

Ogólne Warunki Sprzedaży i Gwarancji

Zakres zastosowania

- Poniższe Ogólne Warunki Sprzedaży i Gwarancji (**Ogólne Warunki**) mają zastosowanie do wszelkich umów sprzedaży, dostawy i innych umów nienazwanych o podobnym charakterze dotyczących urządzeń oferowanych przez pomiędzy FLOWAIR Sp. z o.o. KRS 0000278434, REGON: 192936066, NIP: 958 14 40 661 (FLOWAIR) a podmiotem składającym zamówienie (**Odbiorca**), chyba, że umowa sporządzona na piśmie pomiędzy Stronami (**FLOWAIR i Odbiorcą**) stanowi inaczej.
- Dla wybranych grup produktowych mogą obowiązywać dodatkowe lub odmienne postanowienia gwarancyjne lub sprzedażowe, określone w treści umowy lub w załącznikach do niniejszych warunków (**Warunki Szczególne**).
- W przypadku sprzeczności pomiędzy niniejszymi Ogólnymi Warunkami a Warunkami Szczególnymi dla danej grupy produktowej, pierwszeństwo mają Warunki Szczególne.
- Załączniki stanowią integralną część niniejszych Ogólnych Warunków. W celu uniknięcia wątpliwości zastrzega się, że FLOWAIR nie podlega warunkom innych umów zawartych przez Odbiorcę, chyba, że zostaną one przez niego wyraźnie zaakceptowane na piśmie pod rygorem nieważności.
- Jeżeli jakiegokolwiek postanowienie Ogólnych Warunków zostanie uznane przez sąd lub inny właściwy organ za nieważne lub bezskuteczne w całości lub w części, Ogólne Warunki będą nadal ważne w odniesieniu do jej pozostałych postanowień oraz pozostałej części postanowienia dotkniętego nieważnością.

Oferta

- Oferta (**Oferta**) składana jest przez FLOWAIR w odpowiedzi na zapytanie ze strony Odbiorcy.
- Ważność Oferty wynosi 30 dni od daty jej wystawienia.
- Oferta zawiera wycenę urządzeń i usług wyrażoną w cenach netto.
- Oferta jest podstawą do złożenia zamówienia przez Odbiorcę.

Złożenie zamówienia

- Złożenie zamówienia przez Odbiorcę winno nastąpić po wcześniejszym złożeniu przez FLOWAIR Oferty na przedmiot zamówienia.
- Odbiorca przez złożenie zamówienia akceptuje warunki i właściwości techniczne ofertowanych produktów. FLOWAIR nie ponosi odpowiedzialności za błędne założenia Odbiorcy dotyczące parametrów urządzeń i ich doboru.
- Zamówienie musi zostać złożone przez Odbiorcę w formie pisemnej. Wszelkie późniejsze zmiany w jego treści są dopuszczalne wyłącznie w formie pisemnej i za zgodą FLOWAIR wyrażoną na piśmie pod rygorem nieważności.

Płatność

- W celu realizacji umowy Odbiorca zobowiązuje się wpłacić tytułem zaliczki 30% wartości zamówienia w terminie i na rachunek bankowy FLOWAIR określony w Ofercie, zaś pozostałe 70% wartości ceny zobowiązany jest zapłacić najpóźniej w terminie 3 dni przed dostarczeniem zamówionych urządzeń, chyba że Strony postanowią inaczej w umowie lub Ofercie w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
- Strony postanawiają, że Odbiorcy nie przysługuje prawo żądania sumy dwukrotnie wyższej, o której mowa w art. 394 § 1 k.c.

