

## OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH - PRZEPUSTNIC I CENTRAL FLOW- VALVES

### 1. DEFINICJE

1.1. **Flow-Valves** - Flow-Valves sp. z o.o. z siedzibą w Kruszyńcu Krajeńskim, ul. Łochowska 35, 86-005 Białe Błota, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Bydgoszczy, XIII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS: 0000372032, NIP: 9671336482, numer BDO: 000362755, kapitał zakładowy: 1 000 000 zł.

1.2. **Klient** - podmiot zawierający w ramach prowadzonej działalności zawodowej Umowę z Flow-Valves i korzystający z Usług, zobowiązany do współpracy i przestrzegania zasad określonych w OWU;

1.3. **Umowa** - umowa zawarta między Flow-Valves a Klientem, określająca zasady świadczenia Usług, OWU jest integralną częścią Umowy; wzór Umowy stanowi Załącznik nr 1 do OWU;

1.4. **OWU** - niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usług Serwisowych Przepustnic i Centrali Flow-Valves;

1.5. **Urządzenia** - przepustnice podwójnie mimośrodowe serii PP z napędami lub centrale z serii CP-PAK, których producentem lub dystrybutorem jest Flow-Valves lub inne urządzenia, w stosunku do których Flow-Valves świadczy Usługi na podstawie Umowy;

1.6. **Obiekt** - budynek, obiekt budowlany lub teren, gdzie znajduje się Urządzenie;

1.7. **Usługi** - działania świadczone przez Flow-Valves na rzecz Klienta, które zgodnie z Umową mogą obejmować: udział Klienta w Testach FAT, Testy SAT, wykonanie corocznego Przeglądu, obsługę Awarii;

1.8. **Serwisant** - osoba działająca w imieniu Flow-Valves lub jej podwykonawcy, posiadająca odpowiednie kwalifikacje oraz upoważnienie do świadczenia Usług;

1.9. **Awaria** - każda nieprawidłowość w działaniu Urządzenia;

1.10. **Przegląd** - coroczna, obowiązkowa kontrola techniczna Urządzeń wykonywana przez Flow-Valves zgodnie z zasadami określonymi w dokumentacji technicznej Urządzenia, Ustawy oraz Rozporządzenia;

1.11. **Zgłoszenie** - zgłoszenie dokonane przez Klienta, wskazujące na zaistnienie Awarii

w Urzędzeniu, warunkiem dokonania Zgłoszenia jest dołączenie do Zgłoszenia prawidłowo uzupełnionej Karty Zgłoszenia Serwisowego, której wzór stanowi Załącznik nr 9 do OWU;

1.12. **Czas reakcji** - maksymalny czas, liczony od momentu odebrania przez Flow-Valves Zgłoszenia Awarii, w którym Flow-Valves zobowiązuje się potwierdzić jego przyjęcie i podjąć działania organizacyjne zmierzające do realizacji Usługi - do 48 godzin od chwili odebrania Zgłoszenia;

1.13. **Czas naprawy** - czas, który upłynął od chwili potwierdzenia przez Flow-Valves przyjęcia Zgłoszenia w Czasie reakcji do chwili Naprawy. Naprawa podejmowana jest niezwłocznie, przy czym jego długość zależy od charakteru Awarii, w szczególności stopnia skomplikowania usterki, dostępności odpowiednich części zamiennych, czy konieczności demontażu Urządzenia;

1.14. **Naprawa** - trwałe przywrócenie prawidłowego działania funkcji Urządzenia;

1.15. **Instrukcje** – obejmują: Instrukcje Użytkowania i Konserwacji - Przepustnice podwójnie mimośrodowe z napędami, PP-PAK, PP-MAG, PP-HAL, która stanowi Załącznik nr 2 do OWU, Instrukcje Użytkowania i Konserwacji Centrali, która stanowi Załącznik nr 3 do OWU, Instrukcje bezpiecznego użytkowania, montażu, podstawowego programowania i konserwacji – IQ, która stanowi Załącznik nr 4 do OWU, Instrukcje bezpiecznego użytkowania, montażu, podstawowego programowania i konserwacji – IQT, która stanowi Załącznik nr 5 do OWU i inne udostępnione Klientowi przez Flow-Valves w ramach realizacji Umowy

1.16. **Dni Robocze** - dni od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni uznanych w Rzeczypospolitej Polsce za ustawowo wolne od pracy;

1.17. **Godziny Robocze** - następujące godziny w Dni Robocze (według aktualnego czasu w Rzeczypospolitej Polskiej): między 09:00 a 17:00;

1.18. **Ustawa** - ustawa o ochronie przeciwpożarowej z dnia 24 sierpnia 1991 r. lub jej odpowiednik;

1.19. **Rozporządzenie** - rozporządzenie MSWiA z dnia 7 czerwca 2010 roku w sprawie ochrony przeciwpożarowej budynków, innych obiektów budowlanych i terenów lub jego odpowiednik;

1.20. **Test FAT** - (eng. Factory Acceptance Test) test mający na celu weryfikację poprawnego działania i zgodności z dokumentacją techniczną Urządzeń,

w warunkach kontrolowanych w siedzibie producenta;

1.21. **Test SAT** - (eng. Site Acceptance Test) - odbiór techniczny Urządzeń przeprowadzany przez Flow-Valves w Obiekcie, po montażu Urządzeń, którego integralną częścią jest pierwsze uruchomienie Urządzeń - Celem testu jest potwierdzenie prawidłowego działania Urządzeń w warunkach docelowej instalacji;

1.22. **Wynagrodzenie** - kwota należna Flow-Valves od Klienta w rozumieniu ust. 8 OWU.

