

## **OGÓLNE WARUNKI SPRZEDAŻY CONTROLTEC SP. Z O.O.**

Niniejsze Ogólne Warunki Sprzedaży określają ogólne zasady współpracy i zawierania umów z ControlTec sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu (54-615) ul. Rakietowa 33 (zwaną dalej jako „Sprzedawcą”) a Kupującym. Niniejsze Ogólne Warunki Sprzedaży zostały opublikowane na stronie internetowej ControlTec sp. z o.o.: [www.controltec.pl](http://www.controltec.pl).

Niniejsze Ogólne Warunki Sprzedaży stanowią integralną część każdej oferty na wszystkie produkty i usługi ControlTec sp. z o.o. części zamienne i eksploatacyjne do produktów ControlTec sp z o.o., w tym usługi serwisowe i szkoleniowe świadczone przez ControlTec sp z o.o.), chyba że strony postanowią inaczej.

Treść niniejszych Ogólnych Warunków Sprzedaży uzupełniają postanowienia Regulaminu standardowej usługi serwisowej w ramach gwarancji zamieszczonej na stronie internetowej: <https://www.controltec.pl/pl/zgloszenie-serwisowe>.

### **§ 1 DEFINICJE**

1. **Umowa** - umowa sprzedaży lub świadczenia usług zawarta pomiędzy ControlTec a Kupującym, w szczególności w formie Zamówienia i jego Potwierdzenia przez ControlTec.
2. **Kupujący** - Kupujący – podmiot (osoba fizyczna, prawna lub inna jednostka organizacyjna) nabywający Towary lub Usługi od ControlTec lub składający Zapytanie Ofertowe albo Zamówienie.
3. **Sprzedający** - ControlTec sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu.
4. **OWS** - niniejsze Ogólne Warunki Sprzedaży.
5. **Siła Wyższa** - zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i niezależne od stron, którego skutkiem nie można zapobiec, w szczególności: powódź, pożar, trzęsienie ziemi, huragan, działania wojenne, zamieszki, akty władz publicznych, ogólnokrajowy strajk.
6. **Zlecenie** - przedmiot Umowy obejmujący Towary (w tym części zamienne) lub Usługi, w szczególności usługi serwisowe.
7. **Dostawa** - dostarczenie Zlecenia do miejsca, w terminie i na warunkach określonych w Ofercie/Umowie.
8. **Oferata** - sporządzony przez ControlTec dokument/e-mail zawierający informacje o proponowanych parametrach technicznych zlecenia, ilości, cenie, sposobie płatności, warunkach Dostawy oraz pozostałych warunkach Umowy.
9. **Cena Towaru lub Usługi** - określona w ofercie Sprzedającego lub Umowie, cena netto, bez podatku VAT i innych opłat i podatków lokalnych, ceł i kosztów transportu.
10. **Zamówienie** - potwierdzenie przez Kupującego warunków Umowy wskazanych w Ofercie lub ustalonych pomiędzy ControlTec a Kupującym w odrębnym dokumencie lub w drodze wymiany korespondencji mailowej przez uprawnione osoby.
11. **Reklamacja** - zawiadomienie o istnieniu wady jakościowej lub ilościowej wykonanego zlecenia oraz realizacja uprawnień Kupującego w ramach rękojmi lub gwarancji.
12. **Dzień Roboczy** - dzień tygodnia za wyjątkiem sobót, niedziel oraz dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce. Określenie „dzień” oznacza dzień kalendarzowy.
13. **FAT** (Factory Acceptance Test) - Fabryczny Test Akceptacyjny, wykonywany w fabryce producenta maszyny lub systemu w celu weryfikacji jego działania przed dostarczeniem do klienta.
14. **SAT** (Site Acceptance Test) - Obiektowy Test Akceptacyjny, przeprowadzany na miejscu u klienta po zainstalowaniu urządzenia, aby potwierdzić jego zgodność z wymaganiami w docelowym środowisku.

## § 2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejsze OWS stosuje się do każdej transakcji sprzedaży Towarów lub świadczenia Usług zawieranej pomiędzy ControlTec („Sprzedający”) a Kupującym.
2. OWS obowiązują również przy wszystkich kolejnych transakcjach między stronami, niezależnie od ich przedmiotu. Wszelkie zmiany, uzupełnienia lub odstępstwa od OWS wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Warunki odmienne od niniejszych OWS nie wiążą Sprzedającego, chyba że Sprzedający wyrazi na nie pisemną zgodę, działając wyłącznie przez osoby do tego uprawnione. W szczególności Sprzedający nie jest związany Ogólnymi Warunkami Zakupu ani innymi dokumentami Kupującego, nawet jeśli potwierdził Zamówienie lub podpisał dokument odwołujący się do takich warunków. Oczywiście pomyłki lub błędy pisarskie w dokumentach Sprzedającego nie są wiążące.
4. W przypadku zawarcia odrębnej pisemnej umowy sprzedaży lub świadczenia usług pomiędzy stronami, jej postanowienia mają pierwszeństwo przed OWS.

