

## **SIVANTOS Sp. z o.o.**

### **Ogólne Warunki Dostaw (OWD) obowiązujące od 01 marca 2020 roku** (20200301\_OWd\_v57)

#### **1. Postanowienia ogólne**

- 1.1. Niniejsze Ogólne Warunki Dostaw (zwane OWd) zastosowanie mają do wszystkich ofert, zawieranych umów sprzedaży, dostawy i o świadczenie usług pomiędzy SIVANTOS spółka z o.o. (zwanym w dalszej części Dostawcą) a Nabywcą towarów znajdujących się w ofercie handlowej Dostawcy lub Zleceniodawcą usług (zwanym dalej Nabywcą) oraz stanowią integralną część każdej oferty i umowy dotyczących sprzedaży, dostaw i usług realizowanych przez Dostawcę, także w bieżących i przyszłych transakcjach gospodarczych. OWd zastosowanie mają w czasie obowiązywania tych umów.
- 1.2. Niniejsze OWd zastosowanie mają wyłącznie do umów zawieranych przez Dostawcę z Nabywcami, posiadającymi status przedsiębiorców w rozumieniu ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej.
- 1.3. Nabywca zobowiązany jest przedłożyć Dostawcy następujące dokumenty:
- odpis z KRS lub zaświadczenie z ewidencji działalności gospodarczej z numerami PESEL,
  - decyzja w sprawie nadania nr NIP,
  - oświadczenie potwierdzające osobę upoważnioną do reprezentowania firmy,
  - lista pracowników upoważnionych do składania zamówień i odbioru przesyłek.
- 1.4. Wszystkie umowy, o których mowa w ust. 1.1 podlegają wyłącznie niniejszym OWd. Dostawca nie wyraża zgody na jakąkolwiek zmianę i/lub modyfikację warunków umowy w stosunku do niniejszych OWd, o ile taka zmiana i/lub modyfikacja nie zostanie uzgodniona na piśmie. Niniejsze OWd obowiązują również w przypadku umów z Nabywcami, co do których Dostawca posiada wiedzę o stosowaniu innych warunków niż te określone w niniejszych OWd.
- 1.5. Ilekroć w niniejszych OWd mowa jest o Towarach należy przez to rozumieć Towary znajdujące się w ofercie handlowej Dostawcy, w tym również wyroby wytwarzane przez Dostawcę lub na jego zlecenie, tj. aparaty słuchowe wewnątrzuszne, aparaty słuchowe zauszne, wkładki uszne.
- 1.6. Nabywca zobowiązuje się nie wykorzystywać produktów dostarczonych w ramach niniejszej umowy, w sposób niezgodny z ich przeznaczeniem, w szczególności modyfikować mechanizmu lub konstrukcji dostarczonego produktu lub jego części powodując zmianę sposobu jego użytkowania.
- 1.7. Dostawca zapewnia, że jest w posiadaniu stosownych certyfikatów i atestów dopuszczających Towary do użytkowania. Dostawca zobowiązuje się do przedłożenia tych certyfikatów i atestów do wglądu na stosowne żądanie Nabywcy.

- 1.8. Złożenie przez Nabywcę zamówienia oznacza akceptację niniejszych OWD, o ile szczegółowe umowy zawarte pomiędzy Nabywcą i Dostawcą nie stanowią inaczej. Najpóźniej wraz z odbiorem Towaru lub świadczeń uznaje się, że niniejsze OWD zostały przyjęte przez Nabywcę, z tym zastrzeżeniem, że w przypadku dostawy zamówionych Towarów Nabywca, w razie braku akceptacji OWD może najpóźniej w ciągu 2 dni od daty odbioru zamówionego Towaru wyrazić pisemny brak akceptacji OWD i w tym czasie dokonać zwrotu zamówionego Towaru do Dostawcy. Brak oświadczenia o braku akceptacji niniejszych OWD wraz z jednoczesnym zwrotem dostarczonego Towaru w ww. terminie powoduje uznanie OWD za ostatecznie zaakceptowane przez Nabywcę.
- 1.9. W razie nieważności, bezskuteczności lub bezprzedmiotowości niektórych postanowień OWD, pozostałe postanowienia OWD pozostają w mocy.

## **2. Składanie zamówień**

- 2.1. Zamówienia mogą być składane telefonicznie, mailem lub pisemnie, z tym jednak zastrzeżeniem, że zamówienie Towarów lub Usług wymagających indywidualnych uzgodnień wymaga pisemnego potwierdzenia.
- 2.2. Złożone zamówienia nie są wiążące dla Dostawcy do momentu pisemnego potwierdzenia przez Dostawcę ich przyjęcia lub do momentu ich przyjęcia poprzez przystąpienie do ich wykonywania lub do momentu ich przyjęcia poprzez wystawienie faktury.
- 2.3. W przypadku braku pisemnego zamówienia Dostawca doręczy wraz z dostarczonymi Towarami potwierdzenie zamówienia. Nabywca może w ciągu 2 dni od dnia dostawy wnieść pisemne uwagi do zrealizowanego zamówienia. Po bezskutecznym upływie tego terminu zamówienie uznaje się za zrealizowane zgodnie z zamówieniem Nabywcy.
- 2.4. Formy uszne przesyłane do Dostawcy w celu złożenia zamówienia na aparaty wewnętrzne oraz wkładki uszne są przechowywane nie krócej niż 2 tygodnie. Po tym czasie będą utylizowane lub odsyłane zwrotnie na koszt Nabywcy, jeśli nie przystąpiono do realizacji zamówienia. Zeskanowane formy uszne przechowywane będą minimum przez okres 6 miesięcy od realizacji zamówienia.
- 2.5. Towary do napraw przysłane do serwisu będą przechowywane maksymalnie 2 miesiące - w przypadku nie przystąpienia do realizacji usług na wniosek Nabywcy. Po tym okresie będą odsyłane do Nabywcy na jego koszt.

