

Ogólne Warunki Współpracy - Umowa/Zlecenie zawarte na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa w tym przez Klientów indywidualnych będących konsumentami w rozumieniu art. 22(1) Kodeksu cywilnego oraz Klientów będących osobami fizycznymi prowadzącymi jednoosobową działalność gospodarczą, o których mowa w art. 7a ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz.U. z 2024 r. poz. 1796)

Wersja obowiązująca od dnia 2025.02.07. Niniejsza Informacja stanowi integralną część Aneksu/Zlecenia Prac zawieranego pomiędzy Inwestorem a Wykonawcą dotyczącego wykonania prac zleconych.

DEFINICJE:

Pojęcia pisane z dużej litery w niniejszej Informacji mają następujące znaczenie:

„**Inwestor**” - strona zlecająca wykonanie Prac w oparciu o przygotowany Aneks lub przekazane Zlecenie, w tym będąca konsumentem lub posiadająca prawa konsumenta

„**Wykonawca**” - Pionier Energia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (00-844) przy ul. Grzybowskiej 87 wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy KRS pod nr.: 0000842015, posiadająca nr NIP: 5272927162, nr REGON: 386034072

„**Umowa/Zlecenie**” - oznacza przekazane w formie papierowej, elektronicznej (e-mail) lub ustnej polecenie wykonania określonych Prac, za które Wykonawcy zapłacone będzie należne wynagrodzenie,

„**Prace**” - oznacza wszelkie prace oraz usługi zlecone przez Inwestora do wykonania przez Wykonawcę, w tym prace dodatkowe, serwisowe lub diagnostyczne.

„**Wynagrodzenie**” - oznacza kwotę jednorazową lub ratalną należną Wykonawcy za wykonane Prace. Wartość Wynagrodzenia wskazywana jest w Umowie lub na fakturze proforma przekazywanej Inwestorowi drogą elektroniczną. Stawki przyjęte do określenia Wynagrodzenia są zgodne z Cennikiem. W przypadku Prac niestandardowych, nie objętych Cennikiem, obowiązuje przygotowana przez Wykonawcę wycena indywidualna.

„**Cennik**” - oznacza Wynagrodzenie za prace przekazane Inwestorowi wraz z proponowanym zakresem Prac.

„**Gwarancje Producentów**” - gwarancje udzielane przez producentów urządzeń, zgodne z kartami gwarancyjnymi urządzeń.

„**Siła Wyższa**” - zdarzenie nagłe, niezależne od woli którejkolwiek ze stron i niemożliwe do przewidzenia, któremu z zachowaniem najwyższej staranności nie dało się zapobiec lub zniweczyć jego skutków, przy zastosowaniu należytej staranności, udaremniające całkowicie lub częściowo wykonanie świadczenia przez stronę, jak np.: pożar, powódź, trzęsienie ziemi, warunki pogodowe uniemożliwiające wykonywanie Prac (w tym: wiatr przekraczający 10 m/s, opady

atmosferyczne (deszcz, śnieg, grad), zbyt niska temperatura (poniżej -15 stopni Celsjusza), oblodzenie konstrukcji, na której wykonywana jest Praca, burze lub wyładowania atmosferyczne, gęsta mgła), strajk, wojna, mobilizacja, embargo lub zarządzenia władz.

§ 1. Obowiązki Wykonawcy i Inwestora

1. Wykonawca zobowiązuje się w szczególności do:

- a) wykonania Prac wskazanych w Umowie/Zleceniu, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i zaleceniami producentów urządzeń,
- b) uzgodnienia terminu lub okresu realizacji Prac z Inwestorem,
- c) ochrony danych osobowych Inwestora, a także dokumentów technicznych, procesów technologicznych i pozostałych informacji uzyskanych w trakcie realizacji Umowy/Zlecenia.