Termin realizacji

- Przy złożeniu Oferty FLOWAIR określa szacunkowy czas produkcji urządzeń, który powinien zostać potwierdzony przez FLOWAIR na etapie zamówienia.
- FLOWAIR rezerwuje sobie prawo do wstrzymania realizacji zamówienia w sytuacji, gdy Odbiorca nie dotrzymuje postanowień dotyczących płatności lub toczą się w jego sprawie postępowania upadłościowe lub likwidacyjne.
- Warunkiem dotrzymania terminów realizacji jest wywiązanie się przez Odbiorcę z ustaleń dotyczących płatności. Przy braku terminowego wywiązania się z płatności termin realizacji ulega wydłużeniu proporcjonalnie do czasu opóźnienia płatności.
- FLOWAIR nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w realizacji zamówienia powstałe na skutek działania sił wyższych, przy czym za siłę wyższą uważa się wydarzenie nie wynikające z winy FLOWAIR, któremu nie można było zapobiec przy zachowaniu należytej staranności w relacjach handlowych, np.: katastrofalne działania sił przyrody i klęski naturalne (takie, jak powódź, huragan, trzęsienie ziemi, sztorm, śnieżycy), działania wojenne, inwazja, mobilizacja wojskowa lub embargo, bunt, rewolucję, akt terroryzmu, powstanie, zamach stanu lub wojnę domową, zamieszki, rozruchy, skażenie radiologiczne oraz nie dające się przewidzieć uprzednio zakłócenie łańcucha dostaw wynikające z wprowadzenia nie istniejących w dacie podpisania Umowy obostrzeń sanitarnych i lockdownu w kraju lub za granicą z uwagi na pandemię COVID-19 lub inne zagrożenie epidemiologiczne lub sanitarne o podobnym charakterze.
- FLOWAIR rezerwuje prawo do zmiany planowanego terminu produkcji urządzeń w związku z niestabilną sytuacją rynkową, utrudnioną dostępnością komponentów lub zakłóconymi łańcuchami dostaw. Informacja o ewentualnej zmianie terminu realizacji zostanie przekazana Odbiorcy przez FLOWAIR niezwłocznie po otrzymaniu informacji od dostawców na temat spodziewanego terminu realizacji usługi.

Warunki dostawy

- Koszty dostawy i rozładunku są pokrywane przez Odbiorcę, chyba że w oddzielnej umowie sporządzonej na piśmie pod rygorem nieważności Strony postanowiły inaczej. FLOWAIR zapewnia dostawę urządzeń na adres wskazany przez Odbiorcę. Koszty i organizacja załadunku leżą po stronie FLOWAIR.

- Odpowiedzialność za zapewnienie rozładunku leży po stronie Odbiorcy. FLOWAIR na zapytanie przedstawia szacunkowe koszty dostawy zamówienia. Koszty dostawy są zmienne w zależności od miejsca i terminu dostawy oraz aktualnej sytuacji na rynku przewoźniczym i w późniejszym etapie realizacji zamówienia mogą się różnić od wcześniejszych założeń.
- Odbiorca zobowiązuje się do pokrycia wszelkich kosztów powstałych w wyniku niedotrzymania zobowiązań dotyczących rozładunku urządzeń.
- Odbiorca jest zobowiązany do sprawdzenia zgodności towarów z zamówieniem w momencie dostawy. Wszelkie uszkodzenia powstałe podczas transportu należy udokumentować w obecności firmy przewoźowej i niezwłocznie zgłosić firmie FLOWAIR. Brak niezwłocznego zgłoszenia uszkodzeń może skutkować utratą możliwości roszczeń z tytułu polisy ubezpieczeniowej zawartej na czas transportu.
- Odpowiedzialność za urządzenia (wliczając ryzyko uszkodzenia, kradzieży lub innych sił wyższych) przechodzi na Odbiorcę wraz z przystąpieniem do procedury rozładunku. Jeżeli strony ustaliły, że organizacja dostawy leży po stronie Odbiorcy odpowiedzialność za urządzenia przechodzi na Odbiorcę z chwilą załadunku urządzeń na środek transportu.

Gwarancja

- Okres gwarancyjny na wszystkie urządzenia wynosi 24 miesiące od daty zakupu, chyba że Warunki Szczególne dla grup produktów lub warunki promocji stanowią inaczej.