## **3. Ceny**

- 3.1. Zamówienia są realizowane po cenach obowiązujących w dniu złożenia zamówienia. Cennik zawiera ceny netto.
- 3.2. Wszystkie dokumenty sprzedażowe, specyfikacje i ceny są ściśle poufne i nie mogą być dostępne dla osób trzecich.

- 3.3. Standardowo, przesyłki realizowane są za pośrednictwem firm przewozowych/kurierskich. Formy na wkładki i aparaty do naprawy wysyłane są na koszt Nabywcy wybranym przez niego dowolnym kurierem. Wówczas Nabywca ponosi wszelkie koszty wysyłki i ubezpieczenia zamówionego Towaru w czasie transportu, a koszty te nie są zawarte w cenie Towarów. Wszystkie wysyłki do Nabywcy wysyłane są na koszt Dostawcy a Dostawa Towarów będzie realizowana przesyłką kurierską UPS.
- 3.4. Dostawy towarów realizowane są każdorazowo na koszt dostawcy za pośrednictwem firmy kurierskiej UPS niezależnie od wartości zamówienia.
- 3.5. Wszelkie przesyłki Towarów realizowane za pośrednictwem firm przewozowych/kurierskich powinny zostać ubezpieczone.
- 3.6. Dostawca, jako metodę wysyłki Towarów na koszt własny do Nabywcy stosuje przesyłkę kurierską UPS.
- 3.7. Standardowo przesyłki wysyłane za pośrednictwem UPS ubezpieczone są do wysokości 100.000 zł. Dostawca dopuszcza realizację dostaw częściowych, tak by wartość poszczególnych przesyłek nie przekraczała wartości 50.000 zł. Nabywca, w razie braku możliwości dostaw częściowych, zobowiązany jest do poniesienia kosztów dodatkowego ubezpieczenia przesyłki zgodnie z obowiązującym cennikiem usług transportowych.
- 3.8. Nabywca wysyłając towar do Dostawcy zobowiązany jest do określenia wartości przesyłki. Wartość wysyłanego towaru nie może przekraczać każdorazowo kwoty 100.000 zł.

#### **4. Dostawa towarów**

- 4.1. O ile inaczej nie ustalono, dostawy odbywają się na zasadach „ex works” zgodnie z Incoterms 2010. Poprzez miejsce dostawy rozumie się siedzibę Dostawcy, tj. Poznań.
- 4.2. O ile inaczej nie postanowiono, ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia Towarów przechodzi na Nabywcę w momencie przeniesienia posiadania Towarów na osobę wykonującą transport, najpóźniej w momencie opuszczenia siedziby Dostawcy.
- 4.3. W przypadku opóźnienia dostawy lub odbioru Towarów z przyczyn leżących po stronie Nabywcy ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia Towarów przechodzi na Nabywcę w momencie powiadomienia go o gotowości Dostawcy do dostarczenia Towarów.
- 4.4. Nabywca przy odbiorze przesyłki w obecności kuriera powinien otworzyć przesyłkę, sprawdzić jej stan oraz stwierdzić czy Towary nie zostały zniszczone w transporcie. Wszelkie zniszczenia opakowania powinny być potwierdzone pisemnie przez kuriera, a następnie natychmiast zgłoszone w celu umożliwienia zgłoszenia roszczenia z ubezpieczenia. W przypadku stwierdzenia braków w przesyłce, których nie można było stwierdzić w momencie jej odbioru, Nabywca ma obowiązek niezwłocznego ich zgłoszenia Dostawcy, nie później niż w terminie 3 dni od daty odbioru przesyłki, pod rygorem przyjęcia, iż w momencie dostawy Towarów przesyłka była kompletna i pozbawiona wad.