## 2. OŚWIADCZENIA

2.1. Flow-Valves oświadcza, że:

2.1.1. dysponuje wiedzą i doświadczeniem niezbędnymi do należytego świadczenia Usług,

2.1.2. osoby zajmujące się świadczenie Usług w imieniu Flow-Valves będą posiadać odpowiednie kwalifikacje wymagane przez obowiązujące przepisy prawa, które umożliwiają im należyte świadczenie Usług.

2.2. Klient oświadcza, że:

2.2.1. będzie współpracować z Flow-Valves oraz z osobami wskazanymi przez Flow-Valves umożliwiając jej należyte świadczenie Usług,

2.2.2. zapoznał się z Instrukcjami, w szczególności w zakresie zasad przechowywania Urządzeń przed ich montażem, konserwacji i zobowiązuje się ich przestrzegać,

2.2.3. Obiekt, w którym świadczone będą Usługi, spełnia wymagania określone w Ustawie i Rozporządzeniu,

2.2.4. udostępni aktualną dokumentację techniczną Obiektu lub Urządzeń, jeśli jej posiadanie i udostępnienie jest wymagane dla prawidłowego wykonania Usługi.

2.3. Klient wyraża zgodę na powierzenie Usług podwykonawcom Flow-Valves, za których działania lub zaniechania Flow-Valves odpowiada jak za własne.

## 3. USŁUGI

3.1. Flow-Valves świadczy na rzecz Klienta Usługi, które mogą obejmować: udział Klienta w Testach FAT, Testy SAT, wykonanie corocznego Przeglądu, obsługę Awarii.

3.2. Warunkiem świadczenia Usług przez Flow-Valves w zakresie wykonywania Przeglądu

i obsługi Awarii jest uprzednie przeprowadzenie Testu SAT Urządzeń przez Flow-Valves.

3.3. W toku świadczenia Usług Klient zobowiązany informować Flow-Valves o wszelkich zagrożeniach związanych z wykonywaniem Umowy, w szczególności o:

3.3.1. warunkach technicznych i organizacyjnych mogących mieć wpływ na bezpieczeństwo prac Serwisanta,

3.3.2. planowanych pracach lub zdarzeniach mogących zakłócić dostęp do Obiektu,

3.3.3. zaistniałych nieprawidłowościach w działaniu systemu ochrony przeciwpożarowej lub jego elementów,

3.3.4. przypadkach naruszenia przepisów przeciwpożarowych lub potencjalnych zagrożeniach pożarowych.

3.4. Usługi świadczone są w Obiekcie lub zdalnie.

3.5. Klient zobowiązany jest zapewniać, że w okresie obowiązywania Umowy systemy przeciwpożarowe, w tym objęte serwisem Urządzenia, są poddawane przeglądom technicznym w sposób zapewniający ich sprawne i niezawodne funkcjonowanie, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

3.6. Klient zobowiązany jest zapewnić Flow-Valves, w tym Serwisantom niezakłócony dostęp do Urządzeń lub Obiektu, w zakresie niezbędnym do należytego i bezpiecznego wykonania Usługi. W szczególności Klient ponosi pełną odpowiedzialność za uzyskanie i przekazanie wymaganych przepustek na Obiekt. W przypadku świadczenia Usług na Obiekcie zapewnienie przepustek stanowi warunek terminowego i skutecznego wykonania Usługi przez Flow-Valves.

3.7. Klient zobowiązany jest do zapewnienia Serwisantom Flow-Valves co najmniej minimalnych warunków pracy na Obiekcie, zgodnych z obowiązującymi przepisami BHP, w szczególności dostępu do zaplecza sanitarnego, socjalnego (w tym miejsca do odpoczynku i spożycia posiłków) oraz – w miarę możliwości – umożliwienia korzystania z zaplecza przeznaczonego dla pracowników Klienta. Brak zapewnienia odpowiednich warunków sanitarnych lub BHP może stanowić podstawę do odmowy świadczenia Usług przez Flow-Valves.

3.8. Klient zapewni dostęp do osób odpowiedzialnych za nadzór nad ochroną przeciwpożarową w Obiekcie, w szczególności do Inspektora Ochrony Przeciwpożarowej, jeżeli został

wyznaczonej oraz innych przedstawicieli, w zakresie niezbędnym do należytego świadczenia Usług. Klient zapewnia, że Obiekt, w którym świadczone są Usługi, spełnia wymogi wynikające z Ustawy i Rozporządzenia.

#### **4. UDZIAŁ KLIENTA W TESTACH FAT**

4.1. Usługa Testu FAT świadczona jest jako dodatkowa, odpłatna Usługa wyłącznie w przypadku, gdy Klient zamierza uczestniczyć w Teście FAT osobiście lub przez upoważnionego przedstawiciela, na warunkach określonych w Umowie.

4.2. Test FAT może być realizowana wyłącznie dla Urządzeń nowych, przed ich dostawą lub montażem, o ile ich konfiguracja techniczna umożliwia jego przeprowadzenie.

4.3. Udział Klienta w Teście FAT jest możliwy wyłącznie po uprzednim zgłoszeniu takiego zamiaru przy zawarciu Umowy, poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola wyboru lub bezpośrednie zgłoszenie udziału Flow-Valves za pośrednictwem wiadomości e-mail nie później niż na 30 dni przed planowanym terminem przeprowadzenia Testu FAT. W przypadku zgłoszenia udziału, Klient ma prawo uczestniczyć w Teście FAT osobiście lub przez upoważnionego przedstawiciela.

