

# Regulamin sklepu internetowego Otomatic24.pl

*kotły na pellet i akcesoria*

*wersja wspólna dla sprzedaży B2B oraz sprzedaży na rzecz Konsumentów*

*obowiązuje od: 1 lipca 2026 r.*

## I. Postanowienia ogólne i kontakt

1. Niniejszy regulamin („Regulamin”) określa zasady korzystania ze sklepu internetowego Otomatic24.pl, działającego pod adresem <https://otomatic24.pl/> („Sklep” albo „Serwis”), w tym zasady składania zamówień, zawierania umów sprzedaży, płatności, dostawy, reklamacji, odstąpienia od umowy oraz korzystania z konta klienta.
2. Właścicielem Sklepu i sprzedawcą jest OTOMATIC SMOLEC I WRONKA sp.j., ul. Krakowska 83C, 34-120 Andrychów, Polska; KRS: 0000714813, NIP: 5492449865, REGON: 369400914 („Sprzedawca”).
3. Dane kontaktowe Sprzedawcy: adres korespondencyjny: ul. Krakowska 83C, 34-120 Andrychów; e-mail: [kontakt@otomatic24.pl](mailto:kontakt@otomatic24.pl); tel.: +48 530 386 933. Aktualne dane kontaktowe mogą być także wskazane w zakładce Kontakt w Sklepie.
4. Korespondencja e-mail jest dla Stron dopuszczalną formą komunikacji, chyba że Regulamin lub bezwzględnie obowiązujące przepisy wymagają innej formy.
5. Regulamin jest dostępny nieodpłatnie w Sklepie w sposób umożliwiający jego pozyskanie, utrwalenie i odtworzenie.

## II. Charakter sprzedaży i zakres stosowania Regulaminu

1. Sklep umożliwia sprzedaż Towarów zarówno przedsiębiorcom, w tym przedsiębiorcom dokonującym zakupu zawodowego w branży techniki grzewczej, jak i Konsumentom.
2. Jeżeli Kupującym jest przedsiębiorca dokonujący zakupu o charakterze zawodowym, zastosowanie mają postanowienia Regulaminu dotyczące B2B, w szczególności wyłączenie rękojmi za wady w zakresie dopuszczalnym przez prawo.
3. Jeżeli Kupującym jest Konsument, zastosowanie mają postanowienia Regulaminu dotyczące Konsumentów oraz przepisy ustawy o prawach konsumenta i inne bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.
4. Jeżeli Kupującym jest osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, ale z treści umowy wynika, że nie ma ona dla niej charakteru zawodowego, stosuje się do niej przepisy dotyczące konsumenta w zakresie przewidzianym w art. 7aa ustawy o prawach konsumenta („Przedsiębiorca uprzywilejowany”).
5. Postanowienia dotyczące Konsumenta stosuje się odpowiednio do Przedsiębiorcy uprzywilejowanego w zakresie wynikającym z bezwzględnie obowiązujących przepisów.
6. W przypadku sprzeczności postanowień części B2B z przepisami chroniącymi Konsumenta albo Przedsiębiorcę uprzywilejowanego, pierwszeństwo mają bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.

## III. Definicje

1. Towary - kotły na pellet oraz akcesoria oferowane w Sklepie.
2. Kupujący - osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna dokonująca zakupu w Sklepie.
3. Konsument - osoba fizyczna zawierająca ze Sprzedawcą umowę niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
4. Przedsiębiorca - osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna prowadząca działalność gospodarczą lub zawodową, dokonująca zakupu w związku z tą działalnością.

5. Przedsiębiorca B2B - Przedsiębiorca, dla którego zakup Towaru ma charakter zawodowy, w szczególności wynikający z przedmiotu wykonywanej działalności gospodarczej.
6. Przedsiębiorca uprzywilejowany - osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, o której mowa w sekcji II ust. 4 Regulaminu.
7. Gwarancja - dobrowolne oświadczenie gwarancyjne dotyczące Towaru, określone w karcie gwarancyjnej albo innym dokumencie gwarancyjnym.
8. Brak zgodności towaru z umową - odpowiedzialność Sprzedawcy wobec Konsumenta wynikająca z ustawy o prawach konsumenta, niezależna od Gwarancji.
9. Konto - nieodpłatna usługa elektroniczna umożliwiająca korzystanie z funkcjonalności Sklepu po rejestracji.