Warunki gwarancji

- Odbiorca ma prawo w ramach gwarancji do nieodpłatnego usunięcia wady urządzenia lub wymiany urządzenia lub jego elementu na nowy, wolny od wad, gdy w okresie trwania gwarancji FLOWAIR stwierdzi, iż usunięcie wady nie jest możliwe.
- Części, które zostaną wymontowane i zastąpione nowymi w trakcie świadczenia serwisowego przechodzą na własność FLOWAIR.
- Okazanie dowodu zakupu stanowi warunek konieczny wystąpienia o bezpłatne wykonanie naprawy gwarancyjnej.
- Gwarancja jest ważna wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
- W celu wykonania naprawy gwarancyjnej Odbiorca jest zobowiązany, na wezwanie FLOWAIR, do dostarczenia reklamowanego urządzenia do miejsca wskazanego przez FLOWAIR.
- Odbiorca zobowiązany jest do dostarczenia urządzenia do naprawy gwarancyjnej w stanie wolnym od zabrudzeń, które mogłyby utrudnić lub uniemożliwić prawidłowe i bezpieczne wykonanie diagnostyki lub naprawy. Przez stan wolny od zabrudzeń rozumie się w szczególności brak substancji tłustych, chemikaliów, pyłów lub innych substancji mogących mieć negatywny wpływ na bezpieczeństwo personelu FLOWAIR lub prawidłowość realizacji naprawy gwarancyjnej. W przypadku stwierdzenia przez FLOWAIR, że urządzenie zostało

przekazane w niewłaściwym stanie, FLOWAIR ma prawo odmówić przyjęcia urządzenia do naprawy gwarancyjnej lub obciążyć Odbiorcę kosztami oczyszczenia urządzenia przed przystąpieniem do naprawy gwarancyjnej.

- FLOWAIR zastrzega sobie prawo do usunięcia usterek wynikających z winy FLOWAIR lub innej formy rozpatrzenia zgłoszenia gwarancyjnego w ciągu 14 dni roboczych od dnia dostarczenia urządzenia do miejsca wskazanego przez FLOWAIR. W wyjątkowych przypadkach termin ten może ulec wydłużeniu, w szczególności, gdy świadczenie gwarancyjne wymaga sprowadzenia części lub podzespołów od poddostawcy oraz w przypadku zakłóceń pracy serwisu.
- W przypadku, gdy wada nie ma charakteru trwałego i jej ustalenie wymaga dłuższej diagnozy, FLOWAIR zastrzega sobie prawo przedłużenia terminu rozpatrzenia gwarancji określonego w poprzednim punkcie. O konieczności przedłużenia terminu potrzebnego do rozpatrzenia gwarancji FLOWAIR zawiadomi Odbiorcę pisemnie, niezwłocznie po stwierdzeniu takiej konieczności, jednak nie później niż w ciągu 14 dni roboczych od dnia dostarczenia urządzenia do miejsca wskazanego przez FLOWAIR.
- FLOWAIR nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku postoju urządzeń oczekujących na świadczenie gwarancyjne ani za inne szkody w majątku Odbiorcy niż dotyczące bezpośrednio urządzeń podlegających świadczeniu gwarancyjnemu.
- W przypadku bezpodstawnego wezwania do naprawy gwarancyjnej koszty z tym związane w pełnej wysokości ponosić będzie Odbiorca.

Gwarancja nie obowiązuje w poniższych przypadkach

- urządzenie nie było poddawane regularnym przeglądom gwarancyjnym, określonym w Warunkach Szczególnych lub w poniższych zapisach niniejszych Ogólnych Warunków.
- uszkodzenia lub zniszczenia urządzenia powstały w rezultacie niewłaściwej eksploatacji, postępowania niezgodnego z zaleceniami normalnego użycia lub niezgodnego z dokumentacją techniczną,
- montażu, posadowienia, podłączenia elektrycznego lub hydraulicznego urządzenia niezgodnego z zaleceniami zawartymi w dokumentacji technicznej FLOWAIR,
- montażu lub posadowienia urządzeń niezgodnie z wytycznymi FLOWAIR,
- wad powstałych na skutek niezgodnego z zaleceniami w dokumentacji technicznej fizycznego lub elektrycznego oddziaływania, przegrzania lub wilgoci albo warunków środowiskowych, zamknięcia, korozji, utleniania, uszkodzenia lub wahania napięcia elektrycznego, pioruna, pożaru lub innej siły wyższej powodującej zniszczenia lub uszkodzenia produktu,
- braku zastosowania się do innych zaleceń zawartych w dokumentacji technicznej,
- modyfikacji, zmiany parametrów pracy, naprawy lub wymiany części urządzenia bez pisemnej zgody FLOWAIR,

- mechanicznego uszkodzenia lub zniszczenia i wywołanej nimi wady,
- gwarancją nie są objęte części ulegające normalnemu zużyciu, materiały eksploatacyjne (filtry, uszczelki, paski klinowe, żarówki, bezpieczniki, łożyska itp.),

Zwroty

Odbiorca ma możliwość zwrotu zakupionego towaru w przypadkach określonych w niniejszych Ogólnych Warunkach.

