

## OGÓLNE WARUNKI WYKONANIA INSTALACJI POMPY CIEPŁA

### §1 Postanowienia ogólne

1. Niniejsze Ogólne Warunki Umowy (dalej: „OWU”) określają zasady zawierania umów wykonania instalacji pomp ciepła przez Green Moon Energy sp. z o.o. z Zamawiającym.
2. Niniejsze OWU obowiązują dla wszystkich umów wykonania instalacji pomp ciepła zawartych z Zamawiającymi po dniu ustalenia OWU, także wówczas, gdyby w poszczególnych przypadkach nie powołano się na OWU w sposób wyraźny.
3. Użyte w dalszej części OWU określenia oznaczają:
  - a) Wykonawca – Green Moon Energy SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Warszawie, ul. Książkowa 7a lok. 124, 03-138 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem 0000880370, NIP 1182219028, kapitał zakładowy 50 000 zł;
  - b) Zamawiający - podmiot będący drugą stroną umowy wykonania instalacji pompy ciepła, będący osobą fizyczną zawierającą Umowę bez bezpośredniego związku z wykonywaną przez Zamawiającego działalnością gospodarczą lub zawodową;
  - c) Strony - łącznie Wykonawca i Zamawiający;
  - d) Umowa - umowa wykonania instalacji pompy ciepła zawarta między Stronami;
  - e) Przedmiot Umowy - dostawa i montaż pompy ciepła – określony w § 1 ust. 1 Umowy oraz § 2 OWU.
  - f) Gwarancja Wykonawcy - gwarancja udzielona Zamawiającemu na warunkach wskazanych w § 4 Umowy.
4. OWU stanowią integralną część Umowy. Zmiana lub wyłączenie poszczególnych postanowień OWU może nastąpić wyłącznie za uprzednią, pisemną lub wyrażoną w formie elektronicznej zgodą Wykonawcy pod rygorem nieważności.
5. W przypadku rozbieżności pomiędzy treścią niniejszych OWU, a treścią łączącej Strony Umowy zastosowanie mają postanowienia Umowy.
6. Niniejsze OWU są dostępne na stronie internetowej pod adresem: [www.greenmoonenergy.pl](http://www.greenmoonenergy.pl)



## §2 Przedmiot Umowy

1. Przedmiot Umowy obejmuje:

- a) audyt na podstawie otrzymanych danych oraz dokumentacji zdjęciowej oraz sporządzenie specyfikacji instalacji pompy ciepła;
- b) dostawę i montaż jednostki wewnętrznej (zbiornika buforowego C.W.U. oraz C.O. w razie konieczności jego zastosowania) oraz zewnętrznej;
- c) dostawę i montaż zabezpieczeń AC (osprzętu elektrycznego, sterownika i kabli);
- d) dostawę i montaż urządzeń grupy przyłączeniowej wraz z niezbędnym osprzętem;
- e) podłączenie i uruchomienie części hydraulicznej instalacji;
- f) podłączenie i uruchomienie części chłodniczej instalacji;
- g) uruchomienie i konfigurację węzła ciepłowniczego.

2. Konkretny dzień dostawy i montażu zostanie ustalony z Zamawiającym indywidualnie drogą mailową lub telefoniczną.

3. Termin montażu pompy ciepła może ulec zmianie, jeżeli:

- a) Zamawiający ze swojej winy utrudni realizację Przedmiotu Umowy, w szczególności nie udostępni Punktu Montażu;
- b) Zamawiający skorzysta z finansowania za pośrednictwem Wykonawcy, stanowiącego kredyt powiązany bezpośrednio z dotacją „Czyste Powietrze” z Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej, wówczas termin montażu może ulec zmianie o czas rozpatrywania dokumentów przez właściwy podmiot;
- c) między Stronami zostanie zawarty aneks do Umowy, co spowoduje wydłużenie się procesu formalno-prawnego i przesunięcie wykonania montażu instalacji;
- d) wystąpią sytuacje niezależne od Wykonawcy, takie jak m.in. wydłużony czas dostawy sprzętu od dystrybutora bądź producenta czy Siła Wyższa.

4. O zmianie terminu Zamawiający zostanie poinformowany drogą mailową lub telefonicznie.

5. Jeżeli w trakcie obowiązywania Umowy okaże się, że:



a) nieruchomość, na której ma być zainstalowany Przedmiot umowy, jest wpisana do rejestru zabytków bądź znajduje się na obszarze wpisanym do rejestru zabytków;

b) inwestycja wymaga przeprowadzenia oceny oddziaływania na środowisko lub obszar Natura 2000, zgodnie z wymaganiami ustawy o udostępnianiu informacji o środowisku i jego ochronie, udziale społeczeństwa w ochronie środowiska oraz o ocenach oddziaływania na środowisko - Zamawiający zobowiązuje się do dokonania obowiązkowych zgłoszeń oraz pozyskania wszelkich potrzebnych dokumentów i pozwoleń.