## § 3 PRZEDMIOT UMOWY

1. ControlTec dostarczy Kupującemu Towary lub Usługę określone w Umowie, a Kupujący zobowiązuje się je odebrać i zapłacić uzgodnioną cenę.
2. ControlTec przygotowuje Ofertę na podstawie specyfikacji, wytycznych i informacji przekazanych przez Kupującego, zgodnie ze swoją wiedzą techniczną i posiadanymi zasobami, przy czym nie bierze odpowiedzialności za cel, który Kupujący chce osiągnąć składając Zamówienie.
3. Jeżeli ControlTec uzna to za konieczne, może przeprowadzić wizję lokalną przed sporządzeniem Oferty. Kupujący zobowiązuje się umożliwić jej przeprowadzenie. Jeżeli wizja lokalna jest wymagana przez Kupującego, ControlTec zobowiązuje się ją zrealizować.
4. Kupujący ponosi odpowiedzialność za prawidłowość i kompletność informacji zawartych w Zamówieniu lub Umowie. Nieścisłości lub błędy w dokumentach dostarczonych przez Kupującego nie mogą stanowić podstawy roszczeń wobec ControlTec.
5. Oferty, cenniki i inne dokumenty handlowe ControlTec mają charakter informacyjny i nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego, chyba że wyraźnie wskazano inaczej.
6. O ile nie ustalono inaczej, Oferty ControlTec sporządzane są w walucie PLN lub EUR i obowiązują przez 30 dni od daty ich wystawienia.

## § 4 REALIZACJA UMOWY

1. Umowa pomiędzy ControlTec a Kupującym zostaje zawarta wyłącznie po pisemnym lub mailowym Potwierdzeniu Zamówienia przez odpowiednio umocowane osoby w ControlTec.
2. ControlTec przystąpi do realizacji Umowy po pisemnym lub mailowym Potwierdzeniu Zamówienia, a w przypadku ustalenia zaliczki – po jej zaksięgowaniu na rachunku bankowym ControlTec.
3. Termin realizacji Umowy liczony jest w Dniach Roboczych od dnia Potwierdzenia Zamówienia, a gdy przewidziano zaliczkę – od dnia następującego po jej zaksięgowaniu. Jeżeli zaliczka zostanie wpłacona przed Potwierdzeniem Zamówienia, termin realizacji liczony jest dopiero od dnia Potwierdzenia Zamówienia.
4. Realizacja Umowy odbywa się na podstawie harmonogramu. W przypadku płatności transzowych ControlTec ma prawo wstrzymać dalszą realizację do czasu uregulowania należności. Wstrzymanie to nie stanowi opóźnienia z winy ControlTec i nie rodzi żadnych roszczeń odszkodowawczych Kupującego.
5. Jeżeli realizacja Umowy wymaga spełnienia dodatkowych obowiązków przez Kupującego, ControlTec niezwłocznie poinformuje o tym Kupującego.

6. ControlTec nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia spowodowane Siłą Wyższą, przepisami o kontroli eksportu, embargiem lub innymi sankcjami indywidualnymi albo sektorowymi. W takim przypadku ControlTec poinformuje Kupującego o przyczynie i przewidywanym czasie opóźnienia.
7. W przypadku opóźnienia w zapłacie jakiegokolwiek należności, Sprzedający ma prawo wstrzymać realizację wszystkich zawartych z Kupującym Umów aż do uregulowania zaległości wraz z należnymi odsetkami, bez jakiegokolwiek odpowiedzialności z tego tytułu wobec Kupującego (w szczególności za opóźnienia w dostawie).
8. Jeżeli realizacja Umowy wymaga współdziałania Kupującego (w szczególności zapewnienia dostępu do miejsca instalacji, doprowadzenia mediów, wykonania prac przygotowawczych), a Kupujący nie wykona tych obowiązków w ustalonym terminie, Sprzedający ma prawo zawiesić realizację Umowy bez jakichkolwiek negatywnych skutków prawnych.
9. ControlTec zachowuje wszelkie prawa własności i prawa autorskie do kosztorysów, rysunków i dokumentacji ofertowej. Dokumenty te mogą być udostępniane osobom trzecim wyłącznie za pisemną zgodą ControlTec.
10. ControlTec zastrzega sobie prawo do modyfikacji uzgodnionych warunków realizacji dostawy lub usługi, o ile nie narusza to uzasadnionych interesów Kupującego. W szczególności ControlTec może wprowadzić zmiany, gdy:
  - a. wymagają tego przepisy prawa,
  - b. jest to konieczne dla zapewnienia bezpieczeństwa produktu lub
  - c. zmiany są korzystne dla Kupującego.

## § 5 DOSTAWA

1. Dostarczenie Towarów i Usług Zlecenia odbywa się na adres wskazany przez Kupującego w Zamówieniu.
2. Zlecenie jest dostarczane do Kupującego za pośrednictwem Dostawcy wybranego przez Sprzedającego, chyba że strony inaczej uzgodniły.
3. Każde Zlecenie przed wysyłką przechodzi test FAT z udziałem Kupującego na hali produkcyjnej ControlTec w celu weryfikacji jego działania.
4. Jeżeli podczas testu FAT zostaną zgłoszone nieprawidłowości, ControlTec ma obowiązek ich usunięcia. Sporządza się obustronnie protokół z nieprawidłowościami, podpisany przez strony Umowy. W zależności od skali nieprawidłowości w protokole wyznaczany jest termin ich usunięcia. Po ich usunięciu przeprowadza się ponowny test FAT z udziałem Kupującego.
5. Brak udziału Kupującego w wyznaczonym terminie testu FAT lub odmowa podpisania protokołu bez uzasadnionej przyczyny, traktowane są jako akceptacja wyników testu FAT przeprowadzonego przez ControlTec bez zastrzeżeń
6. Po pozytywnie przeprowadzonym teście FAT i podpisaniu przez strony protokołu o braku nieprawidłowości dokonywany jest demontaż przedmiotu usługi i przygotowanie do wysyłki.
7. O ile nie uzgodniono inaczej, wszystkie Dostawy są realizowane zgodnie z zasadą DAP Incoterms 2020.
8. Po dostawie, w wyznaczonym terminie, ControlTec dokonuje montażu oraz przeprowadza test SAT w docelowym miejscu dostawy w celu weryfikacji jego działania.
9. Jeżeli podczas testu SAT zostaną zgłoszone uzasadnione nieprawidłowości, ControlTec ma obowiązek ich usunięcia. Sporządza się obustronnie protokół z nieprawidłowościami, podpisany przez strony Umowy. W zależności od skali nieprawidłowości, w protokole wyznaczany jest termin ich usunięcia. Po ich usunięciu przeprowadza się ponowny test SAT z udziałem Kupującego.
10. Brak udziału Kupującego w wyznaczonym terminie testu SAT lub odmowa podpisania protokołu bez uzasadnionej przyczyny traktowane są jako akceptacja wyników testu SAT przeprowadzonego przez ControlTec.
11. Kupujący ponosi odpowiedzialność za przygotowanie obiektu, infrastruktury technicznej, zasilania, personelu oraz wszystkich innych warunków niezbędnych do przeprowadzenia testów SAT.