W celu zgłoszenia woli dokonania zwrotu należy zgłosić zwrot za pośrednictwem formularza zwrotu dostępnego na stronie internetowej <https://flowair.com/pl/wybor-formularza>.

Zwroty towarów FLOWAIR zakupionych u dystrybutora powinny być w pierwszej kolejności zgłaszane do dystrybutora, od którego dokonano zakupu.

Zwracany towar należy dostarczyć lub wysłać do FLOWAIR nie później niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia zwrotu.

Zwrotom nie podlegają części zamienne bądź serwisowe, chyba że oddzielne ustalenia pisemne mówią inaczej.

Jeżeli oddzielna umowa sporządzona w formie pisemnej pod rygorem nieważności lub Warunki Szczególne nie mówią inaczej, zwrotom podlega wyłącznie towar, który spełnia łącznie poniższe warunki:

- nie był rozwiązaniem projektowanym lub konfigurowanym pod wymagania Odbiorcy,
- jest zawarty w standardowym cenniku FLOWAIR
- nie był używany i nie nosi śladów użytkowania,
- znajduje się w oryginalnym, niezniszczonym opakowaniu, a w przypadku dostaw na paletach – na dostarczonej, nieuszkodzonej palecie
- jest zwracany w ciągu 1 miesiąca od daty zakupu.

FLOWAIR w ciągu 14 dni roboczych od dnia doręczenia zgłoszenia zwrotu skontaktuje się z osobą zgłaszającą zwrot w celu poinformowania o decyzji przyjęcia zwrotu oraz przekazania adresu magazynu, na który powinien zostać odesłany towar.

FLOWAIR zastrzega sobie prawo do odrzucenia zwrotu bez podania przyczyny.

Okazanie dowodu zakupu stanowi warunek konieczny zwrotu urządzenia.

Koszty transportu związane ze zwrotem pokrywa Odbiorca.

FLOWAIR potrąca 7,5% wartości sprzedażowej zwracanego towaru, jednak nie mniej niż 100zł.

Zwrot pieniędzy nastąpi według cen, po których towar został zakupiony przez Odbiorcę, w formie faktury – korekty, wystawionej przez FLOWAIR. Faktura korekta wystawiona zostanie w ciągu 5dni roboczych od daty akceptacji zwrotu przez FLOWAIR.

Towar zwracany do firmy FLOWAIR Sp. z o.o. musi być przesłany wraz z nadanym numerem zwrotu (numer nadawany jest automatycznie po wypełnieniu formularza zwrotu na stronie FLOWAIR.)

Czas rozpatrzenia zwrotu wynosi 10 dni roboczych od momentu dostarczenia zwracanego towaru na odpowiedni magazyn. W przypadku odmowy zwrotu przez FLOWAIR, klient zobowiązany jest odebrać towar w ciągu 10 dni roboczych na swój koszt lub zobowiązuje się do zwrotu kosztów odesłania towaru. Zwrot kosztów odesłania odrzuconego zwrotu towaru poniesionych przez FLOWAIR nastąpi na podstawie faktury VAT doręczonej Odbiorcy, z terminem płatności 3 dni, według poniższych stawek:

- paczka do 30kg - 40zł plus podatek VAT;
- paleta - 150zł plus podatek VAT.

FLOWAIR zastrzega sobie prawo do obciążenia Odbiorcy dodatkowymi kosztami manipulacyjnymi w szczególnych przypadkach zwrotu.

Odbiorca, będący konsumentem, tj. osobą fizyczną, dokonującą zakupu urządzenia w sposób niezwiązany bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, ma prawo odstąpić od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem FLOWAIR w terminie 14 dni kalendarzowych od daty otrzymania urządzenia, bez podawania przyczyny i potrącenia 7,5% wartości sprzedażowej zwracanego towaru lub innych opłat manipulacyjnych. Zwracany towar musi łącznie spełniać warunki określone powyżej. Koszty zwrotu urządzenia ponosi konsument na zasadach określonych powyżej.