2. Inwestor zobowiązuje się do:

- a) zatwierdzenia zakresu, terminów/ okresu oraz kosztu Prac wskazanych w Umowie/Zleceniu. Ewentualne zastrzeżenia Inwestor może kierować na adres mailowy: serwis@pionier-energia.pl,
- b) w przypadku usługi abonamentowej samodzielnego zgłoszenia chęci skorzystania z Prac będących w zakresie usługi telefonicznie, mailowo lub za pośrednictwem przesyłki pocztowej,
- c) w przypadku usługi abonamentowej doprowadzenia oraz utrzymania stałego łącza/ sieci internetowej, a w przypadku rozłączenia lub zmiany routera/ sieci samodzielnego zgłoszenia chęci ponownego połączenia zdalnego telefonicznie, mailowo lub za pośrednictwem przesyłki pocztowej,
- d) udostępnienia na każde wezwanie Wykonawcy lokalu/budynku/nieruchomości/ monitoringu instalacji, w/na której mają być realizowane Prace, w ramach ustalonych terminów/ okresów; w przypadku nieuzasadnionej odmowy udostępnienia lokalu/budynku/nieruchomości/ monitoringu przez Inwestora lub braku możliwości prowadzenia Prac z powodu przyczyn leżących po stronie Inwestora, Wykonawca może obciążyć Inwestora faktycznie poniesionymi i uzasadnionymi kosztami m.in. dojazdu pracownika/ ekipy zgodnie z przedstawionym Cennikiem za każdy taki dojazd do Inwestora,



- e) współdziałania z Wykonawcą w niezbędnym zakresie przy realizacji Prac oraz przedstawienia Wykonawcy wszelkich niezbędnych do wykonania Prac informacji,
- f) zapłaty Wynagrodzenia zgodnie z Umową/Zleceniem lub wystawioną i przekazaną drogą elektroniczną fakturą proforma,
- g) odbioru Prac w terminie wyznaczonym przez Wykonawcę, w uzgodnieniu z Inwestorem,
- h) składowania i bezpiecznego przechowywania urządzeń niezbędnych do wykonania Prac dostarczonych na miejsce przez Wykonawcę; od chwili dostarczenia urządzeń na miejsce Prac, za bezpieczeństwo urządzeń odpowiada Inwestor,
- i) w przypadku rozwiązania Umowy/Zlecenia lub w razie braku zapłaty Wynagrodzenia na rzecz Wykonawcy - udostępnienia w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia wezwania lokalu/budynku/nieruchomości w celu odbioru urządzeń, których właścicielem jest Wykonawca.

§ 2. Termin lub okres realizacji

1. Inwestor przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że przystąpienie do poszczególnych etapów realizacji Prac lub rozpoczęcie realizacji usługi uzależnione jest od dokonania przez Inwestora zapłaty całości Wynagrodzenia, zgodnie z Umową/Zleceniem lub fakturą proforma. Wszelkie opóźnienia w płatnościach mogą powodować przesunięcie terminów realizacji Prac, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności.
2. Prace polegające na usługach jednorazowych zostaną wykonane maksymalnie w ciągu 30 dni kalendarzowych od zapłaty Wykonawcy Wynagrodzenia. Prace polegające na usługach statycznych zostaną podjęte do realizacji maksymalnie w ciągu 7 dni od zapłaty Wykonawcy raty Wynagrodzenia. Wykonawca nie ponosi jednak odpowiedzialności za opóźnienia, które wynikają z przyczyn leżących po stronie Inwestora, w szczególności w razie braku realizacji przez Inwestora obowiązków wymienionych w § 1 ust. 2.
3. Termin prac może zostać również przesunięty ze względu na działanie Siły Wyższej, braku możliwości dostępu do miejsca wykonywania Prac, braku dostępu do monitoringu instalacji, bądź braku możliwości uzgodnienia terminu odpowiadającego Inwestorowi. W takim przypadku nowy termin prac zostanie niezwłocznie uzgodniony przez Wykonawcę z Inwestorem. Za zmianę terminu spowodowaną w/w okolicznościami Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności.