12. W przypadku braku gotowości Kupującego do przeprowadzenia testów FAT/SAT Sprzedający ma prawo obciążyć Kupującego kosztami dojazdu, czasu pracy, dodatkowych dni serwisowych oraz ponownego przeprowadzenia testów zgodnie z obowiązującym cennikiem.
13. Po pozytywnie przeprowadzonym teście SAT sporządza się i podpisuje przez strony protokół końcowy. Na jego podstawie wystawiana jest faktura końcowa, zgodnie z ustalonymi etapami i warunkami płatności określonymi w Umowie.
14. Sprzedający nie odbiera od Kupującego opakowania Towaru ani innych zabezpieczeń służących do transportu. Utylizacji opakowania dokonuje Kupujący na własny koszt, chyba że strony uzgodnią inaczej na piśmie.
15. W przypadku zwłoki w Dostawie, odpowiedzialność ControlTec ogranicza się do 0,1% kwoty faktury netto za każdy dzień zwłoki, maksymalnie jednak do 5% kwoty faktury netto za część Dostawy, z której Kupujący z powodu zwłoki nie może skorzystać zgodnie z Umową. Odpowiedzialność ControlTec za zwłokę oraz wady w przypadku nieumyślnego zdarzenia ograniczona jest do wartości netto Towaru i/lub Usługi będącej przedmiotem Umowy.
16. Jeśli wysyłka opóźni się z powodu okoliczności leżących po stronie Kupującego lub okoliczności, za które Kupujący ponosi odpowiedzialność, ControlTec przysługuje prawo do:
  - a. obciążenia Kupującego kosztami składowania, przy czym kwota ta wynosi co najmniej 0,5% kwoty faktury netto składowanej Dostawy za każdy rozpoczęty dzień przechowywania oraz
  - b. wystawienia stosownej faktury Kupujący za Dostawę w momencie gotowości do wysyłki.

## § 6 DOKUMENTACJA

1. Oryginalna dokumentacja dotycząca przedmiotu Dostawy jest dostarczana, o ile jest wymagana, w języku polskim i/lub angielskim.
2. Tłumaczenia dokumentacji na inne języki mogą być udostępniane wyłącznie według uznania ControlTec i mogą podlegać dodatkowej opłacie, chyba że strony uzgodnią inaczej na piśmie.
3. W przypadku rozbieżności pomiędzy dokumentacją w języku polskim a jej tłumaczeniem, wiążąca jest wersja w języku polskim, chyba że Umowa stanowi inaczej.
4. Wszelkie prawa własności intelektualnej związane z realizacją Umowy, w szczególności programy komputerowe, kody źródłowe i binarne PLC, bloki funkcyjne, wizualizacje SCADA/HMI, biblioteki, projekty elektryczne, modele danych, dokumentacja techniczna, schematy, instrukcje i know-how pozostają wyłączną własnością Sprzedającego, niezależnie od stopnia ich przetworzenia lub integracji z systemem Kupującego.
5. Kupujący otrzymuje wyłącznie niewyłączną, nieprzenoszalną licencję na korzystanie z powyższych materiałów w zakresie niezbędnym do obsługi przedmiotu Umowy, bez prawa ich modyfikacji, powielania, dekompilacji, udostępniania osobom trzecim ani wykorzystywania w projektach realizowanych poza potrzebami własnymi Kupującego.
6. Jakakolwiek ingerencja w kod, konfigurację lub funkcjonalność systemów automatyki bez pisemnej zgody Sprzedawcy skutkuje utratą gwarancji oraz odpowiedzialności Sprzedawcy za działanie systemu.

## § 7 WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Wynagrodzenie za realizację Umowy jest płatne w następujących etapach:
  - a. Etap 1 – zaliczka w wysokości 30% wartości zamówienia, płatna w terminie 7 dni od dnia wystawienia faktury proforma, przed rozpoczęciem realizacji zamówienia.
  - b. Etap 2- w wysokości 30% wartości zamówienia, płatna po zakończeniu części 1.
  - c. Etap 3- w wysokości 30% wartości zamówienia, płatna po zakończeniu części 2.
  - d. Etap 4- w wysokości 10% wartości zamówienia, płatna po zakończeniu części 3.