4.4. Udział w Teście FAT przez Klienta lub jego przedstawiciela stanowi dodatkową, odpłatną Usługę, której warunki, w tym wysokość wynagrodzenia, zostały określone w Umowie.

4.5. W przypadku nieobecności Klienta lub jego przedstawiciela w uzgodnionym terminie, Test FAT zostanie przeprowadzony bez jego udziału i uznaje się go za ważny i wiążący.

4.6. Wyniki FAT mają charakter dokumentacyjny i informacyjny i nie zastępują Testu SAT, który przeprowadzany jest po montażu Urządzeń w miejscu ich instalacji.

#### **5. TESTY SAT**

5.1. Przeprowadzenie Testu SAT jest obowiązkowe i stanowi warunek rozpoczęcia świadczenia Usług Serwisowych oraz rozpoczęcia biegu gwarancji na Urządzenia.

5.2. Przed przystąpieniem do Testu SAT, Klient zobowiązany jest uzupełnić Ankietę SAT, której wzór stanowi Załącznik nr 6 do OWU.

5.3. Odpowiedzi w Ankiecie SAT muszą być zgodne ze stanem faktycznym obowiązującym na dzień podany w Ankiecie SAT.

5.4. Klient zobowiązany jest przesłać prawidłowo podpisaną i uzupełnioną Ankietę SAT Flow-Valves przed przystąpieniem do przeprowadzenia Testu SAT.

5.5. Warunkiem przeprowadzenia Testu SAT jest prawidłowe uzupełnienie i udostępnienie Ankiety SAT Flow-Valves.

5.6. Uzupełnienie informacji w Ankiecie SAT niezgodnie ze stanem faktycznym uprawnia Flow-Valves do odmowy przeprowadzenia Testu SAT.

5.7. Klient jest zobowiązany uczestniczyć w Teście SAT. Klient ma prawo uczestniczyć w Teście SAT osobiście lub przez upoważnionego przedstawiciela. Po przeprowadzeniu Testu SAT sporządzany jest protokół z przeprowadzenia Testu SAT, który wymaga podpisu przedstawiciela Flow-Valves oraz Klienta. Podpisany protokół stanowi podstawę do uruchomienia gwarancji. Protokół jest udostępniany Klientowi nie wcześniej niż w terminie 7 dni od dnia zakończenia Testów SAT. Protokół może zostać udostępniony na adres e-mail wskazany w Umowie.

#### **6. PRZEGLĄD**

6.1. Klient zobowiązany jest realizować Przegląd Urządzeń, o którym mowa w Rozporządzeniu, nie rzadziej niż raz do roku, z uwzględnieniem zaleceń producenta Urządzenia.

6.2. Przegląd Urządzeń może być przeprowadzony wyłącznie w tzw. stanie dozoru, tj. w trybie pracy umożliwiającym weryfikację Urządzeń bez zakłócania ich działania oraz z zapewnieniem bezpiecznych warunków pracy, w szczególności dla Serwisantów Flow-Valves.

6.3. Flow-Valves jest uprawniona do umieszczenia informacji o dacie wykonania Przeglądu oraz terminie kolejnego Przeglądu:

6.3.1. w protokole przeglądu,

6.3.2. bezpośrednio na Urządzeniu, w sposób czytelny i trwały (np. poprzez umieszczenie naklejki serwisowej).

6.4. W ramach Przeglądu Flow-Valves weryfikuje prawidłowość działania Urządzeń zgodnie z zaleceniami producenta Urządzenia, Ustawą i Rozporządzeniem.

6.5. Flow-Valves może przypomnieć Klientowi o zbliżającym się obowiązkowym Przeglądzie,

jednak obowiązek zapewnienia jego terminowego wykonania spoczywa wyłącznie na Kliencie. Flow-Valves nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek skutki techniczne lub prawne wynikające z niezachowania wymaganego terminu Przeglądu przez Klienta.

6.6. Flow-Valves świadczy Usługi Przeglądu w Dni Robocze, w Godzinach Roboczych.

6.7. Strony ustalą termin wykonania Przeglądu z odpowiednim wyprzedzeniem, z uwzględnieniem dostępności serwisowej Flow-Valves oraz potrzeb organizacyjnych Klienta.

6.8. Wykonanie Przeglądu będzie każdorazowo potwierdzane przez Flow-Valves protokołem przeglądu, podpisanym przez Serwisanta i przedstawiciela Klienta. Wzór protokołu przeglądu stanowi Załącznik nr 7 do niniejszych OWU. Protokół z Przeglądu jest udostępniany Klientowi nie wcześniej niż w terminie 7 dni od dnia zakończenia Przeglądu. Protokół może zostać udostępniony na adres e-mail wskazany w Umowie.

6.9. W razie stwierdzenia przy Przeglądzie Awarii, Flow-Valves niezwłocznie poinformuje o niej Klienta.

6.10. W razie stwierdzenia Awarii w trakcie Przeglądu, Flow-Valves może przerwać Przegląd i przystąpić do Obsługi Awarii, bez odrębnego zlecenia, jeżeli posiada niezbędne dane lub informacje umożliwiające Obsługę Awarii. Decyzję o kontynuowaniu Przeglądu po Obsłudze Awarii podejmuje Flow-Valves.