6. Przedmiot Umowy może być wykonany przez podwykonawcę (dalej: „Podwykonawca”). Wykonawca ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania Podwykonawcy, jak za działania i zaniechania własne.
7. Termin na wykonanie montażu jest liczony od zdarzenia wskazanego w §1 ust. 5 Umowy. W sytuacji, gdy Zamawiający jest zobowiązany do wykonania dwóch lub większej liczby czynności, które warunkują rozpoczęcie realizacji Przedmiotu Umowy, termin rozpoczyna bieg od chwili wykonania czynności, która została spełniona jako ostatnia.
8. W przypadku, gdy do wykonania Umowy i montażu Pompy ciepła konieczne będzie pozyskanie stosownych ekspertyz, Zamawiający zostanie o tym poinformowany przed rozpoczęciem montażu i zobowiązany do dostarczenia Wykonawcy tych ekspertyz bądź opinii. Koszt pozyskania wspomnianych dokumentów pokrywa Zamawiający. Zamawiający może zlecić wykonanie tych dokumentów Wykonawcy w ramach usługi dodatkowej. Jeżeli mimo poinformowania Zamawiającego, taka ekspertyza bądź opinia nie zostanie zlecona i wykonana, Wykonawca ma prawo odstąpić od Umowy.
9. W sytuacji, gdy zmianie miałyby ulec elementy wskazane w Załączniku nr 1 do Umowy na inne, tej samej klasy i bez zmiany wysokości wynagrodzenia, nie będzie konieczne sporządzenie aneksu do Umowy w formie dokumentowej lub pisemnej.
10. Wykonawca może pomóc Zamawiającemu w złożeniu wniosku o dofinansowanie z Programu „Czyste Powietrze” na warunkach i zasadach wskazanych w Umowie.
11. Wykonawca zastrzega, że dofinansowanie z Programu „Mój Prąd” nie łączy się z Programem „Czyste Powietrze”. Nie można otrzymać dofinansowania z obu tych programów jednocześnie.
12. Wykonawca nie pomaga w pozyskaniu innych dofinansowań bądź ulg (poza wskazanymi w Umowie lub OWU) należnych Zamawiającemu z tytułu zakupu Pompy ciepła.
13. Wykonawca nie gwarantuje Zamawiającemu otrzymania jakiegokolwiek dofinansowania bądź wsparcia finansowego od podmiotów trzecich.

### §3 Wykonanie Przedmiotu Umowy

1. Przedmiot Umowy zostanie wykonany z należytą starannością odpowiadającą zawodowemu charakterowi prowadzonej działalności.
2. Wykonawca oświadcza, że zamontowane urządzenia są fabrycznie nowe.
3. Wykonawca oświadcza, że części lub urządzenia użyte do wykonania Przedmiotu Umowy objęte są gwarancją ich producenta lub dystrybutora.



4. Wykonawca oświadcza, iż roboty montażowe będą nadzorowane przez pracownika posiadającego uprawnienia F-GAZY.
5. Wykonawca zobowiązuje się do montażu przedmiotowej Pompy ciepła zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i zaleceniami producenta Pompy ciepła.
6. Zamawiający udostępnia, na uzasadniony wniosek Wykonawcy, wszelkie dokumenty i informacje konieczne przy realizacji Przedmiotu Umowy, o ile nimi dysponuje. Szczegóły dotyczące współpracy koniecznej przy realizacji Przedmiotu Umowy, jak np. przygotowanie personelu, miejsc pracy, ustala się każdorazowo w formie pisemnej lub drogą mailową.
7. Wszelkie przekazywane przez Wykonawcę atesty, aprobaty, świadectwa zgodności lub inne dokumenty wskazujące na jakość Pompy ciepła, jej parametry i właściwości techniczne stanowią informację, że towar zgodnie z oświadczeniem producenta został wykonany zgodnie ze wskazanymi w dokumentach kryteriami.

#### §4 Obowiązki Stron

1. Zamawiający zobowiązuje się:

- a) podjąć działania, żeby realizacja Przedmiotu Umowy została przeprowadzona terminowo, w sposób prawidłowy oraz z obowiązującymi przepisami prawa;
- b) współpracować z Wykonawcą, w szczególności udzielać mu wszelkich niezbędnych wyjaśnień, udostępnić dokumenty i pomieszczenia, w których znajdują się układy pomiarowe oraz ułatwić swobodny dostęp do Punktu Montażu Przedmiotu Umowy w terminie ustalonym przez Strony;
- c) zapewnić Wykonawcy dostęp do Punktu Montażu przez cały okres potrzebny do realizacji Przedmiotu Umowy wraz z dostępem do mediów, w tym do bieżącej wody i prądu;
- d) umożliwić bezpieczne składowanie elementów potrzebnych do realizacji Przedmiotu Umowy, które zostały dostarczone przez Wykonawcę, niezwłocznie poinformować Wykonawcę o wszelkich okolicznościach mogących mieć wpływ na przyspieszenie, opóźnienie lub zakłócenie realizacji Przedmiotu Umowy;
- e) przygotować Punkt Montażu do montażu zgodnie z wytycznymi Wykonawcy;
- f) informować Wykonawcę drogą mailową o każdej zmianie danych kontaktowych (numerze telefonu oraz adresu e-mail) i adresu do korespondencji;
- g) dostarczać dokumenty niezbędne do prawidłowego wykonania przez Wykonawcę Przedmiotu Umowy w terminach wskazanych przez Wykonawcę.