Własność intelektualna

Sprzedż urządzeń nie skutkuje przeniesieniem na Odbiorcę jakichkolwiek praw własności intelektualnej dotyczącej urządzeń.

Odpowiedzialność

FLOWAIR nie ponosi odpowiedzialności za roszczenia osób trzecich wytoczone przeciwko Odbiorcy.

Warunki Szczególne dla danej grupy produktowej

Urządzenia Serii LEO

Gwarancja

Gwarancja może zostać wydłużona w drodze rejestracji urządzenia u producenta lub poprzez zakup usługi przedłużenia. Gwarancja nagrzewnic wodnych (LEO /LEO COOL) oraz destratyfikatorów (LEO D) zostanie darmowo wydłużona do 60 miesięcy od daty zakupu po wykonaniu rejestracji urządzenia na stronie [Przedłużenie gwarancji | FLOWAIR](#). Warunkiem darmowego przedłużenia gwarancji jest rejestracja urządzenia najpóźniej na 6 miesięcy od zakupu. Rejestracja zostaje potwierdzona przez FLOWAIR mailem zwrotnym na adres podany w formularzu.

Gwarancja może zostać przedłużona poprzez zakup usługi przedłużenia gwarancji do 120 miesięcy od daty zakupu. Koszt przedłużenia gwarancji jest wyceniany indywidualnie przez dział handlowy FLOWAIR.

Warunkiem utrzymania przedłużonej gwarancji jest wykonywanie przeglądu urządzenia przez Autoryzowany Serwis FLOWAIR nie później niż 36 miesięcy od daty zakupu. Okresy gwarancyjne i ich przedłużenia muszą stanowić ciągłość.

Warunki gwarancji

W celu wykonania naprawy gwarancyjnej Odbiorca jest zobowiązany do dostarczenia reklamowanego urządzenia do FLOWAIR.

Urządzenia Serii Cube

Warunki dostawy

Po zakończeniu procesu produkcji urządzeń, FLOWAIR powiadamia Odbiorcę o gotowości urządzeń do dostawy. Termin wysyłki urządzeń wynosi do 15 dni od daty poinformowania o gotowości do dostawy. W przypadku braku możliwości przyjęcia dostawy wynikającej ze strony Odbiorcy może zostać on obciążony kosztami magazynowymi wynoszącymi do 3% ceny sprzedażowej zamówionych urządzeń miesięcznie. Koszty magazynowania są proporcjonalnie przeliczane za każdy dzień opóźnienia w odbiorze dostawy.

Gwarancja

Okres gwarancji liczony jest od daty pierwszego uruchomienia urządzenia, nie dłużej jednak niż 27 miesięcy od daty dostawy urządzenia. Za dodatkową opłatą istnieje możliwość rozszerzenia okresu gwarancyjnego do 60 miesięcy od daty pierwszego uruchomienia, nie dłużej niż 63 miesięcy od daty dostawy. Koszt przedłużenia gwarancji jest wyceniany indywidualnie w zależności od konfiguracji urządzenia. Warunkiem utrzymania gwarancji jest dokonanie odpłatnego pierwszego uruchomienia przez Autoryzowany Serwis FLOWAIR oraz odpłatne okresowe przeglądy gwarancyjne co 6 miesięcy w przypadku urządzeń wyposażonych w agregat chłodniczy lub co 12 miesięcy w przypadku pozostałych urządzeń. Koszt pierwszego uruchomienia oraz przeglądów gwarancyjnych jest ustalany w kontakcie z przedstawicielami Działu Handlowego i jest zależny od konfiguracji urządzeń.