- Podstawą do wystawienia faktury będzie obustronnie podpisany protokół odbioru, płatne w terminie 30 dni. Rozliczenie wcześniejszych otrzymanych zaliczek w fakturze.
2. Za zakończenie danego etapu uznaje się podpisanie przez Strony protokołu odbioru etapu lub inne potwierdzenie wykonania zakresu prac określone w Umowie lub Zamówieniu.
  3. Brak zapłaty danej transzy w terminie może skutkować wstrzymaniem realizacji kolejnych etapów do czasu uregulowania zaległości.
  4. Szczegółowy harmonogram etapów oraz wysokość poszczególnych płatności może zostać określony w Umowie lub ofercie handlowej.
  5. W przypadku zmiany kursu EUR/PLN (Tabela A NBP) o więcej niż 3% względem kursu bazowego z dnia wysłania oferty, wartość wynagrodzenia zostaje automatycznie dostosowana. Waloryzacji podlega ta część kontraktu, która jest rozliczana w EUR.
  6. Wartość wynagrodzenia Wykonawcy podlega corocznej waloryzacji o wskaźnik inflacji CPI ogłaszany przez GUS za poprzedni rok kalendarzowy. Waloryzacja następuje automatycznie od dnia 1 stycznia każdego roku obowiązywania umowy.
  7. W przypadku wzrostu cen któregokolwiek z następujących czynników: materiałów, podzespołów, kosztów pracy lub energii elektrycznej o więcej niż 10% w stosunku do cen bazowych przyjętych w kosztorysie ofertowym, Strony zobowiązują się do renegotjacji wynagrodzenia. Wzrost cen dokumentowany jest danymi publikowanymi przez GUS lub Polską Izbę Inżynierów Budownictwa. Brak porozumienia między Stronami w terminie 30 dni od zgłoszenia wniosku o renegotjację wynagrodzenia, uprawnia Sprzedającego do odstąpienia od niezrealizowanej części Umowy w terminie 90 dni od bezskutecznego upływu czasu na renegotjację. Odstąpienie nie stanowi naruszenia Umowy i nie rodzi po stronie Sprzedającego jakiegokolwiek odpowiedzialności odszkodowawczej (w tym z tytułu kar umownych), a Sprzedającemu przysługuje wynagrodzenie za udokumentowane prace i zamówione podzespoły do dnia odstąpienia.
  8. W przypadku opóźnienia w zapłacie jakiegokolwiek należności Kupujący zobowiązany jest do zapłaty odsetek ustawowych za opóźnienie w transakcjach handlowych oraz do zwrotu wszelkich kosztów dochodzenia należności, w tym kosztów przedsądowych wezwań do zapłaty oraz zastępstwa procesowego.
  9. Kupujący nie jest uprawniony do dokonywania potrąceń swoich wierzytelności z wierzytelnościami Sprzedającego ani do przenoszenia jakichkolwiek wierzytelności wobec Sprzedającego bez uprzedniej pisemnej jego zgody.
  10. Sprzedający zastrzega sobie prawo własności Towaru do chwili zapłaty przez Kupującego całości ceny sprzedaży oraz wszystkich innych wymagalnych należności Sprzedającego wobec Kupującego. Do czasu przejścia własności Towaru na Kupującego, Kupujący nie jest uprawniony do obciążania Towaru prawami osób trzecich.
  11. Zgłoszenie reklamacji nie uprawnia Kupującego do wstrzymania płatności.
  12. Szczegóły dotyczące sposobu płatności, w pierwszej kolejności określa zawsze oferta Sprzedającego lub umowa stron.

## § 8 ZMIANY I ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Kupujący może wystąpić z wnioskiem o zmianę Umowy w zakresie warunków, miejsca lub terminu Dostawy.
2. Wszelkie zmiany zakresu, harmonogramu, specyfikacji technicznej lub wymagań Kupującego wymagają sporządzenia pisemnego Zlecenia Zmian (Change Order).
3. Po otrzymaniu wniosku o zmianę, Sprzedający przygotowuje wycenę wpływu danej zmiany na zakres prac, termin realizacji, cenę oraz dostępność zasobów.
4. Realizacja zmian nastąpi wyłącznie po pisemnej akceptacji Zlecenia Zmian przez obie Strony.
5. Z chwilą złożenia wniosku bieg terminu Dostawy ulega zawieszeniu.

- ControlTec w terminie 5 Dni Roboczych przedstawi Kupującemu propozycję zmiany wraz z ewentualnymi dodatkowymi kosztami.
- Kupujący w terminie 5 Dni Roboczych od dnia otrzymania propozycji poinformuje ControlTec o jej akceptacji lub odmowie. Brak odpowiedzi w tym terminie oznacza brak akceptacji zmiany.
- W przypadku akceptacji zmiany przez Kupującego, ControlTec prześle Potwierdzenie Zamówienia, które stanowi aneks do Umowy.
- W przypadku odmowy lub braku odpowiedzi Umowa jest realizowana na dotychczasowych zasadach, a zawieszony termin Dostawy biegnie dalej.
- Każda ze Stron może odstąpić od Umowy w całości lub w części w przypadku rażącego naruszenia przez drugą Stronę jej postanowień, po uprzednim wezwaniu do usunięcia naruszeń w terminie nie krótszym niż 14 Dni Roboczych.
- W przypadku bezskutecznego upływu terminu wyznaczonego w wezwaniu, Strona uprawniona może złożyć oświadczenie o odstąpieniu w terminie 14 dni.
- W razie odstąpienia od Umowy przez ControlTec, Kupujący zobowiązany jest do zapłaty kary umownej w wysokości 20% wartości netto Zamówienia, przy czym ControlTec zachowuje prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość kary.
- W przypadku odstąpienia od Umowy w części, ControlTec jest uprawniony do wynagrodzenia za zrealizowane Dostawy oraz zwrotu kosztów poniesionych w związku z przygotowaniem niezrealizowanej części Umowy.
- Kupujący nie może zrezygnować z realizacji zamówienia i zobowiązuje się do dokonania pełnej zapłaty za zlecenie będące w nieodwracalnej fazie realizacji, tj. w szczególności po rozpoczęciu produkcji, zamówieniu podzespołów lub poniesieniu innych kosztów związanych z jego wykonaniem. W wypadku odstąpienia od umowy przez Kupującego na takiej fazie realizacji, Sprzedający może dochodzić od niego kary umownej w wysokości 100 % wartości netto Zamówienia.
- Postanowienia niniejszego paragrafu nie wyłączają prawa Stron do odstąpienia od Umowy na zasadach przewidzianych w Kodeksie cywilnym.