## 5. Terminy

- 5.1. Jeżeli nie uzgodniono inaczej ustalone terminy wskazane w niniejszych OWD nie są terminami ostatecznymi.
- 5.2. Termin dostawy/wykonania usługi rozpoczyna swój bieg w momencie wyjaśnienia wszystkich wątpliwości oraz uzgodnienia wszystkich warunków umowy.
- 5.3. Orientacyjne terminy realizacji dostaw Towarów wynoszą odpowiednio:
- 2 dni robocze dla aparatów słuchowych zauszných;
  - 5 dni robocze dla aparatów wewnątrzusznych oraz wkładek usznych;
  - 3 dni robocze dla pozostałych Towarów.
- 5.4. Orientacyjny termin realizacji usług serwisowych, o których mowa w pkt 8 wynosi 5 dni robocze.
- 5.5. Dostawca realizuje dostawy wyłącznie w dni robocze. Zamówienia złożone do godziny 12:00 uznaje się za złożone w dniu ich złożenia. Dla zamówień złożonych po godzinie 12:00, jako datę złożenia zamówienia uznaje się następný dzień roboczy. Przy czym w przypadku, gdy zamówienie zostanie zrealizowane w dniu jego złożenia uznaje się, że zostało zrealizowane w 1 dzień roboczy.
- 5.6. Jeżeli nie ustalono inaczej, termin dostawy uważa się za zachowany w momencie wysłania Towaru z siedziby Dostawcy.
- 5.7. Termin realizacji zamówienia może zostać odpowiednio przedłużony, w szczególności o okres uzasadniony zaistnieniem siły wyższej, przez którą rozumie się w szczególności nieprzewidziane wydarzenia niezależne od Dostawcy i za które nie ponosi odpowiedzialności. Powyższe odnosi się również do okresu opóźnienia w dostawie oraz do sytuacji dotknięcia działaniem siły wyższej Dostawcy.
- 5.8. Dostawy oraz usługi mogą być wykonywane partiami, o ile z ich charakteru nie wynika, iż dostawa (usługa) częściowa nie może być przez Nabywcę zaakceptowana. W przypadku dostaw częściowych, Dostawca upoważniony będzie do wystawienia odrębnej faktury za każdą partię towaru/usługi.
- 5.9. W przypadku realizacji zamówienia w oparciu o przedpłaty na rachunek bankowy Dostawcy, do dokonania wysyłki Towaru konieczne jest przesłanie Dostawcy potwierdzenia zapłaty. W przypadku przesłania potwierdzenia zapłaty do godziny 13:00, Dostawca dokona wysyłki Towaru w tym samym dniu roboczym. W przypadku otrzymania potwierdzenia zapłaty po godzinie 13:00 dostawa będzie zrealizowana w następnym dniu roboczym. W razie braku potwierdzenia zapłaty, wysyłka Towaru nastąpi w ciągu 3 dni roboczych po uznaniu rachunku bankowego Dostawcy.

## 6. Płatności

- 6.1. W braku postanowienia przeciwnego, Nabywca zobowiązany jest do regulowania wszelkich należności przysługujących Dostawcy z góry. Wszelkie płatności należne od Nabywcy stają się wymagalne z chwilą otrzymania pierwszej z faktur, tj. „właściwej” lub pro forma.
- 6.2. Standardowymi dopuszczalnymi przez Dostawcę metodami płatności są: przedpłata na konto.
- 6.3. Nabywcy przysługuje prawo kompensaty należności Dostawcy z własnymi wierzytelnościami wobec Dostawcy pod warunkiem, że wierzytelności Nabywcy zostały uznane przez Dostawcę w sposób wyraźny, nie są kwestionowane, co do zasady i wysokości lub zostały stwierdzone orzeczeniem w sposób przewidziany prawem.
- 6.4. Cesja wierzytelności Nabywcy wymaga uprzedniej pisemnej zgody Dostawcy. Nabywcy nie przysługuje jakiegokolwiek roszczenie o udzielenie takiej zgody.

## 7. Gwarancja

- 7.1. Wybrane Towary objęte są gwarancją Dostawcy, z tym zastrzeżeniem, że wybrane Towary nabywane przez Nabywcę od Dostawcy w celu ich dalszej odsprzedaży objęte są wyłącznie gwarancją udzielaną przez Dostawcę ostatecznym użytkownikom tych Towarów. Dodatkowo Dostawca udziela również gwarancji na wybrane Towary nabyte przez Nabywców na własne potrzeby związane z prowadzoną działalnością.
- 7.2. Dostawca zobowiązuje się udzielić odpowiedzi na zgłaszane roszczenia gwarancyjne w ciągu 7 dni roboczych od daty otrzymania kompletnego zgłoszenia.
- 7.3. Dostawca wyłącza w całości odpowiedzialność wobec Nabywcy z tytułu rękojmi. Niniejsze wyłączenie nie dotyczy roszczeń regresowych Nabywcy wobec Dostawcy w związku z wadliwością Towarów, o których mowa w art. 576<sup>1</sup> - 576<sup>4</sup> kodeksu cywilnego.
- 7.4. Koszty wysyłki Towarów w związku ze zgłaszanymi roszczeniami gwarancyjnymi ponosi Dostawca. Dostawca zastrzega sobie prawo wyboru sposobu dostawy Towarów, w tym zasad ubezpieczenia przesyłki. W przypadku, gdy roszczenie gwarancyjne okaże się oczywiście bezzasadne, Dostawca może obciążyć Nabywcę kosztami wysyłki Towarów do Dostawcy, jak i zwrócić do Nabywcy.
- 7.5. Przesyłki na koszt Dostawcy określone w punkcie powyżej mogą być wysyłane wyłącznie kurierem UPS (usługą Standard) lub w inny uzgodniony wcześniej z Dostawcą sposób. Nabywca zobowiązuje się wskazać kurierowi numery klienta Dostawcy w celu uzyskania warunków dostaw Dostawcy, tj. *UPS 0W4Y43*.
- 7.6. Standardowy okres naprawy gwarancyjnej Towarów, jakimi są aparaty słuchowe wynosi maksymalnie 30 dni roboczych. Standardowy okres naprawy gwarancyjnej innych Towarów wynosi maksymalnie 30 dni roboczych.