2. Wykonawca zobowiązuje się:

- a) ustalić z Zamawiającym termin montażu oraz informować go o wszelkich zmianach harmonogramu dotyczącego realizacji Przedmiotu Umowy;



b) wykonać Przedmiot Umowy w sposób prawidłowy zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz bez wad;

c) chronić dane Zamawiającego, a także dokumentów technicznych, procesów technologicznych i pozostałych informacji uzyskanych w trakcie realizacji Umowy. Zamawiający zobowiązuje się do uczestniczenia w odbiorze dostawy elementów potrzebnych do realizacji Przedmiotu Umowy osobiście lub przez upoważnionego na piśmie bądź w formie dokumentowej przedstawiciela.

3. Zamawiający zobowiązuje się do uczestnictwa w odbiorze dostawy elementów potrzebnych do realizacji Przedmiotu Umowy osobiście lub przez upoważnione osoby do podpisania protokołu zdawczo-odbiorczego lub listu przewozowego elementów dostawy potrzebnych do realizacji Przedmiotu Umowy.

#### §5 Usługi dodatkowe

1. Zamawiający może odpłatnie skorzystać z usług dodatkowych (nieobjętych umową), dotyczących utrzymania instalacji, świadczonych przez Green Moon Energy.
2. Regulamin oraz Cennik Usług Dodatkowych świadczonych przez Green Moon Energy na rzecz Zamawiającego znajduje się pod adresem: [www.greenmoonenergy.pl](http://www.greenmoonenergy.pl) oraz w siedzibie Green Moon Energy.

#### §6 Finansowanie i Wynagrodzenie

1. Zamawiający zapłaci Green Moon Energy zaliczkę zgodnie z warunkami wskazanymi w Umowie.

#### §7 Odbiór Przedmiotu Umowy

1. Odbiór Przedmiotu Umowy następuje ostatniego dnia montażu Pompy ciepła, o godzinie ustalonej przez Strony.
2. Z przekazania Pompy ciepła będzie sporządzony protokół odbioru.
3. Przy dokonywaniu odbioru końcowego Zamawiający zobowiązany jest zgłosić i opisać w protokole odbioru wszelkie uwagi dotyczące wad i usterek zamontowanej Pompy ciepła jak również uszkodzeń na nieruchomości, powstałych w trakcie realizacji prac montażowych Pompy ciepła. W przypadku braku zgłoszenia wad lub usterek w protokole odbioru, Strony zgodnie uznają, że dostawa i montaż Pompy ciepła są wolne od wad i usterek oraz nieruchomość pozostaje w stanie nienaruszonym.
4. Zamawiający zobowiązany jest do pokrycia szkody, którą poniósł Green Moon Energy w związku z jego niestawiennictwem na odbiór Pompy ciepła i koniecznością pojawienia się kolejny raz na termin odbioru.
5. W przypadku, gdy po raz drugi Zamawiający nie stawi się na odbiór Pompy ciepła ze swojej winy, Green Moon Energy upoważniony jest do jednostronnego podpisania protokołu odbioru. Podpisanie protokołu nie wyłącza praw Zamawiającego do zgłaszania uwag do wykonania Pompy ciepła w późniejszym terminie.



6. Strony ustalą termin usunięcia wad lub usterek wskazanych w protokole odbioru indywidualnie. Ustępy 1-5 powyżej stosuje się odpowiednio w sytuacji odbioru Pompy ciepła po naprawieniu wad bądź usterek.

#### §8 Utylizacja starej jednostki ciepłej

1. Zamawiający jest zobowiązany do utylizacji pieca/kotła na paliwo stałe w przypadku wymiany go na Pompę ciepła, jeżeli chce skorzystać z dofinansowania z Programu „Czyste Powietrze”. W takiej sytuacji na Zamawiającym ciąży wymóg bezwzględnego zlikwidowania ww. urządzenia, czego potwierdzeniem musi być imienny dokument potwierdzający zezłomowanie.
2. Jeżeli Zamawiający zdecyduje się skorzystać z pomocy Green Moon Energy w zakresie utylizacji pieca/kotła na paliwo stałe, Green Moon Energy może zlecić dokonanie utylizacji starej jednostki ciepłej Zamawiającemu firmie podwykonawczej. Green Moon Energy ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania firmy podwykonawczej, jak za działania i zaniechania własne.
3. Odbiór i przekazanie do utylizacji pieca/kotła na paliwo stałe zostanie wykonane przez Green Moon Energy, jeżeli Zamawiający spełni poniższe warunki:
  - a) zaznaczy w §8 ust 4 Umowy, że chce skorzystać z pomocy Green Moon Energy;
  - b) opłaci koszt usługi na warunkach wskazanych w Umowie;
  - c) przekaże Green Moon Energy piec/kocioł na paliwo stałe w terminie ustalonym indywidualnie z Green Moon Energy.
4. Jeżeli Zamawiający, mimo dokonania zapłaty i przyjazdu Green Moon Energy po odbiór pieca/kotła na paliwo stałe, nie przekaże go do utylizacji, na Green Moon Energy nie ciąży obowiązek dostarczenia dokumentu potwierdzającego zezłomowanie. Green Moon Energy ma prawo obciążyć Zamawiającego kosztami nieuzasadnionego przyjazdu i potrącić je z kwoty, którą Zamawiający wpłacił na rzecz przedmiotowej usługi. Green Moon Energy poinformuje Zamawiającego o takiej sytuacji drogą mailową oraz prześle mu informację w zakresie poniesionych bezzasadnie kosztów.
5. Zamawiającemu nie należy się rekompensata za zmianę terminu odbioru pieca/kotła na paliwo stałe przez Green Moon Energy.