#### **IV. Usługi elektroniczne i konto klienta**

1. Sprzedawca świadczy drogą elektroniczną usługi niezbędne do korzystania ze Sklepu, w szczególności prezentację oferty, koszyk, formularz zamówienia, formularz kontaktowy oraz Konto.
2. Do korzystania ze Sklepu potrzebne jest urządzenie z dostępem do Internetu, aktualna przeglądarka internetowa oraz aktywny adres e-mail.
3. Założenie Konta jest dobrowolne i nieodpłatne. Rejestracja Konta jest równoznaczna z zawarciem umowy o świadczenie usługi elektronicznej Konta na czas nieokreślony.
4. Użytkownik Konta może w każdej chwili zrezygnować z Konta, wysyłając wiadomość do Sprzedawcy.
5. Sprzedawca może czasowo zablokować lub rozwiązać umowę o świadczenie usługi Konta w razie naruszenia Regulaminu, przepisów prawa, bezpieczeństwa systemu lub podania nieprawdziwych danych.
6. Reklamacje dotyczące usług elektronicznych można składać e-mailowo lub pisemnie na dane wskazane w sekcji I Regulaminu. Sprzedawca rozpatruje reklamacje w terminie 14 dni od ich otrzymania, chyba że przepisy przewidują termin korzystniejszy dla Kupującego.
7. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdują się w Polityce prywatności dostępnej w Sklepie.

#### **V. Towary, opisy, ceny i charakter informacji w Sklepie**

1. Informacje o Towarach zamieszczone w Sklepie, w tym opisy, zdjęcia, parametry techniczne i ceny, stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego, chyba że z treści danej informacji jednoznacznie wynika inaczej.
2. Sprzedawca dokłada należytej staranności, aby opisy Towarów były rzetelne, aktualne i zgodne z ich właściwościami.
3. Ceny podawane są w złotych polskich jako ceny netto i brutto, chyba że w Sklepie wskazano inaczej.
4. Cena Towaru nie obejmuje montażu, podłączenia, pierwszego uruchomienia, dostosowania kotłowni, wykonania instalacji hydraulicznej, elektrycznej, kominowej ani innych prac instalacyjnych, chyba że Sprzedawca wyraźnie i pisemnie postanowi inaczej.
5. Promocje, rabaty, kody promocyjne i ceny specjalne obowiązują na warunkach wskazanych w Sklepie albo w odrębnej informacji handlowej.

#### **VI. Towary, montaż, uruchomienie i bezpieczeństwo**

1. Kotły na pellet są urządzeniami grzewczymi, których prawidłowa praca zależy nie tylko od samego urządzenia, ale również od prawidłowego montażu, parametrów instalacji hydraulicznej, warunków kominowych, wentylacji, jakości paliwa, ustawień sterownika oraz regularnej konserwacji.
2. Sprzedawca sprzedaje Towary bez montażu i bez pierwszego uruchomienia, chyba że Strony wyraźnie i pisemnie uzgodnią inaczej.

3. Montaż, podłączenie i pierwsze uruchomienie Towaru Kupujący organizuje we własnym zakresie przez osobę lub firmę posiadającą odpowiednie kwalifikacje, zgodnie z instrukcją producenta, obowiązującymi przepisami i zasadami wiedzy technicznej.
4. Przed montażem Kupujący powinien przekazać instrukcję montażu i eksploatacji osobie wykonującej montaż.
5. Po zakończeniu montażu i pierwszego uruchomienia zaleca się wypełnienie Protokołu montażu i pierwszego uruchomienia, podpisanego przez instalatora i użytkownika. Protokół służy potwierdzeniu podstawowych warunków montażu i ułatwia diagnostykę ewentualnych nieprawidłowości.
6. Brak Protokołu montażu i pierwszego uruchomienia nie wyłącza ustawowych praw Konsumenta, ale może utrudnić ustalenie, czy zgłoszona nieprawidłowość wynika z Towaru, montażu, instalacji, paliwa lub warunków eksploatacji.
7. Nieprawidłowości wynikające z montażu, podłączenia, pierwszego uruchomienia, warunków instalacyjnych, niewłaściwego paliwa, braku konserwacji lub ingerencji osób trzecich nie stanowią wady Towaru ani braku zgodności Towaru z umową, jeżeli są przyczyną zgłaszanej nieprawidłowości.
8. Sprzedawca nie prowadzi standardowego mobilnego serwisu instalacyjnego ani montażowego. Zgłoszenia techniczne są w pierwszej kolejności weryfikowane zdalnie, w szczególności na podstawie opisu, zdjęć, nagrań, komunikatów sterownika oraz dokumentacji montażowej.
9. Postanowienia niniejszej sekcji nie wyłączają, nie ograniczają ani nie zawieszają ustawowych praw Konsumenta wynikających z przepisów o braku zgodności towaru z umową.