- 7.7. Stwierdzone wady Towaru należy niezwłocznie zgłosić na piśmie na formularzu naprawy obowiązującym u Dostawcy w dacie stwierdzenia wady.
- 7.8. Dostawca nie udziela gwarancji na Towary używane. Dla uniknięcia wątpliwości, postanowienia nie stosuje się do nowych Towarów, które mogą zawierać części pochodzące z recyklingu o zapewnionej jakości i zwrócone do cyklu materiałów.
- 7.9. Ryzyko związane z przesyłką Towarów w związku ze zgłaszanymi roszczeniami gwarancyjnymi przechodzi na Dostawcę z chwilą przekazania Towaru pierwszemu przewoźnikowi. Warunkiem przejścia ryzyka jest ubezpieczenie wysyłki Towaru do Dostawcy.
- 7.10. Nabywca zobowiązuje się do umieszczenia w przesyłce do Dostawcy listy pakowania, którą Dostawca w obecności kuriera będzie mógł zweryfikować.

### **7.1. Gwarancja dotycząca wybranych Towarów nabytych w celu dalszej odsprzedaży**

7.1.1. Szczegółowe warunki gwarancji na Towary nabyte przez Nabywcę w celu ich dalszej odsprzedaży są ujęte w karcie gwarancyjnej wydawanej przez Dostawcę wraz z Towarem, którego gwarancja dotyczy. Dostawca informuje, że gwarancja dotycząca Towarów nabytych w celu dalszej odsprzedaży udzielana będzie użytkownikowi końcowemu za pośrednictwem Nabywcy i dotyczyć będzie w szczególności wad materiałowych, produkcyjnych powstałych wyłącznie z przyczyn tkwiących w Towarze i będzie udzielana na okres:

- 36 miesięcy dla aparatów słuchowych;
- 36 miesięcy dla Towarów jakimi są słuchawki RIC;
- 36 miesięcy dla słuchawek RIC w obudowach indywidualnych;
- 30 miesięcy dla wkładek usznych;

przy czym termin gwarancji będzie każdorazowo biegł od daty sprzedaży Towaru użytkownikowi końcowemu, chyba że co innego wynika z karty gwarancyjnej załączonej do danego Towaru lub pisemnych ustaleń Dostawcy z Nabywcą lub ostatecznym użytkownikiem Towaru. Udzielana Gwarancja dotyczy wyłącznie produktów nabytych w Polsce, dystrybuowanych przez Gwaranta oraz będących w ofercie Gwaranta w dniu wydania aparatu Użytkownikowi, nie później niż 3 miesiące od daty wycofania danego aparatu z oferty Gwaranta.

7.1.2. W związku z gwarancją udzielaną ostatecznym użytkownikom Towarów, Nabywca zobowiązany jest do:

- a. należytego uzupełnienia w momencie sprzedaży Towaru ostatecznemu użytkownikowi karty gwarancyjnej załączonej przez Dostawcę do Towaru poprzez wpisanie marki i modelu Towaru, numeru seryjnego, daty sprzedaży, stempla i podpisu Nabywcy
- b. wydania należycie uzupełnionej karty gwarancyjnej ostatecznemu użytkownikowi,