#### §9 Informacje Poufne

1. Strony zobowiązują się zachować w ścisłej tajemnicy wszelkie informacje techniczne, w tym specyfikacje, plany, mapy, wzory, schematy, rysunki, oprogramowanie, dane, a także informacje technologiczne, ekonomiczne, finansowe, handlowe, prawne i organizacyjne, dotyczące drugiej Strony, uzyskane od drugiej Strony w związku z prowadzoną współpracą niezależnie od formy przekazania tych informacji i ich źródła.
2. Postanowienia ust. 1 nie będą miały zastosowania w stosunku do tych informacji uzyskanych od drugiej strony, które:



- a) są opublikowane, powszechnie znane lub urzędowo podane do publicznej wiadomości bez naruszenia postanowień Umowy;
  - b) były znane danej Stronie przed realizacją przedmiotu Umowy;
  - c) zostały przekazane Stronie przez osobę trzecią bez naruszenia jakichkolwiek zobowiązań o ich nieujawnianiu w stosunku do Stron;
  - d) zostaną ujawnione przez jedną ze Stron za uprzednią pisemną zgodą drugiej Strony;
  - e) zostaną ujawnione przez jedną ze Stron ze względu na wymagania prawne;
  - f) zostały uzyskane przez daną Stronę niezależnie od zawarcia Umowy.
3. Green Moon Energy zastrzega sobie prawo własności, prawa autorskie oraz prawa z patentu i wzoru użytkowego do rycin, rysunków, kalkulacji obliczeń technicznych, opracowań o charakterze opiniodawczym oraz innych dokumentów dostarczonych lub udostępnionych Zamawiającemu przy zawieraniu Umowy. Przeznaczone są one jedynie do celów związanych z ofertą i nie mogą być zarówno w całości jak i w części, powielane lub udostępniane osobom trzecim bez uprzedniej wyraźnej pisemnej zgody Green Moon Energy.
4. Wszelka dokumentacja techniczna oraz katalogi, prospekty, certyfikaty, wzory, broszury, cenniki itd. są własnością Green Moon Energy, jako takie podlegają obowiązującym przepisom prawa dotyczącym ich powielania, rozpowszechniania, naśladowania, kopiowania oraz zakazu nieuczciwej konkurencji.
- 5.

#### §10 Odpowiedzialność Zamawiającego

1. Zamawiający jest zobowiązany do odpowiedniego zabezpieczenia sprzętu i jego elementów, tj. zapewnienia pomieszczenia do przechowywania po ich dostarczeniu przez Green Moon Energy oraz zabezpieczenia przed uszkodzeniami i kradzieżą, w szczególności w trakcie oczekiwania na rozpoczęcie montażu oraz podczas jego trwania

#### §11 Odstąpienie od Umowy

1. Green Moon Energy ma prawo do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia, w którym Zamawiający pomimo wezwania nie umożliwił mu dostępu do miejsc i pomieszczeń niezbędnych do realizacji Przedmiotu Umowy bądź nie zgodził się na zmianę modelu i/lub marki Pompy ciepła na urządzenie o podobnych parametrach.
2. Strony dopuszczają możliwość odstąpienia od realizacji poszczególnych części Umowy za obopólną zgodą, w szczególności, gdy w trakcie realizacji Przedmiotu Umowy ujawnią się okoliczności, które uniemożliwią wykonanie Przedmiotu Umowy w całości.



3. W przypadkach odstąpienia od Umowy Strony zobowiązują się do dokonania wzajemnego rozliczenia zgodnie z niżej wskazanymi zasadami:
  - a) w terminie 7 dni od daty odstąpienia od Umowy Green Moon Energy przy udziale Zamawiającego sporządzi szczegółowy protokół inwentaryzacji prac wykonanych oraz elementów zamówionych przez Green Moon Energy;
  - b) Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie proporcjonalne do wykonanego zakresu prac objętych zakresem Przedmiotu Umowy;
  - c) Green Moon Energy zabezpieczy przerwane prace w zakresie obustronnie uzgodnionym;
  - d) Strony dokonają rozliczeń za wykonane oraz zamówione elementy Przedmiotu Umowy lub ich fragmenty na podstawie uzgodnień wykonanych przez obydwie Strony oraz nastąpi wzajemne przekazanie dokumentów należących do Stron.
4. Zamawiający może odstąpić od Umowy, jeżeli Green Moon Energy z własnej winy opóźnia się z rozpoczęciem lub z zakończeniem prac tak dalece, że nie jest prawdopodobne, żeby zdołał ją zakończyć w czasie umówionym, a nie został wyznaczony termin dodatkowy.
5. W sytuacji odstąpienia od Umowy, zgodnie z postanowieniami zawartymi w Umowie i OWU, przez jedną ze Stron wszelkie kwoty należne Zamawiającemu do zwrotu, które zostaną wcześniej ustalone przez Strony będą przesyłane na konto bankowe Zamawiającego z którego dokonał przelewu na rzecz Green Moon Energy.