## § 9 GWARANCJA I RĘKOJMIA

- Sprzedający gwarantuje, że towary oraz usługi dostarczone w ramach realizacji Umowy są zgodne ze specyfikacją, dokumentacją projektową, rysunkami technicznymi i innymi wymogami Umowy, a także że są należytej jakości, właściwie zaprojektowane i wykonane z odpowiednich materiałów.
- Sprzedający udziela Kupującemu gwarancji na okres wskazany w dokumencie gwarancyjnym lub w Umowie. Jeżeli nie określono inaczej, okres gwarancji wynosi 12 miesięcy.
- Okres gwarancyjny rozpoczyna się od dnia dostawy towarów zgodnie z warunkami Umowy. W przypadku towarów i usług termin liczy się od dnia uruchomienia, zainstalowania lub wykonania usługi, jednak nie później niż 1 miesiąc od dnia wydania towaru/usługi, potwierdzonego protokołem odbioru.
- W ramach gwarancji ControlTec, według własnego wyboru i na własny koszt, usunie wady fizyczne towaru lub usługi albo dostarczy rzecz wolną od wad, jeżeli wady te ujawnią się w okresie gwarancji i wynikają z przyczyn tkwiących w sprzedanym towarze lub wadliwego wykonania.
- ControlTec nie ponosi odpowiedzialności za wady i szkody powstałe w wyniku: niewłaściwego użytkowania, błędnej instalacji, przeciążeń, naturalnego zużycia, nieprawidłowej obsługi, zastosowania nieodpowiednich materiałów eksploatacyjnych, oddziaływań chemicznych, ściernych, elektrochemicznych, elektrycznych (chyba że Umowa stanowi inaczej), a także uszkodzeń mechanicznych.
- Reklamacje należy zgłaszać pocztą elektroniczną na adres: [reklamacje@controltec.com.pl](mailto:reklamacje@controltec.com.pl) lub poprzez formularz dostępny na stronie <https://www.controltec.pl/pl/zgloszenie-serwisowe>.

7. Zgłoszenie Reklamacyjne powinno być złożone w terminie 3 dni roboczych od chwili stwierdzenia wady. Zgłoszenia złożone po tym terminie nie będą rozpatrywane, a roszczenia gwarancyjne Kupującego wygasają.
8. Obsługa reklamacji odbywa się w dni robocze w godzinach 8:00–16:00. Zgłoszenia przesłane poza tymi godzinami są rejestrowane od godz. 8:00 kolejnego dnia roboczego.
9. Po otrzymaniu kompletnego zgłoszenia ControlTec potwierdzi jego przyjęcie i w ciągu 48 godzin rozpocznie obsługę reklamacji – w pierwszej kolejności zdalnie, a w razie potrzeby poprzez wizję lokalną (w godzinach pracy).
10. ControlTec poinformuje Kupującego o przyjęciu lub odrzuceniu reklamacji oraz o przewidywanym sposobie i terminie jej realizacji. W przypadku odrzucenia reklamacji Kupujący otrzyma informację o kosztach usunięcia wady w ramach usługi serwisowej.
11. Nie później niż w ciągu 14 dni od zgłoszenia wady Sprzedający poinformuje o sposobie i terminie jej usunięcia. Termin ten nie przekroczy 30 dni, chyba że z przyczyn technicznych, technologicznych lub niezależnych od Sprzedającego (np. brak części zamiennych) konieczne będzie jego wydłużenie – maksymalnie o kolejne 30 dni.
12. W przypadku wymiany towaru lub jego części, gwarancja na wymieniony element przedłuża się o kolejne 12 miesięcy, lecz łączny okres gwarancji nie przekroczy 24 miesięcy od daty pierwotnej dostawy.
13. W związku z udzieleniem gwarancji Strony wyłączają odpowiedzialność ControlTec z tytułu rękojmi za wady.
14. Gwarancja wygasa w przypadku dokonania przez Kupującego lub osoby trzecie nieupoważnione przez Sprzedającego jakichkolwiek przeróbek, napraw, ingerencji w oprogramowanie lub zmian parametrów pracy urządzenia

## § 10 SERWIS

1. Sprzedający świadczy na rzecz Kupującego usługi serwisowe zakupionych u niego towarów (w tym montaż, naprawy i konserwację) za odrębnym wynagrodzeniem uzgodnionym przez Strony, chyba że Umowa stanowi inaczej.
2. Wynagrodzenie Sprzedającego obejmuje w szczególności: koszt roboczogodziny serwisanta, koszt wykonanej diagnostyki, a także wydatki dodatkowe – w tym koszty części zamiennych, materiałów, podróży i noclegu.
3. Usługi serwisowe mogą być realizowane – według oceny technicznej i doświadczenia Sprzedającego – w serwisie Sprzedającego lub u Kupującego.
4. W czasie wykonywania usług serwisowych w zakładzie Kupującego, Kupujący jest zobowiązany do zapewnienia serwisantom odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa. Jeżeli specyfika zakładu wymaga specjalistycznej odzieży ochronnej lub urządzeń ochronnych, obowiązek ich zapewnienia spoczywa na Kupującym. Kupujący odpowiada również za ochronę mienia serwisantów znajdujących się na jego terenie.
5. Szczegółowe zasady obsługi zgłoszeń serwisowych, w tym rozróżnienie zgłoszeń reklamacyjnych uzasadnionych (bezpłatnych) i nieuzasadnionych (płatnych), określone są w regulaminie dostępnym na stronie internetowej: <https://www.controltec.pl/pl/zgloszenie-serwisowe>.
6. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za wady wynikające z ingerencji osób trzecich, modyfikacji oprogramowania, zmiany konfiguracji, stosowania nieoryginalnych części lub nieautoryzowanych działań serwisowych.
7. Sprzedający zastrzega sobie prawo do odmowy świadczenia usług gwarancyjnych w przypadku braku zapewnienia przez Kupującego odpowiednich warunków eksploatacji urządzeń lub systemów.