§ 3. Prawo do odstąpienia od Umowy/Zlecenia

1. Wykonawca informuje, że Inwestor ma prawo odstąpić od zawartego na odległość lub poza lokalem Wykonawcy Umowy/Zlecenia wskazanego w formularzu poniżej w terminie

14 dni od dnia jej/jego zawarcia bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Po upływie tego terminu prawo do odstąpienia wygasa.

2. Jeśli Umowa/Zlecenie została zawarta podczas nieumówionej wizyty przedstawiciela Wykonawcy w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Inwestora albo czasowego pobytu Inwestora, Inwestor ma prawo odstąpić w terminie 30 dni od dnia zawarcia Umowy/Zlecenia. W takim wypadku termin do odstąpienia wygasa po upływie 30 dni od dnia zawarcia Umowy/Zlecenia.

§ 4. Odstąpienie od Umowy/Zlecenia

1. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy/Zlecenia, o którym mowa w § 3, Inwestor musi poinformować Wykonawcę o swojej decyzji o odstąpieniu od Umowy/Zlecenia w drodze jednoznacznego oświadczenia skierowanego:

- a) listownie na adres korespondencyjny: Pionier Energia Sp. z o.o., ul. Wilhelma Roentgena 7, 02-781 Warszawa, lub
- b) na adres poczty elektronicznej: serwis@pionier-energia.pl

2. Informujemy również, że Wykonawca nie zapewnia prawa do odstąpienia od Umowy/Zlecenia za pośrednictwem swojej strony internetowej lub telefonicznie.

§ 5. Zwrot środków

1. W przypadku odstąpienia od Umowy/Zlecenia, wszystkie otrzymane od Inwestora płatności zostaną niezwłocznie zwrócone Inwestorowi, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym do Wykonawcy wpłynęła decyzja Inwestora o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy/Zlecenia.
2. Zwrot płatności nastąpi przy użyciu takiego samego sposobu płatności jaki został użyty w pierwotnej transakcji, chyba, że została wyrażona przez Inwestora zgoda na inne rozwiązanie. Zwrot płatności, niezależnie od sposobu, nie niesie za sobą żadnych dodatkowych opłat.
3. Jeżeli w Umowie/Zleceniu została wyrażona przez Inwestora wola rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu uprawniającego do odstąpienia od Umowy/Zlecenia, a Inwestor dokonał płatności, zwrot płatności nastąpi zgodnie z postanowieniem ust. 2, pomniejszona o kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili otrzymania przez Wykonawcę oświadczenia od Inwestora o odstąpieniu od Umowy/Zlecenia.
4. Jeżeli w Umowie/Zleceniu została wyrażona przez Inwestora wola rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu uprawniającego do odstąpienia od Umowy/Zlecenia, Inwestor jest zobowiązany do dokonania płatności w kwocie proporcjonalnej do zakresu świadczeń spełnionych do chwili otrzymania przez Wykonawcę oświadczenia od Inwestora o odstąpieniu od Umowy/Zlecenia.



§ 6. Pozasądowe rozstrzygnięcie sporów

1. Inwestor ma prawo do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów, w tym rozpatrywania reklamacji i dochodzenia swoich roszczeń.
2. Inwestor, będący konsumentem lub posiadający uprawnienia konsumenta, ma prawo do:
 - a) zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego w związku z zawarciem Umowy/Zlecenia;
 - 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) zwrócenie 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/>.