6.11. Jeżeli Przegląd nie zostanie zrealizowany z uwagi na Awarię, Klient jest zobowiązany uiścić na rzecz Flow-Valves wynagrodzenie za Usługi już zrealizowane w ramach przystąpienia do Przeglądu, w tym koszty dojazdu lub noclegu na zasadach określonych w ust. 9.1. OWU.

## **7. OBSŁUGA AWARII**

7.1. W ramach Usług, Flow-Valves zobowiązane jest do obsługi Awarii poprzez:

7.1.1. przyjmowanie Zgłoszeń w wymaganym Czasie Reakcji,

7.1.2. dokonywanie Napraw w Czasie Naprawy,

7.1.3. potwierdzanie usunięcia Awarii.

7.2. Obsługa Awarii obejmuje naprawę Awarii w ramach udzielonej przez Flow-Valves gwarancji jakości jak i Awarii nieobjętych udzieloną gwarancją.

7.3. Klient zobowiązany jest do niezwłocznego zgłaszania Awarii Flow-Valves.

7.4. Warunkiem prawidłowego Zgłoszenia Awarii jest:

7.4.1. uzupełnienie i przesłanie Flow-Valves prawidłowo uzupełnionej Karty Zgłoszenia Serwisowego, której wzór stanowi Załącznik nr 9 do OWU,

7.4.2. dokonanie Zgłoszenia za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany w Umowie lub dedykowanego formularza serwisowego (jeśli został udostępniony Klientowi przez Flow-Valves).

7.5. W Karcie Zgłoszenia Serwisowego Klient jest zobowiązany wskazać dokładny opis Awarii, w tym w miarę możliwości: datę i godzinę wystąpienia nieprawidłowości, opis zaobserwowanego problemu, dostępne informacje o możliwej przyczynie oraz dane kontaktowe osoby odpowiedzialnej za koordynację działań po stronie Klienta.

7.6. Przyjęcie Zgłoszenia zostanie każdorazowo potwierdzone w Czasie reakcji osobie zgłaszającej przez przedstawiciela Flow-Valves. Czas reakcji jest liczony o momencie prawidłowego Zgłoszenia Awarii przez Klienta. Warunkiem przyjęcia Zgłoszenia jest podanie w Karcie Zgłoszenia Serwisowego danych zgodnych z obowiązującym stanem faktycznym.

7.7. Awaria zostanie usunięta w Czasie naprawy.

7.8. Flow-Valves może przeprowadzić diagnostykę i Naprawę Awarii w trybie zdalnym, pod warunkiem, że:

7.8.1. charakter Awarii umożliwia jej usunięcie bez fizycznej obecności Serwisanta w Obiekcie (np. za pośrednictwem aplikacji Analizator),

7.8.2. Klient zapewni odpowiedni dostęp do Urządzenia – w tym, jeżeli na taką potrzebę wskazuje Serwisant, umożliwi jego podłączenie do sieci lokalnej lub zapewni dostęp przez sieć GSM (np. poprzez router z aktywną kartą SIM).

7.9. Naprawa Awarii w trybie zdalnym może wymagać współpracy po stronie Klienta, w tym fizycznego dostępu przedstawiciela Klienta do Urządzenia oraz stosowania się do poleceń Serwisanta Flow-Valves.

7.10. Po zakończeniu Naprawy Awarii Flow-Valves sporządza protokół, który dokumentuje zakres wykonanych czynności oraz potwierdza przywrócenie prawidłowego działania Urządzenia.

Protokół z Naprawy Awarii jest udostępniany Klientowi nie wcześniej niż w terminie 7 dni od dnia zakończenia Naprawy Awarii. Protokół może zostać udostępniony na adres e-mail wskazany w Umowie.

7.11. W przypadku, gdy po weryfikacji Awarii, w okresie obowiązywania gwarancji na Urządzenie okaże się, że przyczyna Awarii leży wyłącznie po stronie Flow-Valves, Flow-Valves zwróci Klientowi już uiszczone Wynagrodzenie, koszty związane z zakupem elementów zamiennych lub zwolni go z obowiązku uiszczenia Wynagrodzenia za obsługę Awarii i obowiązku zwrotu kosztów.

## 8. GWARANCJA

8.1. Zasady udzielania gwarancji na Urządzenia regulowane są wyłącznie w OWU lub karcie gwarancyjnej, której wzór stanowi Załącznik nr 8 do OWU.

8.2. Flow-Valves udziela Klientowi gwarancji na wady fizyczne i prawne Urządzeń z wyłączeniem ich części eksploatacyjnych Urządzeń na zasadach wskazanych w karcie gwarancyjnej.

8.3. Okres gwarancji wynosi 24 miesiące począwszy od przeprowadzenia Testu SAT przez Flow-Valves.

8.4. Obowiązkowe Przeglądy nie powodują przedłużenia okresu gwarancji.

8.5. Warunkiem obowiązywania gwarancji jest:

8.5.1. przeprowadzenie testów SAT Urządzenia,

8.5.2. przestrzeganie przez Klienta zasad związanych z użytkowaniem Urządzenia wskazanych w Instrukcjach i obowiązujących przepisach prawa,

8.5.3. terminowe wykonywanie obowiązkowych Przeglądów,

8.5.4. brak ingerencji w Urządzenia przez osoby nieuprawnione lub podmioty inne niż Flow-Valves lub wskazani przez Flow-Valves Serwisanci,

8.5.5. ustalenie przyczyny Awarii przez Serwisanta.