#### §12 Okoliczności niezależne od Green Moon Energy w sytuacji zawarcia umowy

1. Na potrzeby Umowy oraz OWU „Siłę Wyższą” rozumie się jako nadzwyczajne zjawiska przyrody, takie jak np. grad, huragan, porywisty wiatr lub inne warunki atmosferyczne, zdarzenia wywołane przez człowieka, np. działania wojenne czy gwałtowne rozruchy, przestępstwo przeciwko mieniu, a także wprowadzony przez polski rząd stan epidemii lub stan zagrożenia epidemicznego.
2. W przypadku wystąpienia okoliczności niezależnych od Green Moon Energy i Siły Wyższej, uniemożliwiających lub utrudniających wykonanie Przedmiotu Umowy, Green Moon Energy niezwłocznie powiadomi Zamawiającego o tych okolicznościach.
3. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za częściowe lub całkowite niewykonanie zobowiązań wynikających z Umowy spowodowanych działaniem Siły Wyższej. W przypadku wystąpienia jednej z okoliczności wskazanych w ust. 1 powyżej Green Moon Energy - po ustaleniu z Zamawiającym - niezwłocznie zaproponuje nowy termin wykonania Umowy.
4. Strony ustalą czy okoliczności wskazane w ust. 1 powyżej będą miały wpływ na wykonanie Umowy, w szczególności na termin wykonania Umowy.





### §13 Osoby kontaktowe

1. W sprawach związanych z realizacją Przedmiotu Umowy Zamawiający może wyznaczyć osobę do kontaktu oraz podpisania protokołu odbioru. Zamawiający jest zobowiązany do przesłania Green Moon Energy drogą mailową skanu bądź zdjęcia pełnomocnictwa udzielonego tej osobie w powyższym zakresie oraz jej danych kontaktowych.
2. Jeżeli Zamawiający nie prześle Green Moon Energy pełnomocnictwa, o którym mowa w ust. 1 powyżej przyjmuje się, że jedyną właściwą osobą do kontaktu oraz podpisania protokołu odbioru jest Zamawiający.
3. Dane osobowe osoby kontaktowej mogą być przekazane Podwykonawcy w celu realizacji Przedmiotu Umowy.
4. W momencie rozpoczęcia montażu Przedmiotu Umowy Zamawiający wyznaczy osobę uprawnioną do odbioru sprzętu i kontaktu z Green Moon Energy.

### §14 Pozasądowe rozstrzyganie sporów

1. Zamawiający ma prawo do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów, w tym rozpatrywania reklamacji i dochodzenia swoich roszczeń.
2. Zamawiający ma prawo do:
  - a) zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego w związku z zawarciem Umowy;
  - b) skorzystania z pomocy powiatowego (miejskiego) Rzecznika Praw Konsumenta lub organizacji społecznej, do której statutowych zadań należy ochrona praw konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich);
  - c) zwrócenia się do Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu.
3. Szczegółowe informacje o sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń można uzyskać na stronie UOKIK pod adresem: <https://www.uokik.gov.pl/> Zamawiający może w celu rozstrzygnięcia sporów z Green Moon Energy, skorzystać z platformy ODR, która mieści się pod adresem <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event-main.home2show&lng-PL>

### §15 Gwarancja i rękojmia

1. Dla potrzeb zapisów wskazanych w ust. 2 poniżej wyjaśnia się, iż:
  - Wada oznacza niewłaściwe zamontowanie Pompy ciepła, które skutkuje awarią lub usterką;
  - Awaria oznacza nieprawidłowe działanie Pompy ciepła, które powoduje zatrzymanie pracy pompy ciepła w części lub całości;
  - Usterka oznacza funkcjonowanie Pompy ciepła, niewpływające istotnie na jego pracę, ale powodujące inne niedogodności.



## 2. Zasady dotyczące Gwarancji Green Moon Energy:

- Gwarancja Green Moon Energy jest ważna wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
  - zgłoszenia w ramach Gwarancji Green Moon Energy należy dokonać w terminie do 7 dni od daty ujawnienia Wady na zasadach wskazanych w § 15a OWU;
  - Zamawiający pod rygorem utraty Gwarancji Green Moon Energy zobowiązany jest dokonywać corocznego, autoryzowanego serwisu Pompy ciepła na warunkach opisanych w Umowie;
  - w ramach Gwarancji Green Moon Energy w przypadku powstania Wady, Green Moon Energy zapewnia naprawę lub ponowne wykonanie wadliwych prac lub wymianę komponentów bądź całego sprzętu na nowy lub na identyczny do niego względem modelu i wieku. Green Moon Energy podejmie decyzję o sposobie usunięcia Wady po zapoznaniu się ze zgłoszeniem reklamacyjnym i jego uznaniu;
  - naprawa lub ponowne wykonanie wadliwych prac lub wymiana sprzętu na nowy bądź identyczny zostanie wykonana przez podmiot wskazany przez Green Moon Energy;
  - w przypadku roszczenia gwarancyjnego Zamawiający nie ponosi kosztów prac naprawczych ani materiałów użytych do naprawy, pod warunkiem uznania zasadności zgłoszenia reklamacyjnego w ramach Gwarancji Green Moon Energy;
3. Zamawiający może dochodzić Gwarancji Green Moon Energy na podstawie opłaconej faktury VAT za Umowę oraz serwis, Green Moon Energy może poprosić Zamawiającego o przedstawienie protokołu odbioru oraz karty serwisowej;
4. Gwarancja Green Moon Energy nie obejmuje Wad wynikających z:

a) obsługi i/lub konserwacji Pompy ciepła przez Zamawiającego niezgodnie z pisemną Instrukcją eksploatacji i utrzymania Pompy ciepła;

b) napraw albo zmian przeprowadzonych na Pompie ciepła przez stronę trzecią (w tym Podwykonawcę), której nie upoważniła Green Moon Energy;

c) wszelkich zmian i/lub przeróbek Pompy ciepła, przewidzianych przez Zamawiającego lub wymuszonych warunkami technicznymi na nieruchomości Zamawiającego;

d) zalania Pompy ciepła wodą, włączając w to zalania spowodowane zamarznięciem wody w urządzeniu;

e) uszkodzeń i/lub awarii spowodowanych uszkodzeniem nieruchomości lub przyczyną zewnętrzną;

f) uszkodzeń i/lub awarii wynikłych z działania czynników atmosferycznych (np. grad, deszcz, porywisty wiatr, itp.);

g) normalnego zużycia i/lub starzenia się elementów mechanicznych, elektrycznych lub elektronicznych Pompy ciepła, włączając w to w szczególności uszkodzenia wynikające z korozji, zużycia mechanicznego, zmęczenia materiałów, itp.;

h) niewłaściwego zainstalowania Pompy ciepła z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego;

i) niewłaściwego zastosowania Pompy ciepła, w tym zastosowania do celów nieprzewidzianych przez producenta;

j) niewłaściwego zastosowania lub uszkodzenia wskutek transportu Pompy ciepła;

k) uszkodzeń wynikłych z przeciążenia, zwarcia lub innego uszkodzenia spowodowanego działaniem czynników zewnętrznych (np. uderzenie pioruna, wypadek komunikacyjny, itp.);



- l) zmiany konfiguracji sprzętu przez Zamawiającego bądź osoby trzeciej bez uprzedniej pisemnej zgody Green Moon Energy;
  - m) nieprawidłowego ustawienia przez Zamawiającego parametrów pracy Pompy ciepła;
  - n) zmiany, usunięcia, uszkodzenia naklejki z danymi technicznymi, na sprzęcie;
  - o) zmian w sieciach dystrybucyjnych gazu i/lub energii elektrycznej bądź w sieciach do pomp ciepła, której skutkiem są awarie w sprzęcie;
  - p) zmiany przepisów prawa związanych z obsługą i eksploatacją sprzętu, której skutkiem są awarie w sprzęcie.
5. W przypadku wystąpienia Awarii lub Usterki Pompy ciepła, Green Moon Energy zapewnia wyłącznie naprawę w zakresie usunięcia Awarii lub Usterki. Usunięcie Awarii lub Usterki może wymagać interwencji Specjalistycznego Serwisu Pompy ciepła.
  6. W przypadku, gdy Specjalistyczny Serwis Pompy ciepła orzeknie, że dana Awaria lub Usterka jest wynikiem wady mechanicznej lub konstrukcyjnej, strony ustalą indywidualnie na podstawie diagnozy usterek, czy usunąć Wadę poprzez jej naprawę lub wymianę wadliwych komponentów na nowe, a w przypadku wymiany na nowe komponenty, koszt wymiany poniesie Green Moon Energy.
  7. Jeżeli Specjalistyczny Serwis Pompy ciepła uzna Awarię lub Usterkę za skutki niewłaściwego użytkowania przez Zamawiającego Pompy ciepła bądź niewłaściwego zainstalowania lub podłączenia Pompy ciepła, koszty wskazane w pkt. 10 poniesie Zamawiający.
  8. W przypadku, gdy zdiagnozowana Awaria lub Usterka wymaga zamiany wadliwego sprzętu na nowy lub identyczny, Green Moon Energy ponosi koszt wymiany, o ile jest to objęte zakresem Gwarancji Green Moon Energy. Jeżeli nie jest, koszty wymiany pokrywa Zamawiający.
  9. W przypadku wykrycia wadliwego sprzętu w trakcie montażu Pompy ciepła, Green Moon Energy dokona wymiany na nowy lub identyczny do niego sprzęt. Koszt wymiany ponosi Green Moon Energy.
  10. W przypadku stwierdzenia wadliwego działania sprzętu po zakończeniu montażu, a przed zakończeniem montażu lub dostawą Pompy ciepła, Green Moon Energy dokona wymiany wadliwego sprzętu na nowy lub identyczny do niego sprzęt, bez ponoszenia dodatkowych kosztów przez Zamawiającego.
  11. Wykonawca zastrzega sobie prawo do inspekcji Pompy ciepła w czasie rozpatrywania zgłoszenia reklamacyjnego; w przypadku konieczności usunięcia Wady lub w innym uzasadnionym celu (np. sprawdzenia poprawności działania Przedmiotu Umowy), Wykonawca będzie miał prawo wejść na teren nieruchomości Zamawiającego;
  12. w przypadku, gdy Wykonawca potwierdzi awarie Pompy ciepła i ustali, że wystąpiło jej nieprawidłowe funkcjonowanie, które powoduje zatrzymanie pracy Pompy ciepła, Green Moon Energy zobowiązuje się do jej usunięcia w terminie nie dłuższym niż 14 dni kalendarzowych, licząc od dnia pozytywnego rozpatrzenia przez Wykonawcę poprawnie złożonego zgłoszenia reklamacyjnego;
  13. w przypadku, gdy Wykonawca potwierdzi, że wystąpiła Usterka Pompy ciepła polegająca na nienależytym działaniu lub niedziałaniu jednej z funkcji Pompy ciepła, Green Moon Energy zobowiązany jest usunąć wadę w terminie nie późniejszym niż 30 dni kalendarzowych, licząc od dnia pozytywnego rozpatrzenia przez Wykonawcę poprawnie złożonego zgłoszenia reklamacyjnego;