## § 11 INSTALACJA I MONTAŻ

Poniższe warunki mają zastosowanie, o ile Strony nie postanowiły inaczej w Umowie:

1. Kupujący zobowiązany jest, na własny koszt i w uzgodnionym terminie, zapewnić:
  - a. energię elektryczną, wodę oraz niezbędne przyłącza, a także ogrzewanie i podstawowe oświetlenie,
  - b. odpowiednie pomieszczenia na miejscu montażu – suche, zamykane i wystarczająco duże do przechowywania przedmiotu Umowy, materiałów i narzędzi montażowych – jak również stosowne powierzchnie robocze i socjalne (w tym urządzenia sanitarne) dla personelu montażowego,
  - c. odzież ochronną i sprzęt ochronny wymagane ze względu na szczególne warunki panujące w miejscu montażu lub instalacji, o ile nie są one standardowo używane w branży, w której działa ControlTec.
2. Kupujący jest zobowiązany do podjęcia wszelkich niezbędnych środków w celu ochrony i zapewnienia bezpieczeństwa personelu montażowego oraz mienia należącego do ControlTec.
3. Wszelkie prace przygotowawcze muszą być zakończone w takim zakresie, aby umożliwić rozpoczęcie i nieprzerwane prowadzenie instalacji lub montażu niezwłocznie po przybyciu personelu ControlTec.
4. W przypadku opóźnienia instalacji, montażu lub uruchomienia z przyczyn niezależnych od ControlTec, a mieszczących się w zakresie ryzyka Kupującego, Kupujący ponosi uzasadnione koszty wynikające z czasu oczekiwania oraz dodatkowych przejazdów personelu montażowego.
5. Kupujący zobowiązuje się do stosowania standardów cyberbezpieczeństwa w odniesieniu do urządzeń, sieci i systemów dostarczanych przez Sprzedawcę, w tym zapewnienia kontroli dostępu, aktualizacji zabezpieczeń oraz ochrony przed nieautoryzowanym dostępem.
6. Kupujący zgłosi Sprzedającemu każdy incydent cyberbezpieczeństwa dotyczący systemów automatyki lub infrastruktury przekazanej przez Sprzedawcę w terminie 48 godzin od jego wykrycia.
7. Udzielanie dostępu do systemów PLC/SCADA osobom trzecim wymaga pisemnej zgody sprzedawcy.
8. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z incydentów cyberbezpieczeństwa po stronie Kupującego.

## § 12 SIŁA WYŻSZA

1. Strony nie będą ponosić odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie postanowień umowy na skutek działania Siły Wyższej, pod warunkiem, że jeżeli zaistnieje sytuacja Siły Wyższej, Strona, po której te okoliczności wystąpiły, bezzwłocznie zawiadomi drugą Stronę na piśmie o jej zaistnieniu i przyczynach oraz dołoży wszelkich starań, aby w terminie do 14 dni od daty zawiadomienia przedstawić drugiej Stronie dokumentację, która wyjaśnia naturę i przyczyny zaistniałej Siły Wyższej w takim zakresie, w jakim jest ona możliwie osiągalna.
2. Dla potrzeb umowy Siła Wyższa oznacza zdarzenie nagłe i nieprzewidywalne, będące poza kontrolą Strony, występujące po zawarciu umowy przez obie Strony, uniemożliwiające lub znacznie utrudniające wykonanie przez Stronę obowiązków wynikających z umowy, nieobejmujące winy własnej Strony lub braku jej należytej staranności. Takie zdarzenia mogą obejmować w szczególności: katastrofy naturalne, wojny, rewolucje, epidemie, ogłoszone strajki generalne w odnośnych sektorach działalności gospodarczej, blokady dróg, nałożone na podstawie przepisów prawa międzynarodowego lub krajowego zakazy, sankcje gospodarcze lub embarga, oficjalne decyzje organów władzy i administracji publicznej.
3. W związku z zaistnieniem Siły Wyższej terminy realizacji przedmiotu umowy wydłużają się o czas trwania Siły Wyższej i okres niezbędny do podjęcia na nowo prac zawieszonych z powodu wystąpienia okoliczności Siły Wyższej.