## 9. WYNAGRODZENIE

9.1. W zamian za świadczenie Usług, Flow-Valves należne jest następujące wynagrodzenie:

9.1.1. wynagrodzenie ryczałtowe za przeprowadzenia testu FAT z udziałem Klienta w wysokości wskazanej w Umowie,

9.1.2. wynagrodzenie ryczałtowe za Przegląd lub serwis Urządzeń - Centrali w wysokości wskazanej w Umowie,

9.1.3. wynagrodzenie ryczałtowe za Przegląd albo serwis Urządzeń - Przepustnic, których producentem jest Flow-Valves w wysokości wskazanej w Umowie,

9.1.4. wynagrodzenie za Przegląd albo serwis Urządzeń – Napędów w wysokości iloczynu:

9.1.4.1. stawki godzinowej wskazanej w Umowie,

9.1.4.2. liczby Serwisantów świadczących Usługę w imieniu Flow-Valves,

9.1.4.3. liczby godzin przeznaczonych na świadczenie Usług przez każdego z Serwisantów.

9.1.5. wynagrodzenie za Przegląd albo serwis Urządzeń - Przepustnic, których producentem nie jest Flow-Valves w wysokości iloczynu:

9.1.5.1. stawki godzinowej wskazanej w Umowie,

9.1.5.2. liczby Serwisantów świadczących Usługę w imieniu Flow-Valves,

9.1.5.3. liczby godzin przeznaczonych na świadczenie Usług przez każdego z Serwisantów.

9.1.6. wynagrodzenie tzw. kilometrówka liczone jako iloczyn stawki za odległość – dojazd do Obiektu Klienta albo powrotu z Obiektu Klienta w wysokości wskazanej w Umowie i liczby kilometrów przeznaczonych na dojazd albo powrót,

9.1.7. wynagrodzenie za dojazd albo powrót od Klienta liczone jako iloczyn stawki za dojazd albo powrót Serwisantów do Klienta w wysokości wskazanej w umowie liczonej i liczby Serwisantów,

9.2. Wynagrodzenie płatne jest na podstawie wystawionej i doręczonej faktury VAT i podlega powiększeniu o podatek od towarów i usług (VAT).

9.3. Faktura VAT jest wystawiana po wykonaniu Usługi. W przypadku obsługi Awarii, gdy Czas naprawy wyniesie dłużej niż 3 dni, Flow-Valves jest uprawnione do rozliczenia Usług już zrealizowanych przed zakończeniem Czasu naprawy.

9.4. Każde wynagrodzenie opisane powyżej stanowi odrębne i niezależne roszczenie. Flow-Valves jest uprawniona do dochodzenia każdego wynagrodzenia łącznie lub osobno.

9.5. Za godzinę przeznaczoną na świadczenie Usług uznaje się każdą rozpoczętą godzinę świadczenia Usług przez Flow-Valves.

9.6. W przypadku, gdy w toku realizacji zachodzi konieczność zakupu części zamiennych, materiałów eksploatacyjnych lub innych elementów niezbędnych do przywrócenia sprawności Urządzeń, Klient zobowiązany jest do ich zakupu lub zwrotu kosztów ich zakupu Flow-Valves.

9.7. Flow-Valves poinformuje Klienta z wyprzedzeniem o planowanej wymianie oraz o przewidywanych kosztach zakupu i montażu danej części. Zakup i instalacja zostaną dokonane po akceptacji Klienta, chyba że dalsze opóźnienie mogłoby bezpośrednio zagrozić bezpieczeństwu lub integralności Urządzenia - w takim przypadku Flow-Valves może działać niezwłocznie, z obowiązkiem poinformowania Klienta o podjętych działaniach.

9.8. Klient wyraża zgodę na otrzymywanie faktur VAT drogą elektroniczną, bez podpisu, na adres e-mail wskazany w Umowie.

9.9. Jeżeli stawki Wynagrodzenia lub obowiązek zwrotu kosztów wskazane są w walucie obcej (np. euro) będą one płatne wyłącznie w walucie obcej, chyba że Flow-Valves upoważni Klienta do uiszczenia płatności w polskich złotych po średnim kursie NBP opublikowanym w tabeli A obowiązującym w dniu wystawienia faktury za wynagrodzenie lub zwrot kosztów.

9.10. Opóźnienie w płatności Wynagrodzenia lub zwrotie kosztów powyżej 30 dni Wynagrodzenia upoważnia Flow-Valves do wstrzymania się ze świadczeniem Usług na rzecz Klienta. Flow-Valves poinformuje Klienta o wstrzymaniu świadczenia Usług i jego przyczynie.

9.11. W przypadku, gdy wykonanie Usługi, pomimo gotowości Serwisantów nie będzie możliwe z przyczyn leżących po stronie Klienta (np. z powodu braku niezakłóconego dostępu do Obiektu lub Urządzeń, niewydania przepustek, braku osoby odpowiedzialnej za koordynację działań, uzupełnienia dokumentów przekazanych przez Flow-Valves niezgodnie ze stanem faktycznym m.in. Ankiety SAT, czy Karty Zgłoszenia Serwisowego), Flow-Valves uprawniona jest do obciążenia Klienta kosztami przestoju.

9.12. Okres przestoju z przyczyn leżących po stronie Klienta uznaje się za czas przeznaczony na świadczenie Usług i z tytułu przestoju naliczane jest odpowiednio wynagrodzenie liczone jako iloczyn stawki za dojazd do Obiektu Klienta lub powrót z Obiektu Klienta na zasadach określonych w ust.