14. Strony ustalają, że w przypadku zaistnienia Siły Wyższej Green Moon Energy dołoży najwyższej staranności, aby jak najszybciej dokonać usunięcia Wady; po ustaniu Siły Wyższej powiadomi niezwłocznie Zamawiającego i uzgodni z nim termin przystąpienia do usuwania Wady.

15. Gwarancja Producenta:

- a. poza Gwarancją Wykonawcy, Zamawiający ma zapewnioną także gwarancję producencką poszczególnych elementów Pompy ciepła;
- b. okres Gwarancji Producenta wskazano w Załączniku nr 1 do Umowy, może on ulec zmianie z uwagi na warunki wskazane w dokumencie Producenta regulującym Ogólne Warunki Gwarancji, stanowiącym Załącznik nr 5 do Umowy; Zamawiający jest zobowiązany do zapoznania się z tym dokumentem;
- c. Producent Pompy ciepła rozpatruje zgłoszenia reklamacyjne na podstawie własnych zasad określonych w Ogólnych Warunkach Gwarancji.

16. Zasady dotyczące rękojmi:

- a. w ramach zawartej Umowy Zamawiającemu przysługuje prawo rękojmi;
- b. Zamawiający ma prawo do złożenia reklamacji na podstawie prawa rękojmi, jeżeli Pompa ciepła od Wykonawcy jest wadliwa;
- c. zgłoszenia w ramach rękojmi należy dokonać w terminie i na zasadach wskazanych w § 15a OWU; Wykonawca rozpatrzy zgłoszenie Zamawiającego na podstawie warunków wskazanych w § 15a OWU;
- d. Green Moon Energy ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Pompy ciepła z umową istniejącą w chwili jego dostarczenia i ujawnioną w ciągu dwóch lat od tej chwili;
- e. Zamawiający w ramach rękojmi, w pierwszej kolejności ma prawo domagać się przywrócenia zgodności Pompy ciepła z Umową przez naprawę lub wymianę, a w dalszej kolejności, o ile naprawa czy też wymiana okażą się m.in. nieopłacalne, Zamawiający ma prawo skorzystać z kolejnych uprawnień, tzn. żądać obniżenia ceny lub odstąpić od umowy;
- f. Green Moon Energy może dokonać wymiany, gdy Zamawiający żąda naprawy lub może dokonać naprawy, gdy Zamawiający żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności Pompy ciepła z Umową w sposób wybrany przez Zamawiającego jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Green Moon Energy; jeżeli naprawa bądź wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Green Moon Energy, może ona odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową;



g. Green Moon Energy dokona naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie i bez nadmiernych niedogodności dla Zamawiającego, uwzględniając specyfikę towaru oraz cel, w jakim Zamawiający go nabył, po pozytywnym rozpatrzeniu zgłoszenia reklamacyjnego z tytułu rękojmi;

h. koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi Green Moon Energy.

17. Wszelkie zapotrzebowanie na odpłatne świadczenie usług serwisowych Zamawiający może zgłaszać drogą mailową na adres: [bok@greenmoonenergy.pl](mailto:bok@greenmoonenergy.pl)

#### § 15a Zgłoszenie reklamacyjne

1. Zamawiającemu przysługuje prawo do złożenia w każdym czasie reklamacji. Green Moon Energy zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia.
2. Reklamacje Zamawiający może złożyć:
  - a) za pomocą operatora pocztowego, wysyłając zgłoszenie na adres: Green Moon Energy, ul. Książkowa 7a lok. 124, 03-138 Warszawa;
  - b) drogą mailową na adres: [bok@greenmoonenergy.pl](mailto:bok@greenmoonenergy.pl);
  - c) telefonicznie pod numerem telefonu: 221005775;
  - d) osobiście w siedzibie Green Moon Energy pod adresem: Green Moon Energy, ul. Książkowa 7a lok.124, 03-138 Warszawa.
  - e) za pomocą formularza reklamacyjnego udostępnionego na stronie internetowej [www.greenmoonenergy.pl](http://www.greenmoonenergy.pl).
3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać dane Zamawiającego, w szczególności: imię i nazwisko oraz dane kontaktowe w zakresie reklamacji, a także wskazywać produkt, którego dotyczy zgłoszenie, adres miejsca montażu i powód zgłoszenia wraz z opisem.
4. Jeżeli Green Moon Energy nie udzieli odpowiedzi Zamawiającemu w terminie wskazanym w ust. 1 powyżej uznaje się, że Green Moon Energy uznał reklamację.
5. Green Moon Energy udzieli odpowiedzi na reklamację Zamawiającego drogą mailową. Jeżeli Zamawiający nie posiada adresu mailowego lub go nie wskaże, odpowiedź zostanie przesłana w formie papierowej za pośrednictwem operatora pocztowego na podany przez Zamawiającego adres do korespondencji, a w sytuacji jego braku na wskazany w umowie adres zamieszkania.
6. Zamawiającemu przysługuje prawo do złożenia odwołania w terminie 14 dni od otrzymania odpowiedzi na reklamację. Odwołanie powinno być przesłane drogą mailową na adres [bok@greenmoonenergy.pl](mailto:bok@greenmoonenergy.pl) lub za pomocą operatora