4. Jeżeli okoliczności Siły Wyższej trwają przez okres dłuższy niż 90 dni Sprzedający ma prawo rozwiązać umowę z zachowaniem tygodniowego okresu wypowiedzenia.
5. W przypadku rozwiązania umowy wskutek trwania Siły Wyższej przez okres dłuższy niż 90 dni lub kontynuowania realizacji umowy po zaprzestaniu działania Siły Wyższej Sprzedający będzie miał prawo do odzyskania dodatkowych kosztów, jakie poniósł w związku z wystąpieniem Siły Wyższej.
6. Strony są świadome wyzwań związanych z: (a.) epidemią, (b.) wybuchem wojny (zarówno tej wypowiedzianej jak i niewypowiedzianej), (c.) wprowadzanych w związku z powyższym decyzji właściwych władz publicznych lub aktów prawnych (w tym dotyczących sankcji), (d.) niepokoju społecznego, (e.) globalnych niedoborów komponentów elektronicznych lub ich elementów, (f.) zmiennością zjawisk rynkowych w szczególności dotyczących dostępności i kosztów surowców, towarów, a także niedoborów w zakresie usług o charakterze logistycznym lub transportowym, które mogą mieć wpływ na normalną działalność gospodarczą, na koszt jej prowadzenia, terminowość lub kompletność realizacji dostaw lub świadczonych usług, czego ostateczne konsekwencje są obecnie trudne do określenia. Niezależnie od jakichkolwiek odmiennych postanowień danej Umowy/Zamówienia, jeżeli w następstwie wyżej wymienionych okoliczności koszty realizacji obowiązków kontraktowych Sprzedającego wzrosną lub realizacja takich obowiązków zostanie w istotnym zakresie dotknięta wpływem tych okoliczności, Strony, bezwzględnie, w dobrej wierze, podejmą się wypracowania w rozsądnym czasie, wzajemnie akceptowalnego rozwiązania ze sprawiedliwym dostosowaniem warunków kontraktowych w szczególności co do terminu, zakresu oraz ceny realizacji przedmiotu danej Umowy/Zamówienia. Powyższe starania będą podejmowane w celu umożliwienia przynajmniej częściowej realizacji przedmiotu danej Umowy/Zamówienia.

### § 13 POUFNOŚĆ

1. Kupujący zobowiązuje się do traktowania wszystkich informacji otrzymanych od ControlTec w związku z wykonaniem Umowy, w tym know-how i innych informacji odnoszących się do własności przemysłowej ControlTec jako poufnych. Rysunki i wszelka dokumentacja dołączona do oferty lub przekazana w ramach realizacji Umowy przeznaczona jest wyłącznie do osobistego użytku Klienta i, bez uzyskania pisemnej zgody ControlTec w formie dokumentowej, nie może być powielana ani udostępniona osobom trzecim.
2. Kupujący zobowiązuje się do zachowania tajemnicy przedsiębiorstwa ControlTec, o której mowa w art. 11 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, tj. w szczególności do nieujawniania i nieprzekazywania osobom trzecim jakichkolwiek informacji dotyczących ControlTec bez uprzedniej zgody wyrażonej przez ControlTec pisemnej zgody w formie dokumentowej. Obowiązek ten obejmuje w szczególności wyceny ControlTec przekazane Kupującemu, załączniki do wycen i potwierdzenia zamówień, a ponadto wszelkie okoliczności i informacje dotyczące warunków współpracy. Obowiązek zachowania poufności pozostaje w mocy także po wygaśnięciu / rozwiązaniu Umowy. Kupujący zobowiązuje się do zachowania należytej ochrony informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa ControlTec.
3. Zobowiązanie do zachowania poufności nie dotyczy przypadków, gdy ujawnienie informacji nim objętych wymagane jest na podstawie przepisów prawa lub wynika z Umowy, albo gdy strony ujawniają je swoim audytorom, doradcom prawnym, podwykonawcom działającym w celu wykonania niniejszej Umowy czy ubezpieczycielom, pod warunkiem, że te podmioty zobowiązane są do zachowania poufności co najmniej w takim zakresie, jaki wynika z niniejszych OWS.
4. ControlTec zobowiązuje się traktować jako poufną wszelką dokumentację otrzymaną od Kupującego.
5. Każdej ze Stron przysługuje kara umowna w wysokości 10.000 zł za każdy przypadek naruszenia obowiązku poufności określony w Umowie. Przepis ten nie wyklucza prawa do dochodzenia odszkodowania w pełnej wysokości w przypadku szkody przewyższającej wartość kary umownej.

#### § 14 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. W związku z wykonywaniem Umowy, Strony zobowiązują się do przestrzegania obowiązujących przepisów prawa dotyczących przetwarzania danych osobowych, w tym w szczególności przepisów wynikających z 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) i realizować obowiązki tam wskazane.  
Administratorem danych osobowych pozyskanych w trakcie realizacji Umowy jest ControlTec. Kontakt z administratorem jest możliwy pod adresem siedziby ControlTec oraz za pośrednictwem adresu: [iod@controltec.com.pl](mailto:iod@controltec.com.pl).

#### §15 PRAWO WŁAŚCIWE I ROZSTRZYGANIE SPORÓW

1. Umowa będzie interpretowana i wykonywana zgodnie z prawem Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Wszelkie spory lub roszczenia wynikłe pomiędzy Stronami w związku z treścią lub wykonaniem umowy, których Stronom nie udało się rozstrzygnąć w drodze porozumienia w ciągu 14 dni od momentu wystąpienia takiego sporu, będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy rzeczowo i miejscowo dla siedziby Sprzedającego.