§ 7. Odpowiedzialność Wykonawcy i gwarancja producenta, zasady rękojmi

1. Poszczególne urządzenia instalowane w ramach Prac objęte są gwarancjami udzielanymi przez producentów, zgodnie z kartami gwarancji dla poszczególnych urządzeń dostarczonymi Inwestorowi po zakończeniu Prac.
Inwestor zobowiązany jest do szczegółowego zapoznania się z warunkami Gwarancji Producentów.
2. Sposób i zasady serwisowania urządzeń zostały wskazane w kartach gwarancyjnych.
3. Nieprzestrzeganie warunków Gwarancji Producentów, nieprzestrzeganie instrukcji użytkowania urządzeń lub nieprzestrzeganie zasad i sposobów serwisowania, może spowodować utratę Gwarancji Producentów.
4. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia mechaniczne (w tym zewnętrzne i wewnętrzne) urządzeń spowodowane przez Inwestora lub osoby trzecie.
5. Wykonawca nie gwarantuje uzyskania przez Inwestora korzyści finansowych w związku z wykonanymi Pracami.
6. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności wobec Inwestora lub osób trzecich, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy/Zlecenia (w tym opóźnienie) nastąpiło z powodu Siły Wyższej
7. W okresie rękojmi Inwestor nie ma prawa zrealizować samodzielnie lub zlecić innemu podmiotowi (tzw. wykonawca zastępczy) prac dotyczących ew. zmian lub napraw urządzeń, bez wcześniejszego porozumienia w tej sprawie z Wykonawcą, które powinno być zawarte pomiędzy Stronami w formie pisemnej lub dokumentowej przed rozpoczęciem wykonywania

zmian lub napraw. W przypadku braku porozumienia wszelkie koszty prac opisanych w zdaniu poprzednim ponosi Inwestor. Jednocześnie w wyniku takiego działania wyłączona zostaje odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu rękojmi.

8. Wszelkie przekazywane przez Wykonawcę atesty, aprobaty, świadectwa zgodności lub inne dokumenty wskazujące na jakość montowanych elementów, ich parametry i właściwości techniczne stanowią informację, że instalacja lub jej komponenty zgodnie z oświadczeniem producenta zostały wykonane zgodnie ze wskazanymi w dokumentach kryteriami.

9. Dla potrzeb postanowień określonych poniżej tego paragrafu, oraz w § 7, wyrażenia poniższe oznaczają:

- a) wada - niewłaściwe zamontowanie instalacji, które skutkuje awarią lub usterką,
- b) awaria - nieprawidłowe działanie instalacji, które powoduje zatrzymanie pracy instalacji w części lub całości,
- c) usterka - określone funkcjonowanie instalacji niewpływające istotnie na jego pracę, ale powodujące inne niedogodności.

10. Zasady dotyczące rękojmi:

- a) w ramach zawartej Umowy/Zlecenia Inwestorowi przysługuje prawo rękojmi;
- b) Inwestor ma prawo do złożenia reklamacji na podstawie prawa rękojmi, jeżeli instalacja od Wykonawcy jest wadliwa;
- c) zgłoszenia w ramach rękojmi należy dokonać w terminie 7 dni od daty ujawnienia wady na zasadach wskazanych w § 8, zaś Wykonawca rozpatrzy zgłoszenie Inwestora na podstawie warunków określonych w § 8;
- d) Wykonawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności instalacji z Umową/Zleceniem istniejącą w chwili jego dostarczania i ujawnioną w ciągu dwóch lat od tej chwili;
- e) Inwestor w ramach rękojmi, w pierwszej kolejności ma prawo domagać się przywrócenia zgodności instalacji z Umową/Zleceniem przez naprawę lub wymianę, a w dalszej kolejności, o ile napraw czy też wymiana okażą się m.in. nieopłacalne, Inwestor ma prawo skorzystać z kolejnych uprawnień, tzn.: żądać obniżenia ceny lub odstąpić od Umowy/Zlecenia;
- f) Wykonawca może dokonać wymiany, gdy Inwestor żąda naprawy lub może dokonać naprawy, gdy Inwestor żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności instalacji z Umową/Zleceniem w sposób wybrany przez Inwestora jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Wykonawcy; jeżeli naprawa i wymiana okażą się niemożliwe lub wymagałoby nadmiernych kosztów dla Wykonawcy, może on odmówić doprowadzenia instalacji do zgodności z Umową/Zleceniem;
- g) Wykonawca dokona naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie i bez nadmiernych niedogodności dla Inwestora, uwzględniając specyfikę instalacji oraz cel, w jakim Inwestor



ją 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 Wykonawca.

