskim ELOKON Sp. z o.o., dotyczy to zarówno całości, jak i poszczególnych jego części. Kopiowanie, rozpowszechnianie i publikacja w jakiegokolwiek formie (również elektronicznej) są zabronione bez pisemnej zgody ELOKON Sp. z o.o. Naruszenie praw autorskich powoduje odpowiedzialność cywilną i karną na podstawie przepisów ustawy z dn. 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (z dnia 28 października 2022 r. Dz.U. z 2022 r. poz. 2509 z późn. zm.)
8. Niniejsze OWU obowiązują od dnia 18.03.2025 roku.