#### §16 ZAKAZ REEKSPORTU DO FEDERACJI ROSYJSKIEJ

1. Kupujący:
  - a. ma zakaz sprzedaży eksportu i reeksportu, Towarów objętych zakresem art.12g rozporządzenia Rady (UE) nr 833/2014 bezpośrednio lub pośrednio, do Federacji Rosyjskiej lub do użytku w Federacji Rosyjskiej,
  - b. ma zakaz sprzedaży, eksportu lub reeksportu bezpośrednio lub pośrednio towarów objętych zakresem art. 8g rozporządzenia (UE) nr 765/2006 do Republiki Białorusi lub do użytku w Republice Białorusi,
  - c. ma zakaz eksportowania lub przekazywania w inny sposób praw własności intelektualnej, tajemnic handlowych, a także praw dostępu lub ponownego wykorzystania materiałów lub informacji, w tym ewentualnych licencji związanych z przepisami wymienionymi w lit. 1.1 lub
  - d. powyżej, do użytku w Rosji i/lub na Białorusi, lub zezwalania na to potencjalnym sublicencjobiorcom takich praw (własności intelektualnej lub tajemnic handlowych); Kupujący musi zabronić takiego działania ewentualnym sublicencjobiorcom.
2. Kupujący dołoży wszelkich starań, aby zapewnić, że cel określony w ustępie 1 nie zostanie udaremniony przez osoby trzecie w dalszej części łańcucha handlowego, w tym przez ewentualnych odsprzedawców.
3. Kupujący ustanowi i będzie utrzymywał odpowiedni mechanizm monitorowania w celu wykrywania zachowań stron trzecich na dalszych etapach łańcucha handlowego, w tym ewentualnych odsprzedawców, które mogłyby udaremnąć cel określony w ust. 1.
4. Kupujący zobowiązuje się dostarczyć na żądanie Sprzedawcy dokumenty potwierdzające kraj przeznaczenia, odbiorcę końcowego oraz zgodność transakcji z przepisami kontroli eksportu obowiązującymi w Unii Europejskiej, Stanach Zjednoczonych i ONZ.
5. Sprzedający ma prawo odmówić realizacji Umowy w całości lub w części, jeżeli istnieje ryzyko naruszenia przepisów sankcyjnych lub kontroli eksportu.
6. Naruszenie niniejszego paragrafu stanowi podstawę do odstąpienia od Umowy przez Sprzedawcę ze skutkiem natychmiastowym, z winy Kupującego.
7. Jakikolwiek naruszenie ust. 1, 2 lub 3 będzie stanowić istotne naruszenie Umowy, a Sprzedający będzie uprawniony do dochodzenia odpowiednich środków zaradczych, w tym między innymi do:

- a. rozwiązania Umowy; oraz
  - b. kary w wysokości 5% całkowitej wartości Umowy brutto lub ceny Towarów, w zależności od tego, która z tych wartości jest wyższa.
8. Kupujący niezwłocznie poinformuje Sprzedawcę o wszelkich problemach w stosowaniu ust. 1, 2 lub 3, w tym o wszelkich istotnych działaniach stron trzecich, które mogłyby udaremnić cel ust. 1. Kupujący udostępni Sprzedawcy informacje dotyczące zgodności z obowiązkami wynikającymi z ust. 1, 2 lub 3 w ciągu dwóch tygodni od zwykłego żądania takich informacji.

#### **§17 POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. W przypadku rozbieżności między niniejszymi OWS a treścią potwierdzenia zamówienia – pierwszeństwo mają warunki podane w potwierdzeniu zamówienia.
2. Wszelkie zmiany i uzupełnienia, w stosunku do treści potwierdzenia zamówienia i niniejszych OWS, wymagają formy pisemnej - pod rygorem nieważności.
3. Bezszykowne jest powoływanie się przez Kupującego na nieznaną OWS po złożeniu przez Kupującego Zamówienia lub po podpisaniu przez niego odrębnej pisemnej Umowy.
4. W przypadku, gdy którekolwiek z postanowień niniejszych OWS jest lub okaże się nieważne, ważność pozostałych postanowień pozostaje nienaruszona. Nieważne postanowienia uznaje się za zastąpione postanowieniami ważnymi, które są możliwie jak najbardziej zbliżone do zamierzonego celu gospodarczego nieważnego postanowienia.
5. ControlTec ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą wyłącznie w przypadku celowego, zawinonego działania lub rażącego niedbalstwa. Niezależnie od powyższego, Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności z tytułu szkód pośrednich i utraconych korzyści, w tym w szczególności za: utratę produkcji, utratę zysków, chyba że szkoda ta została wyrządzona przez Sprzedającego wyłącznie z winy umyślnej.
6. Odpowiedzialność Sprzedającego z tytułu Umowy, niezależnie od podstawy prawnej roszczenia, jest ograniczona łącznie z karami umownymi do wysokości wynagrodzenia netto wynikającego z oferty lub Umowy z Kupującym.
7. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie, w tym w szczególności: utracone korzyści, straty produkcyjne, straty związane z przestojami, szkody w danych, kary umowne, koszty postojów, szkody środowiskowe oraz roszczenia osób trzecich.
8. Ograniczenie odpowiedzialności obowiązuje również w przypadku odstąpienia od Umowy, opóźnienia lub nienależytego wykonania wynikającego z przyczyn niezależnych od Sprzedającego.
9. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszych OWS lub umową stron mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.
10. Kupujący zobowiązuje się do niezwłocznego pisemnego zawiadomienia ControlTec o każdorazowej zmianie siedziby i adresu korespondencyjnego, w tym adresu e-mail. Brak zawiadomienia powoduje, że korespondencja wysłana na wskazany wcześniej adres uważana jest za skutecznie doręczoną.

Wersja : 1 czerwca 2026



ul. Rakietowa 33  
54-615 Wrocław



+48 71 798 49 05



[www.controltec.pl](http://www.controltec.pl)



[marketing@controltec.com.pl](mailto:marketing@controltec.com.pl)

**KRS**

Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej we Wrocławiu,  
VI Wydział Gospodarczy nr KRS: 0000220307,  
Kapitał zakładowy: 200 000 zł, zapłacony gotówką

**NIP**

8992521403

**REGON** 933035482