- c. wydania wraz z Towarem i kartą gwarancyjną dowodu dokonania zakupu, zawierającego w szczególności informacje o dacie sprzedaży, w tym np. faktury, paragonu fiskalnego, itp.,
- d. należytego informowania ostatecznego użytkownika o uprawnieniach wynikających z udzielonej gwarancji oraz o wymogach formalnych niezbędnych do skorzystania z uprawnień wynikających z gwarancji, w tym w szczególności informowania o:
  - 1/ warunkach formalnych przyjęcia roszczenia gwarancyjnego do rozpatrzenia przez Dostawcę, tj. dostarczenie do Dostawcy prawidłowo uzupełnionej karty gwarancyjnej wydanej przez Dostawcę wraz z Towarem, w którym stwierdzono wadę oraz potwierdzenie daty zakupu Towaru, w tym w szczególności przedłożenie faktury, paragonu fiskalnego, itp.
  - 2/ fakcie, iż Dostawca zastrzega sobie prawo przedłużenia okresu naprawy do 30 dni
  - 3/ fakcie, iż Dostawca może w ramach udzielonej gwarancji według własnego uznania, dokona bezpłatnie naprawy Towaru, wymiany części wadliwych na części nowe lub pochodzące z recyklingu o zapewnionej jakości, lub wymiany Towarów na Towary podobne, które mogą zawierać części pochodzące z recyklingu o zapewnionej jakości
  - 4/ fakcie, iż wymienione części i podzespoły w naprawach gwarancyjnych nie będą odsyłane i stanowią własność Dostawcy,
  - 5/ fakcie, iż w przypadku wkładek usznych Dostawca dopuszcza dokonanie drobnych korekt i modyfikacji kształtu wkładki w procesie dopasowania wkładek usznych przez uprawniony podmiot do fizjologii ucha; modyfikacje te nie powodują zerwania umowy gwarancyjnej oraz odpowiedzialności gwarancyjnej Dostawcy.
  - 6/ fakcie, iż w przypadku braku, nieczytelności lub niekompletności numeru seryjnego może nastąpić zmiana i nadanie nowego numeru seryjnego. Zmiana ta nie wpływa na okres i warunki gwarancji oraz nie wynikają z niej żadne inne prawa lub zobowiązania. W przypadku wyrobów medycznych jest ona konieczna dla zachowania identyfikowalności wyrobu medycznego.
- e. przyjmowania na aktualnie obowiązujących u Dostawcy formularzach wszelkich roszczeń ostatecznych użytkowników w związku z udzieloną gwarancją i przekazywania ich niezwłocznie do Dostawcy, o ile Dostawca nie postanowi inaczej,
- f. pośredniczenia w kontaktach Dostawcy z ostatecznym użytkownikiem w zakresie zgłoszonych roszczeń gwarancyjnych.

7.1.3. Dostawca informuje, że jakiegokolwiek uchybienia w zakresie, o którym mowa w pkt 7.1.3 mogą powodować nieważność udzielonej ostatecznemu użytkownikowi gwarancji na Towar, za co wyłączną odpowiedzialność ponosi Nabywca.

7.1.4. Towary, jakimi są indywidualne wkładki uszne nie będą naprawiane w okresie gwarancji oraz poza nim. W przypadku tych Towarów są one zawsze budowane od nowa. Dla napraw gwarancyjnych

warunkiem przyjęcia reklamacji jest odesłanie starych wadliwych wkładek, przysłanie opisu wady oraz nowych form usznych.

## **7.II. Gwarancja na wybrane Towary nabyte przez Nabywcę na potrzeby prowadzonej działalności**

- 7.II.1. Dostawca udziela Nabywcy gwarancji na wybrane Towary nabyte przez Nabywcę na własne potrzeby związane z prowadzoną działalnością.
- 7.II.2. W braku postanowienia przeciwnego, Dostawca zapewnia gwarancję na poniższe Towary nabyte przez Nabywcę na własne potrzeby związane z prowadzoną działalnością:
- A. na okres 12 miesięcy od daty sprzedaży/dostawy na wszystkie fabrycznie nowe Towary posiadające numer seryjny, w zakresie wad materiałowych lub produkcyjnych,
  - B. na okres 6 miesięcy od daty sprzedaży/dostawy na części zamienne i inne Towary nie posiadające numeru seryjnego w zakresie wad materiałowych;
  - C. na okres 24 miesięcy od daty sprzedaży/dostawy na sprzęt audiologiczny Inventis w zakresie wad materiałowych lub produkcyjnych;
- 7.II.3. Dostawca, w ramach udzielonej gwarancji zobowiązuje się, według własnego uznania, do bezpłatnej naprawy Towaru lub wymiany na Towar wolny od wad, tj. wymiany części wadliwych na części nowe lub pochodzące z recydingu o zapewnionej jakości lub wymiany Towarów na Towary podobne, które mogą zawierać części pochodzące z recydingu o zapewnionej jakości.
- 7.II.4. Gwarancja dotyczy jedynie wad ujawnionych w okresie gwarancji, a powstałych wyłącznie z przyczyn tkwiących w Towarze.
- 7.II.5. Poprzez naprawę rozumiane są takie czynności serwisowe, których celem jest usunięcie wad Towaru zgłoszonych Dostawcy w okresie gwarancyjnym.
- 7.II.6. Z zastrzeżeniem pkt 7.II.7 wszelkie próby naprawy lub modernizacji Towaru we własnym zakresie przez Nabywcę lub przez nieupoważnione osoby trzecie skutkują wyłączeniem odpowiedzialności Dostawcy z tytułu udzielonej gwarancji. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki wszelkich nieprofesjonalnych zmian lub napraw dokonywanych przez Nabywcę lub osobę trzecią, w tym w szczególności za takie czynności, jak produkcja obudów aparatów wewnątrzusznych, montaż indywidualnych aparatów słuchowych prowadzony przez osobę trzecią, zmiany płytek frontowych dokonane przez osoby trzecie lub uszkodzenia płytek frontowych na skutek czynników zewnętrznych.
- 7.II.7. W przypadku wkładek usznych Dostawca dopuszcza dokonanie drobnych korekt i modyfikacji kształtu wkładki w procesie dopasowania wkładek usznych przez uprawniony podmiot do fizjologii ucha. Modyfikacje te nie powodują zerwania umowy gwarancyjnej oraz odpowiedzialności gwarancyjnej Dostawcy.