9.1.7. powyżej.

9.13. Po upływie okresu gwarancji, Flow-Valves dokonuje corocznej analizy obowiązujących stawek za świadczenie Usług. W przypadku konieczności ich zmiany, Flow-Valves przedstawi Klientowi nową propozycję wysokości stawek z co najmniej 30-dniowym wyprzedzeniem.

9.14. Brak akceptacji nowych stawek przez Klienta w terminie 14 dni od ich przedstawienia uprawnia każdą ze stron do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. W przypadku niewypowiedzenia Umowy, obowiązują nowe stawki.

## **10. UBEZPIECZENIE**

10.1. Klient zobowiązany jest do utrzymywania ważnego ubezpieczenia Obiektu, w którym świadczone są Usługi, obejmującego co najmniej ryzyko pożaru, zdarzeń losowych oraz odpowiedzialności cywilnej.

10.2. Ubezpieczenie powinno obejmować również szkody powstałe w wyniku działań osób trzecich oraz ewentualne roszczenia związane z czasowym wyłączeniem systemów przeciwpożarowych na czas świadczenia Usług.

10.3. Na żądanie Flow-Valves, Klient zobowiązany jest przedłożyć kopię aktualnej polisy ubezpieczeniowej potwierdzającej spełnienie powyższych wymogów.

## **11. ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

11.1. Strony ponoszą odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy na zasadach ogólnych z zastrzeżeniem poniższych postanowień OWU.

11.2. Strony zobowiązane są przestrzegać własności intelektualnej Flow-Valves, Klienta lub podmiotów powiązanych z nimi osobowo lub kapitałowo, w szczególności w zakresie prawa do korzystania z znaków towarowych, wzorów przemysłowych, użytkowych, patentów lub certyfikatów.

11.3. Flow-Valves nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykonywaniem Usług, jeżeli wynikają one z niezastosowania się przez Klienta do:

11.3.1. zaleceń dotyczących użytkowania Urządzeń wskazanych w Instrukcji lub innych, przekazanych przez Flow-Valves,

11.3.2. obowiązujących przepisów prawa, w szczególności Ustawy lub Rozporządzenia,

11.3.3. zaleceń Flow-Valves dotyczących warunków bezpiecznego świadczenia Usług, w tym w szczególności dotyczących czasowego wyłączenia instalacji, gdzie znajduje się Urządzenie, odcięcia zasilania, usunięcia przeszkód, ograniczenia dostępu osób trzecich lub oznakowania stref prac.

11.4. Odpowiedzialność Flow-Valves z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy ograniczona jest do strat rzeczywistych Klienta i wysokości łącznego Wynagrodzenia uiszczonego już przez Klienta na rzecz Flow-Valves z tytułu świadczenia danej Usługi, której dotyczy ewentualna szkoda.

## **12. OBOWIĄZYWANIE UMOWY**

12.1. Umowa została zawarta na czas obowiązywania gwarancji na Urządzenia. Po upływie okresu gwarancji na Urządzenia umowa przekształca się w umowę zawartą na czas nieoznaczony.

12.2. Po przekształceniu się Umowy w Umowę zawartą na czas nieoznaczony każda ze stron jest uprawniona do jej wypowiedzenia z zachowaniem 1 (jedno) miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.

12.3. Flow-Valves może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym po uprzednim wystosowaniu wezwania i wyznaczeniu Klientowi odpowiedniego terminu, nie krótszego niż 7 dni do zaprzestania naruszeń, w przypadku braku współpracy lub wsparcia po stronie Klienta przy świadczeniu Usług, w tym

12.3.1.1. nieudzielenia wymaganych informacji technicznych,

12.3.1.2. niezagwarantowania bezpiecznych warunków świadczenia Usług, w tym w zakresie BHP,

12.3.1.3. opóźnienia z zapłatą Wynagrodzenie wynoszącego co najmniej 60 dni.

12.4. Klient może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym po uprzednim wystosowaniu wezwania i wyznaczeniu Flow-Valves odpowiedniego terminu, nie krótszego niż 7 dni, do zaprzestania naruszeń, w przypadku braku należytej współpracy lub niewłaściwego wykonywania Usług przez Flow-Valves, w szczególności w przypadku:

12.4.1. naruszenia Ustawy, Rozporządzenia lub zasad BHP przez Flow-Valves,

12.4.2. zwłoki w wykonaniu Usług przekraczającej 5 dni roboczych.

## **13. SIŁA WYŻSZA**

13.1. Flow-Valves nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy, o ile niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań jest spowodowane okolicznościami, na które nie miało wpływu, mimo zachowania należytej staranności (siła wyższa).

13.2. Za okoliczności, o których mowa powyżej uznaje się w szczególności: działania sił przyrody, zaburzenia życia zbiorowego, w tym strajki i rozruchy, działania urzędowe, działania wojenne, niemożliwe do przewidzenia, nieuchronne i poważne w skutkach zdarzenia. Wystąpienie takich zdarzeń zwalnia Flow-Valves z obowiązku dotrzymania zobowiązań w zawartych umowach na czas trwania zakłócenia i w zakresie jego oddziaływania.

13.3. Flow-Valves zobowiązuje się poinformować Klienta o zaistniałej sytuacji oraz zrobić wszystko co w jego mocy, aby wypełnić zobowiązania w oparciu o zasadę dobrej wiary, na tyle na ile pozwolą mu na to warunki zaistniałej sytuacji.