11. Do odpowiedzialności Wykonawcy z tytułu rękojmi za wady wynikające z usług świadczonych przez Wykonawcę postanowienia ust. 10 stosuje się odpowiednio.

§ 8. Zgłoszenia reklamacyjne

1. Inwestorowi przysługuje prawo do złożenia, w każdym czasie, reklamacji. Wykonawca zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia.

2. Reklamację Inwestor może złożyć:

a) za pomocą operatora pocztowego, wysyłając zgłoszenie na adres: Pionier Energia sp. z o.o., ul. Wilhelma Roentgena 7, 02-781 Warszawa,

b) drogą mailową: serwis@pionier-energia.pl,

c) osobiście pod adresem: ul. Wilhelma Roentgena 7, 02-781 Warszawa.

3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać dane Inwestora: imię i nazwisko, dane kontaktowe w zakresie reklamacji, wskazywać produkt, którego dotyczy zgłoszenie, a także adres miejsca montażu i powód zgłoszenia wraz z opisem.

4. Jeżeli Wykonawca nie udzieli odpowiedzi Inwestorowi w terminie wskazanym w ust. 1 powyżej, uznaje się, że Wykonawca uznał reklamację.

5. Wykonawca udzieli odpowiedzi na reklamację Inwestora drogą mailową. Jeżeli Inwestor nie posiada adresu mailowego lub go nie wskaże, odpowiedź zostanie przesłana w formie papierowej za pośrednictwem operatora pocztowego na podany przez Inwestora adres do korespondencji, a w sytuacji jego braku na wskazany w Umowie/Zleceniu adres zamieszkania.

6. Inwestorowi przysługuje prawo do złożenia odwołania w terminie 14 dni od otrzymania odpowiedzi na reklamację. Odwołanie powinno być przesłane drogą mailową na adres: serwis@pionier-energia.pl lub za pomocą operatora pocztowego, na adres: Pionier Energia sp. z o.o., ul. Wilhelma Roentgena 7, 02-781 Warszawa.

7. Inwestor ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń zgodnie z § 7.

§ 9. Siłą wyższa

1. Niezależnie od postanowień wyżej, w przypadku wystąpienia Siły wyższej, uniemożliwiającej lub utrudniającej wykonanie Umowy/Zlecenia, Wykonawca niezwłocznie powiadomi Inwestora o tych okolicznościach.

2. Żadna ze stron nie ponosi odpowiedzialności za częściowe lub całkowite niewykonanie zobowiązań wynikających z Umowy/Zlecenia spowodowanych działaniem Siły wyższej.

3. W przypadku wystąpienia Siły wyższej, Wykonawca po ustaleniu z Inwestorem, niezwłocznie zaproponuje nowy termin wykonania Umowy/Zlecenia.

4. Strony ustalą czy okoliczności wskazane w ust.1 powyżej będą miały wpływ na wykonanie Umowy/Zlecenia, w szczególności na termin wykonania Umowy/Zlecenia.

§ 10. Postanowienia końcowe

1. W przypadku usług abonamentowych każda ze Stron ma prawo do wypowiedzenia umowy z miesięcznym okresem wypowiedzenia. Strony zobowiązane są do rozliczenia płatności w kwocie proporcjonalnej do zakresu świadczeń spełnionych do chwili rozwiązania Umowy/Zlecenia.

2. Wykonawca może wykonywać całość lub część Prac przez podwykonawców, za których działania i zaniechania odpowiada jak za działania własne. Wszyscy podwykonawcy posiadać będą odpowiednie kwalifikacje do wykonywania Prac, tak aby zapewnić bezpieczne i efektywne działanie instalacji.

3. Wszelkie zmiany Aneksu/Zlecenia wymagają formy dokumentowej lub pisemnej pod rygorem nieważności.

4. Inwestor może kontaktować się z Wykonawcą w sprawie Umowy/Zlecenia w formie:

a) pisemnej na adres: Pionier Energia sp. z o.o., ul. Wilhelma Roentgena 7, 02-781 Warszawa,

b) elektronicznej na adres mailowy: serwis@pionier-energia.pl