- 7.II.8. Używanie Towarów w sposób niezgodny z instrukcją obsługi lub używanie ich w warunkach mogących spowodować ich uszkodzenie, narażenie na uszkodzenia mechaniczne lub chemiczne powoduje wyłączenie odpowiedzialności Dostawcy z tytułu udzielonej gwarancji.
- 7.II.9. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za wady Towaru spowodowane przechowywaniem w warunkach szkodliwych, w wilgotnym i gorącym środowisku, narażaniem na kurz i wibracje, mogące spowodować uszkodzenie Towaru.
- 7.II.10. Uszkodzenia Towarów, jakimi są aparaty słuchowe, wkładki uszne oraz ich akcesoria spowodowane zabrudzeniami woskowiną uszną, pyłem, kurzem, lakierami, wilgocią, wodą i innymi rodzajami zabrudzeń spowodowanych brakiem pielęgnacji nie podlegają gwarancji.
- 7.II.11. Wymienione części i podzespoły w naprawach gwarancyjnych nie będą odsyłane i stanowią własność Dostawcy.

## **8. Usługi serwisowe**

- 8.1. Dostawca zobowiązuje się zapewnić 5 - letni serwis aparatów słuchowych oraz 2-letni serwis pilotów zdalnego sterowania do aparatów słuchowych i ładowarek do aparatów słuchowych. Okres, o którym mowa w zdaniu pierwszym jest liczony od daty oficjalnego wycofania przez Dostawcę ze sprzedaży danego modelu. Zobowiązanie dotyczy wyłącznie produktów nabytych w Polsce, dystrybuowanych przez Dostawcę. Serwis pozostałych Towarów zapewniony jest do końca trwania ich okresu gwarancji, z tym zastrzeżeniem, że wkładki uszne, drobne części, akcesoria i Towary nieposiadające numeru seryjnego, nie są objęte zakresem usług serwisowych świadczonych przez Dostawcę.
- 8.2. Dostawca dopuszcza przyjęcie zlecenia naprawy Towarów po upływie okresów wskazanych w ust. 8.1 na podstawie odrębnego porozumienia.
- 8.3. Maksymalny czas naprawy Towarów, jakimi są aparaty słuchowe wynosi 30 dni roboczych, zaś maksymalny czas naprawy innych Towarów wynosi 30 dni roboczych. Dostawca zastrzega sobie prawo do przedłużenia czasu naprawy, o czym każdorazowo powiadomi Nabywcę.
- 8.4. Dostawca zastrzega sobie, w przypadku przyjęcia zlecenia naprawy Towaru prawo według własnego uznania, dokonania naprawy przedmiotowych Towarów, wymiany części wadliwych na części nowe lub pochodzące z recyklingu o zapewnionej jakości lub wymiany Towarów na Towary podobne, które mogą zawierać części pochodzące z recyklingu o zapewnionej jakości.
- 8.5. Dostawca informuje, iż w przypadku dokonania wymiany w ramach usługi serwisowej jakiegokolwiek elementu Towaru, udzieli ostatecznemu użytkownikowi Towaru 6-miesięcznej gwarancji na wymieniany element. Dostawca informuje, iż udzieli ostatecznemu użytkownikowi 6-miesięcznej gwarancji na naprawiany Towar w zakresie czynności wykonanych w ramach zleconej naprawy. W związku z udzielanymi gwarancjami, o których mowa w zdaniu pierwszym i drugim zasady, o których mowa w pkt 7.2-7.10 oraz 7.1 stosuje się odpowiednio, na co Nabywca wyraża zgodę. W tym

przypadku funkcję karty gwarancyjnej mogą stanowić warunki gwarancji na wydruku serwisowym wraz z dedykowaną kartą gwarancyjną dla usług serwisowych.

- 8.6. W przypadku obowiązywania gwarancji pierwotnej, naprawa (wymiana) nie będąca naprawą gwarancyjną nie powoduje przerwania ani przedłużenia jej obowiązywania.
- 8.7. Koszt naprawy lub wymiany jest obliczony na podstawie stawek obowiązujących u Dostawcy w dniu przyjęcia zlecenia naprawy serwisowej, na co Nabywca wyraża zgodę.
- 8.8. Ryzyko związane z przesyłką Towarów w związku ze zleceniem usług serwisowych przechodzi na Dostawcę z chwilą przekazania Towaru pierwszemu przewoźnikowi. Warunkiem przejścia ryzyka jest ubezpieczenie wysyłki Towaru do Dostawcy.
- 8.9. Nabywca zobowiązuje się do umieszczenia w przesyłce do Dostawcy listy pakowania, którą Dostawca w obecności kuriera będzie mógł zweryfikować.
- 8.10. Koszty wysyłki Towarów oraz ubezpieczenia w trakcie przewozu w związku ze zleceniem usług serwisowych ponosi Nabywca.
- 8.11. Dostawca zastrzega sobie prawo do odstąpienia od przyjętego zlecenia naprawy serwisowej, jeśli zaistnieją jakiegokolwiek okoliczności uniemożliwiające dokonanie skutecznej naprawy, np. brak dostępności części zamiennych, ograniczenia prawne lub inne. Jakiegokolwiek roszczenia odszkodowawcze z tego tytułu nie przysługują Nabywcy.
- 8.12. Wymienione części i podzespoły w naprawach serwisowych nie będą odsyłane i stanowią własność Dostawcy.
- 8.13. Usługi serwisowe dotyczą tylko produktów kompletnych i niezniszczonych całkowicie (naprawialnych).