## **14. POUFNOŚĆ**

14.1. Strony zobowiązują się, poza przypadkami wynikającymi z przepisów prawa lub uzasadnionymi realizacją Umowy, nie przekazywać ani ujawniać, bez uprzedniej zgody drugiej Strony, wyrażonej w formie dokumentowej, jakichkolwiek informacji nie podanych do wiadomości publicznej, jakie uzyskały w związku lub przy okazji wykonywania realizacji Umowy, w szczególności danych technologicznych, organizacyjnych, finansowych, personalnych, handlowych, statystycznych, pracowniczych, jak również informacji chronionych przepisami prawa (Informacje poufne).

14.2. Informacje poufne nie mogą być udostępniane osobom trzecim, z zastrzeżeniem podmiotów z grupy kapitałowej, współpracowników, pracowników, organów zarządczych i reprezentujących drugą stronę.

14.3. Obowiązek poufności nie dotyczy Informacji Poufnych, co do których, stan tajemnicy lub poufności ustał lub informacje są przekazane do wiadomości publicznej w sposób zgodny

z obowiązującymi regulacjami lub ich ujawnienia zażąda uprawniony organ państwowy w przewidzianej prawem formie i treści.

14.4. Każda ze stron zobowiązana jest do podejmowania odpowiednich środków, które mają na celu ochronę informacji poufnych przed ich utratą lub ujawnieniem.

14.5. Obowiązek poufności trwa także przez okres 5 (pięciu) lat po zakończeniu Umowy.

## 15. DANE OSOBOWE

15.1. Flow-Valves oświadcza, że przed przystąpieniem do przetwarzania danych osobowych udostępnionych przez Klienta, posiada wdrożone wszelkie środki i zabezpieczenia związane z przetwarzaniem danych, które są wymagane przez obowiązujące przepisy prawa oraz zobowiązuje się je utrzymywać przez czas przetwarzania.

15.2. W związku z koniecznością realizacji przez Strony, jako administratora danych, celów, o których mowa w art. 6 ust. 1 RODO, wynikających z realizacji Umowy, Flow-Valves powierza Klientowi następujące dane osobowe: imię i nazwisko, adres poczty elektronicznej i numer telefonu osoby/osób wskazanej/nych do nadzoru nad realizacją Umowy lub wykonującej/wykonujących Usługi, zaś Klient udostępni Flow-Valves następujące dane osobowe: imię i nazwisko, adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu pracowników uprawnionych do kontaktu z Flow-Valves oraz wykonujących nadzór nad wykonywaniem Umowy.

15.3. Strony będą realizować wobec osób, które są ich przedstawicielami obowiązek informacyjny, o którym mowa odpowiednio w art. 13 i 14 RODO.

15.4. Informacja dla osób, których dane osobowe zostały udostępnione przez Klienta Flow-Valves stanowi Załącznik nr 10 do OWU.

15.5. Klient zobowiązuje się zapoznać osoby, których dane osobowe udostępnił Flow-Valves z powyższą informacją.

## 16. KOMUNIKACJA

Adresem do doręczeń jest adres Klienta lub Flow-Valves wskazany w Umowie. W przypadku zmiany adresu do doręczeń każda ze stron zobowiązuje się niezwłocznie zawiadomić o tym drugą stronę w formie dokumentowej pod rygorem uznania, że korespondencja wysłana na dotychczasowy adres będzie uznawana za skutecznie doręczoną.

## 17. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

17.1. OWU obowiązuje od dnia 05 listopada 2025 r.

17.2. OWU może być dostępne w różnych wersjach językowych. W przypadku rozbieżności w wersjach językowych obowiązuje wersja w języku polskim.

17.3. Wszelkie odstępstwa od treści OWU w całości lub w części powinny być wyraźnie oznaczone w Umowie w formie pisemnej.

17.4. W razie wątpliwości prawem właściwym dla realizacji Umowy jest prawo polskie.

17.5. Klient nie może przenieść praw lub obowiązków z Umowy na osobę trzecią bez uprzedniej zgody Flow-Valves wyrażonej w formie dokumentowej.

17.6. Flow-Valves zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w OWU. Zmiany OWU będą udostępniane Klientowi w formie dokumentowej. Zmiany OWU wiążą Klienta, jeżeli w terminie 14 dni od dnia ich doręczenia lub udostępnienia nie zgłosi on w formie dokumentowej sprzeciwu lub zastrzeżeń.

17.7. W przypadku braku akceptacji nowej treści OWU, Klientowi przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia. Do czasu rozwiązania Umowy mają zastosowanie dotychczasowe warunki.

17.8. W okresie gwarancyjnym zastosowanie mają OWU obowiązujące w dniu zawarcia Umowy.

17.9. Integralną część OWU stanowi:

17.9.1. Załącznik nr 1 - Wzór Umowy,

17.9.2. Załącznik nr 2 - Instrukcja Użytkowania i Konserwacji Przepustnic,

17.9.3. Załącznik nr 3 - Instrukcja Użytkowania i Konserwacji Centrali,

17.9.4. Załącznik nr 4 - Instrukcja bezpiecznego użytkowania, montażu, podstawowego programowania i konserwacji – IQ,

17.9.5. Załącznik nr 5 - Instrukcja bezpiecznego użytkowania, montażu, podstawowego programowania i konserwacji – IQT,

17.9.6. Załącznik nr 6 – Ankieta SAT,

17.9.7. Załącznik nr 7 – Wzór Protokołu Przeglądu,

17.9.8. Załącznik nr 8 - Wzór Karty gwarancyjnej Urządzeń,

17.9.9. Załącznik nr 9 – Karta Zgłoszenia Serwisowego,

17.9.10. Załącznik nr 10 - Klauzula informacyjna RODO Flow-Valves.

17.10. Wszelkie spory związane lub wynikłe z Umowy strony będą rozwiązywać w drodze negocjacji, a jeżeli nie osiągną porozumienia Sądem właściwym do rozwiązania sporu będzie sąd miejscowo właściwy dla każdorazowej siedziby Flow-Valves.