pocztowego na adres: Green Moon Energy, ul. Gwiazdista 15a lok. 401, 01-656 Warszawa. Zamawiający ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji dochodzenia roszczeń zgodnie z § 14 OWU.

#### §16 Prawo Zamawiającego (konsumenta) do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem

1. Zamawiający ma prawo do odstąpienia od Umowy na zasadach wskazanych w niniejszym paragrafie.
2. Zamawiającemu, gdy zawiera Umowę na odległość lub poza lokalem Wykonawcy, przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od objęcia przez Zamawiającego w posiadanie ostatniej rzeczy, partii lub części sprzętu zakupionego w ramach Umowy, bez podania przyczyny. Jeżeli Umowa została zawarta poza lokalem Wykonawcy podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Zamawiającego, termin na odstąpienie od Umowy wynosi 30 dni od objęcia przez Zamawiającego w posiadanie ostatniej rzeczy, partii lub części sprzętu zakupionego w ramach Umowy, bez podania przyczyny. W takim wypadku Zamawiający nie ponosi żadnych kosztów związanych z umową, z wyjątkiem sytuacji wskazanej w ust 4 poniżej.
3. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy znajduje się na końcu OWU.
4. Zamawiający może wyrazić zgodę na rozpoczęcie realizacji Przedmiotu Umowy przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy. Wówczas w sytuacji odstąpienia od Umowy Zamawiający będzie zobowiązany do pokrycia kosztów spełnionego przez Wykonawcę świadczenia do momentu złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
5. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy Zamawiający musi poinformować Wykonawcę o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej Umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą tradycyjną lub drogą mailową). Oświadczenie o odstąpieniu może być wysłane na adres: Green Moon Energy, ul. Książkowa 7a lok. 124, 03-138 Warszawa lub drogą mailową na adres: [bok@greenmoonenergy.pl](mailto:bok@greenmoonenergy.pl)
6. Zamawiający może również wypełnić i przesłać formularz odstąpienia od Umowy lub jakiegokolwiek jednoznaczne oświadczenie drogą mailową na adres: [bok@greenmoonenergy.pl](mailto:bok@greenmoonenergy.pl) Jeżeli Zamawiający skorzysta z tej możliwości, Green Moon Energy prześle niezwłocznie potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od Umowy także drogą mailową.
7. W przypadku odstąpienia przez Zamawiającego od niniejszej Umowy zostaną mu zwrócone wszystkie otrzymane płatności nie później niż w ciągu 14 dni od dnia, w którym Green Moon Energy zostanie poinformowany o decyzji wykonania prawa odstąpienia od Umowy.
8. Zwrot płatności będzie wykonany przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Zamawiającego w pierwotnej transakcji, chyba, że Zamawiający wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie. W każdym przypadku Green Moon Energy nie poniesie żadnych opłat w związku ze zwrotem. Green Moon Energy może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania rzeczy lub do czasu dostarczenia dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
9. Zamawiający jest zobowiązany do zwrotu przekazanego mu towaru na adres: Green Moon Energy, ul. Książkowa 7a lok. 124, 03-138 Warszawa niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż w ciągu 14 dni od dnia, w którym poinformował Wykonawcę o odstąpieniu od Umowy. Termin jest zachowany, jeżeli rzecz zostanie odesłana przed upływem terminu 14 dni. Zamawiający ponosi bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy oraz jest zobowiązany do zabezpieczenia towaru Green Moon Energy przed jakimkolwiek uszkodzeniem lub zniszczeniem. Jeżeli towar zostanie uszkodzony Green Moon Energy ma prawo dochodzić z tego tytułu roszczeń zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.



#### §17 Postanowienia końcowe

1. OWU oraz wszystkie Umowy zawarte na ich podstawie podlegają prawu polskiemu.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych OWU zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.
3. W przypadku nieważności niektórych postanowień OWU wskutek wprowadzenia odmiennych regulacji ustawowych, pozostałe postanowienia nie tracą swojej ważności.
4. Strony będą dążyć do polubownego załatwienia wszelkich sporów wynikłych w związku z wykonywaniem Umów.
5. Tytuły poszczególnych postanowień niniejszych OWU wprowadzone zostały jedynie dla ułatwienia posługiwania się tekstem i nie mają znaczenia prawnego, a co za tym idzie tekst OWU nie może być interpretowany na ich podstawie.