## **9. Zwroty - warunki zwrotów**

Dostawca nie dopuszcza możliwości zwrotu zakupionych Towarów o ile nie zaistniał błąd w zamówieniu, co Nabywca jest zobowiązany wykazać. W razie błędu w zamówieniu przysługuje 10-dniowy termin zwrotu Towaru w nienaruszonym opakowaniu, braku śladu użytkowania i pod warunkiem jego kompletności.

## **10. Odpowiedzialność**

- 10.1. Odpowiedzialność Dostawcy z tytułu sprzedaży, dostaw Towarów lub usług ograniczona jest do wyrównania strat Nabywcy wynikających z nienależytego wykonania przez Dostawcę swoich zobowiązań umownych lub wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, a spowodowanych umyślnie lub w wyniku rażącego niedbalstwa. Dostawca wyłącza odpowiedzialność w zakresie, o którym mowa w zdaniu pierwszym z tytułu utraconych przez Nabywcę korzyści.

10.2. Odpowiedzialność Dostawcy, o której mowa w pkt 10.1 jest ograniczona w każdym wypadku do wysokości nieprzekraczającej ceny sprzedaży, dostawy lub usługi określonej w niewykonanej lub nienależycie wykonanej umowie.

## **11. Kontrola wywozowa (eksportu)**

11.1. Wynikające z niniejszej umowy zobowiązania Dostawcy ustają, jeżeli ich spełnienie narusza krajowe lub międzynarodowe regulacje z zakresu handlu zagranicznego lub prawa celnego, jak również nałożone embarga lub inne sankcje.

11.2. Jeżeli Nabywca przenosi na osobę trzecią towary dostarczone przez Dostawcę (sprzęt i/lub oprogramowanie i/lub technologię, jak również dokumenty towarzyszące, niezależnie od sposobu dostarczenia) lub roboty i usług świadczonych przez Dostawcę (w tym każdy rodzaj wsparcia technicznego), Nabywca zobowiązuje się przestrzegać wszystkich właściwych krajowych i międzynarodowych przepisów dotyczących wywozu (ponownego wywozu, eksportu).

11.3. Każdorazowo przed przeniesieniem towarów, robót i usług świadczonych przez Dostawcę na osobę trzecią, Nabywca zapewnia w szczególności, że:

- nie dojdzie do naruszenie embarga nałożonego przez Unię Europejską, Stany Zjednoczone Ameryki i/lub przez Organizację Narodów Zjednoczonych, ani ograniczeń związanych z rodzimym biznesem i innych nakazów.
- towary, roboty i usługi nie są przeznaczone do użytku związanego z uzbrojeniem, techniką jądrową lub bronią, o ile i w zakresie, w jakim wykorzystanie takie jest przedmiotem zakazu lub zezwolenia, chyba, że odpowiednie zezwolenie zostało przedłożone.
- podczas handlu z podmiotami zewnętrznymi i organizacjami, uwzględniane są wszystkie listy wydane przez Unię Europejską i Stany Zjednoczone Ameryki wyszczególniające podmioty objęte sankcjami.

11.4. W razie potrzeby przeprowadzenia kontroli eksportu, Nabywca, na żądanie Dostawcy, niezwłocznie przedstawi Dostawcy wszelkie informacje dotyczące konkretnego klienta końcowego, miejsca przeznaczenia i zastosowania towarów, robót i usług świadczonych przez Dostawcę, a także wszelkie istniejące ograniczenia kontroli eksportu.

11.5. Nabywca zobowiązuje się przejąć odpowiedzialność cywilną Dostawcy wynikającą z wszelkich roszczeń, postępowań, pozwów, kar, strat, kosztów i innych szkód wynikających bezpośrednio lub pośrednio z faktu niespełnienia dowolnych przepisów kontroli eksportu przez Nabywcę i Nabywca zobowiązuje się pokryć Dostawcy wszystkie straty i koszty w efekcie powstałe, chyba, że przedmiotowa niezgodność nie powstała z winy Nabywcy.