#### **Załącznik nr 10 do Ogólnych Warunków Świadczenia Usług Serwisowych Central i Przepustnic - Flow-Valves**

##### **KLAUZULA INFORMACYJNA RODO KONTRAHENCI FLOW-VALVES**

Celem niniejszego dokumentu jest przedstawienie informacji dotyczących przetwarzania danych przez Flow-Valves sp. z o.o. z siedzibą w Kruszynie Krajeńskim, ul. Łochowska 35, 86 -005 Białe Błota, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Bydgoszczy, XIII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS: 0000372032, NIP: 9671336482 (**Flow-Valves**). Klauzula informacyjna jest kierowana do kontrahentów Flow-Valves, z którymi łączy ją relacje biznesowe.

Zestaw podanych wiadomości informacji odpowiada wymogom unijnego Rozporządzenie 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 (RODO). We wszelkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych przez Flow-Valves można skontaktować się drogą mailową: [marketing@flow-valves.pl](mailto:marketing@flow-valves.pl).

##### **W jakim celu przetwarzamy dane osobowe i jaka jest podstawa prawna do przetwarzania danych osobowych?**

W przypadku osób prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą lub osób działających w imieniu innych podmiotów gospodarczych, w tym spółek handlowych dane osobowe przetwarzamy w celu prawidłowej realizacji umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO).

Dane osobowe przetwarzamy też w ramach prawnie usprawiedliwionego interesu (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), którym jest m.in. zapewnienie bezpieczeństwa realizacji umowy, ewentualne dochodzenie roszczeń, utrzymywanie relacji biznesowych, prowadzenie wewnętrznych analiz biznesowych lub prowadzenie działalności zgodnej z obowiązującymi Flow-Valves normami ISO. Możemy przetwarzać dane osobowe także w związku z obowiązującymi przepisami prawa m.in. związanymi z prowadzeniem ksiąg rachunkowych oraz realizacją obowiązków podatkowych. Podstawą prawną przetwarzania jest przetwarzanie w celu wypełnienia obowiązku prawnego - art. 6 ust. 1 lit. c

RODO oraz obowiązujące przepisy rachunkowe i podatkowe.

##### **Jak długo przetwarzamy dane osobowe?**

Okres przechowywania danych uzależniony jest od podstawy prawnej ich przetwarzania:

1. przy przetwarzaniu danych w celu wykonanie umowy – na czas realizacji umowy oraz okres przedawnienia roszczeń z niej wynikających,
2. przy przetwarzaniu danych w oparciu o obowiązki wynikające z obowiązujących przepisów prawa przetwarzamy dane tak długo, ile jest to konieczne na podstawie tych przepisów,
3. przy przetwarzaniu danych w ramach realizacji prawnie uzasadnionego interesu, przetwarzanie trwa tak długo, dopóki trwa ten interes.

##### **Jakie jest źródło danych osobowych?**

Co do zasady, przetwarzamy te dane osobowe, które podali nam bezpośrednio kontrahenci w ramach współpracy biznesowej lub udostępnione w publicznych rejestrach.

##### **Jak jest zakres przetwarzania danych osobowych?**

Możemy przetwarzać następujące dane osobowe: identyfikacyjne tj. imię, nazwisko, nazwę pracodawcy, zajmowane stanowisko: dane kontaktowe tj. numer telefonu, adres email; a w przypadku konieczności zweryfikowania posiadanych kwalifikacji możemy przetwarzać dane dotyczące posiadanych kwalifikacji jakie wymagane są do wykonywania określonych zadań związanych z realizacją zawartej umowy.

##### **Kim są odbiorcy danych osobowych?**

W toku normalnego prowadzenia działalności możemy przekazywać dane osobowe do zewnętrznych odbiorców, gdy okazuje się to niezbędne w zapewnieniu wysokiej jakości świadczenia usług, a także spełnienia obowiązków prawnych. Powyższe obejmuje następujące kategorie odbiorców danych: i) podwykonawcy Flow-Valves na podstawie odrębnej umowy współpracy, ii) dostawcy (usług płatniczych, księgowych, prawnych, usług cyfrowych, transportowych), iii) organy władzy publicznej. Nie przekazujemy danych osobowych poza Europejskim Obszarem Gospodarczym (EOG). Dane osobowe nie są profilowane.

##### **Przysługujące prawa**

W związku z ochroną danych osobowych przysługuje szereg praw:

1. prawo do sprostowania danych, gdyby okazało się, że przetwarzane dane są niepoprawne,
2. prawo dostępu do swoich danych,
3. prawo do żądania usunięcia danych osobowych,
4. prawo do żądania ograniczenia przetwarzania danych,
5. prawo do przenoszenia tych danych,
6. prawo do wniesienia skargi do właściwego organu nadzorczego.