Warunki gwarancji

- W przypadku realizacji świadczenia gwarancyjnego w miejscu zamontowania urządzenia, FLOWAIR pokryje koszty dojazdu pracowników Autoryzowanego Serwisu FLOWAIR oraz wysyłki części zamiennych.
- Naprawa gwarancyjna jest realizowana przez serwis producencki lub serwis autoryzowany. W przypadku bezpodstawnego wezwania do naprawy gwarancyjnej lub przerwania prac serwisowych z winy Odbiorcy koszty z tym związane w pełnej wysokości ponosić będzie Odbiorca.
- W przypadku stwierdzenia, że usterka wynika z powodu użytkowania urządzenia niezgodnie z wytycznymi FLOWAIR lub reklamowane urządzenie okazało się w pełni sprawne – gwarancja nie zostanie uznana, a Odbiorca będzie musiał dokonać zapłaty za przyjazd Autoryzowanego Serwisu FLOWAIR lub inne koszty jakie poniosł FLOWAIR w wyniku nieuzasadnionego zgłoszenia.
- Odbiorca jest zobowiązany do umożliwienia pracownikom serwisu bezpiecznego i bezzwłocznego dostępu do urządzeń.

Gwarancja nie obowiązuje w poniższych przypadkach

- przeglądy gwarancyjne i inne czynności serwisowe nie były dokonywane przez Autoryzowany Serwis FLOWAIR,
- braku uruchomienia przez Autoryzowany Serwis FLOWAIR

Pierwsze uruchomienie

Odbiorca zgłasza gotowość do dokonania pierwszego uruchomienia, będącego wymogiem świadczenia gwarancyjnego. Zgłoszenie należy gotowości przestać:

drogą mailową: serwis@flowair.pl

Po zgłoszeniu gotowości do pierwszego uruchomienia Autoryzowany Serwis FLOWAIR przesyła formularz „Zgłoszenie gotowości do pierwszego uruchomienia Cube”. Wypełnione zgłoszenie gotowości do pierwszego uruchomienia należy czytelnie podpisać i odesłać do autoryzowanego serwisu. Zgłoszenie należy odesłać co najmniej 14 dni roboczych przed proponowanym terminem pierwszego uruchomienia. Do przeprowadzenia pierwszego uruchomienia wymagane jest zapewnienie odpowiednich warunków technicznych instalacji wymienionych w zgłoszeniu. Podczas pierwszego uruchomienia przeprowadzane jest szkolenie z obsługi sterownika dostarczanego z urządzeniem oraz sporządzany jest protokół uruchomienia, z którego dniem rozpoczyna się okres gwarancyjny. Wezwanie serwisu przy braku gotowości do uruchomienia zleceniodawca pierwszego uruchomienia zobowiązuje się do poniesienia kosztów operacyjnych równych 1400 zł netto. Jeżeli możliwe będzie przystosowanie, przez Autoryzowany Serwis FLOWAIR, nieprzygotowanej do odbioru instalacji zleceniodawca zobowiązuje się do pokrycia kosztów wynikających z dodatkowych prac.

Przegląd

Odbiorca zgłasza gotowość do wykonania przeglądu, będącego wymogiem świadczenia gwarancyjnego. Zgłoszenie należy przestać drogą mailową: serwis@flowair.pl

Zwroty

Urządzenia serii Cube nie podlegają zwrotom.

Urządzenia Serii Robur

Gwarancja

Okres gwarancji wynosi 12 miesięcy od dnia sprzedaży oraz 60 miesięcy w przypadku dokonania pierwszego uruchomienia i corocznych przeglądów przez Autoryzowany Serwis FLOWAIR.

Warunki gwarancji

- Naprawy gwarancyjne produktów zostaną przeprowadzone w ramach działalności Autoryzowanych Serwisów FLOWAIR.
- Urządzenie może zostać wdrożone do eksploatacji wyłącznie przez osobę posiadającą uprawnienia gazowe, oraz zgodnie ze wszystkimi wytycznymi zawartymi w Instrukcji instalacji, użytkowania i konserwacji.
- W skład świadczeń gwarancyjnych nie wchodzi: pierwsze uruchomienie, regularne prace konserwacyjne oraz kontrola roczna.
- Odbiorca zobowiązany jest do zapewnienia warunków roboczych zgodnych z aktualnymi przepisami prawa oraz warunkami eksploatacji i montażu zawartymi w Instrukcji instalacji, użytkowania i konserwacji.
- Odbiorca zobowiązany jest umożliwić technikom serwisowym bezpieczny i swobodny dostęp do urządzenia.