## **12. Ochrona danych osobowych**

- 12.1. Nabywca i Dostawca będą przestrzegać wszelkich obowiązujących przepisów prawa dotyczących ochrony danych osobowych, mających zastosowanie od przetwarzania przez nich danych osobowych w ramach OWD.
- 12.2. Nabywca przed udostępnieniem Dostawcy danych osobowych podlegających ochronie, uzyska pisemną zgodę osoby, której dane te dotyczą na udostępnienie jego danych osobowych w celach, dla których są one przekazywane Dostawcy, w tym w szczególności w związku ze zgłoszonymi reklamacjami w ramach rękojmi, gwarancji oraz usług serwisowych. Przekazanie danych osobowych Dostawcy jest równoznaczne z udzieleniem zgody, o której mowa w zdaniu pierwszym, przy czym zgoda ta będzie obejmowała każdorazowo uprawnienie Dostawcy do dalszego udostępnienia danych osobowych, z tym zastrzeżeniem, że dalsze udostępnienie następować będzie wyłącznie w celach i zakresie niezbędnym do realizacji zobowiązań Dostawcy wobec Nabywcy, ostatecznych użytkowników lub innych podmiotów.
- 12.3. W przypadku, gdy Dostawca uzyska dostęp do danych osobowych przechowywanych w Towarze lub Oprogramowaniu, zastosowanie będą miały następujące postanowienia:
- (i) Dostawca będzie korzystał z udostępnionych danych osobowych jedynie w celach, w jakich zostały one przekazane i zgodnie z wytycznymi Nabywcy
  - (ii) Nabywca ograniczy udostępnianie Dostawcy danych osobowych podlegających ochronie jedynie do wyjątkowych przypadków,
  - (iii) Dostawca zobowiązuje się nie ujawniać udostępnionych danych osobowych i wdrożyć techniczne i organizacyjne środki w celu ochrony takich danych przed przypadkowym lub niedozwolonym zniszczeniem lub przypadkową utratą, modyfikacją, nieuprawnionym ujawnieniem lub dostępem.

### **13. Oprogramowanie i własność intelektualna**

- 13.1. Ilustracje, rysunki, projekty, kalkulacje oraz inne dokumenty związane z Towarami oraz inną działalnością handlową lub usługową Dostawcy, które zawierają treści chronione prawem autorskim, prawem o charakterze własności przemysłowej, know-how oraz inne istotne informacje pozostają wyłączną własnością Dostawcy i podlegają ochronie w zakresie praw autorskich, praw własności przemysłowej niezależnie od przekazania takich materiałów Nabywcy. Wyżej wymienione materiały nie mogą być powielane ani przekazywane osobom trzecim bez uprzedniej pisemnej zgody Nabywcy.
- 13.2. W przypadku dostawy Towarów wraz z oprogramowaniem, Nabywca oraz każdy użytkownik upoważniony przez Nabywcę otrzymuje nieograniczone w czasie, niewyłączne i niezbywalne prawo do korzystania z oprogramowania zainstalowanego w Towarach, z którymi dany Towar został dostarczony, w niezmienionej postaci i wyłącznie dla celów określonych w opisie Towaru lub instrukcji obsługi, wyłącznie w zakresie użytku własnego, nie do celów komercyjnych.
- 13.3. Przeniesienie prawa do używania oprogramowania może nastąpić wyłącznie wraz z przeniesieniem własności Towaru, w którym oprogramowanie jest zainstalowane. W przypadku przeniesienia prawa

do używania oprogramowania na stronę trzecią, Nabywca zobowiązany jest do zapewnienia, że przenieszone prawo do używania nie przekracza zakresu uprawnień wynikającego z OWD oraz odpowiedniej informacji technicznej i instrukcji obsługi. Przy przekazaniu oprogramowania zabronione jest zatrzymywanie jakichkolwiek kopii oprogramowania.

- 13.4. Oprogramowania i towarzyszącej dokumentacji nie wolno przekazywać osobom trzecim, z wyjątkiem użytkowników upoważnionych przez Nabywcę. Nabywca nie ma prawa kopiować, przerabiać ani rekompilować żadnego oprogramowania, ani wyodrębniać części żadnego oprogramowania.
- 13.5. Prawo do używania oprogramowania udzielone jest wyłącznie do używania w urządzeniu, do którego odnosi się dana informacja techniczna lub instrukcja obsługi. W przypadku braku takich dokumentów, prawo używania oprogramowania odnosi się wyłącznie do jego używania w Towarze dostarczonym wraz z oprogramowaniem. Używanie oprogramowania z jakimkolwiek innym urządzeniem wymaga uprzedniej, pisemnej zgody Dostawcy.
- 13.6. W braku postanowienia przeciwnego, cena nabycia uwzględnia wynagrodzenie za korzystanie z oprogramowania dostarczonego wraz z Towarem.
- 13.7. W przypadku naruszenia powyższych postanowień, Dostawcy przysługuje prawo do odpowiedniego, dodatkowego wynagrodzenia. Zapłata wynagrodzenia nie wpływa na prawo Dostawcy do dochodzenia dalej idących roszczeń.

#### **14. Postanowienia końcowe**

- 14.1. Miejscem wykonania umowy jest Poznań.
- 14.2. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi OWD zastosowanie znajdują przepisy Kodeksu Cywilnego.
- 14.3. Wszelkie ewentualne spory poddaje się pod rozstrzygnięcie przez sąd właściwy dla siedziby Dostawcy.
- 14.4. Prawem wyłącznie właściwym dla umów zawartych pomiędzy Dostawcą a Nabywcą jest prawo Rzeczypospolitej Polskiej.

SIVANTOS Sp. z o.o., 01.03.2020 r.