## VII. Składanie zamówień i zawarcie umowy

1. Zamówienia można składać za pośrednictwem Sklepu, a także w inny sposób dopuszczony przez Sprzedawcę.
2. Złożenie zamówienia przez Kupującego stanowi ofertę zakupu Towaru zgodnie z Regulaminem.
3. Do zawarcia umowy sprzedaży dochodzi z chwilą wysłania przez Sprzedawcę potwierdzenia przyjęcia zamówienia do realizacji, w szczególności komunikatem w Sklepie lub wiadomością e-mail.
4. Warunkiem realizacji zamówienia jest dostępność Towaru oraz zaksięgowanie płatności zgodnie z sekcją VIII Regulaminu, chyba że Strony uzgodniły inaczej.
5. Sprzedawca może odmówić realizacji zamówienia w przypadku braku dostępności Towaru, nieprawidłowych danych, braku płatności, podejrzenia nadużycia lub gdy zamówienie B2B nie spełnia warunków zakupu zawodowego wskazanych w Sklepie.
6. W przypadku niemożności realizacji zamówienia Sprzedawca niezwłocznie poinformuje Kupującego i zwróci otrzymane płatności, jeżeli zostały dokonane.

## VIII. Płatność

1. Warunkiem realizacji zamówienia jest 100% przedpłata wartości zamówienia, chyba że Sprzedawca i Kupujący indywidualnie uzgodnią inaczej.
2. Sprzedawca nie oferuje płatności za pobraniem, kredytu kupieckiego ani odroczeń płatności, chyba że informacja w Sklepie albo indywidualne uzgodnienia stanowią inaczej.
3. Dostępne formy zapłaty są wskazane w Sklepie i mogą obejmować w szczególności: szybki przelew online, jeżeli jest dostępny w Sklepie, oraz przelew tradycyjny na rachunek Sprzedawcy, o ile taka forma płatności jest dostępna w Sklepie lub została wskazana w potwierdzeniu zamówienia.
4. Wysyłka albo odbiór osobisty następuje po zaksięgowaniu pełnej należności, chyba że Strony uzgodniły inaczej.
5. Faktury VAT doręczane są elektronicznie, chyba że Kupujący zażąda innej dopuszczalnej formy doręczenia albo Strony uzgodnią inaczej.

## **IX. Dostawa, odbiór i ryzyko**

1. Sprzedawca organizuje dostawę Towaru na adres wskazany przez Kupującego, chyba że Strony uzgodnią odbiór osobisty (odbiór własny) albo inny sposób dostawy dostępny w Sklepie lub uzgodniony indywidualnie ze Sprzedawcą.
2. Jeżeli w Sklepie wskazano bezpłatną dostawę, koszt standardowej dostawy Towaru na terytorium Polski ponosi Sprzedawca. Koszty dostaw niestandardowych, dodatkowych usług transportowych, ponownego doręczenia, składowania albo utrudnionego odbioru mogą obciążać Kupującego, jeżeli wynikają z okoliczności leżących po jego stronie i zostały mu zakomunikowane zgodnie z prawem.
3. Towar może zostać wysłany na inny adres niż adres siedziby albo zamieszkania Kupującego, w szczególności na miejsce planowanego montażu. Kupujący powinien zapewnić skuteczny odbiór Towaru, w tym obecność osoby upoważnionej, możliwość rozładunku i dostęp dla przewoźnika.
4. W przypadku Konsumenta ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia Towaru przechodzi na Konsumenta z chwilą jego wydania Konsumentowi albo osobie trzeciej wskazanej przez Konsumenta innej niż przewoźnik wybrany przez Sprzedawcę.
5. Jeżeli Konsument samodzielnie wybiera przewoźnika, którego Sprzedawca nie oferował, ryzyko przechodzi na Konsumenta z chwilą wydania Towaru temu przewoźnikowi.
6. W przypadku Przedsiębiorcy B2B ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia Towaru przechodzi na Kupującego z chwilą wydania Towaru Kupującemu przez przewoźnika w miejscu dostawy, chyba że Strony uzgodnią inaczej.
7. Przy odbiorze osobistym (odbiorze własnym) ryzyko przechodzi na Kupującego z chwilą wydania Towaru Kupującemu albo osobie przez niego upoważnionej.
8. Kupujący powinien sprawdzić stan przesyłki przy odbiorze. W razie uszkodzenia przesyłki zaleca się sporządzenie protokołu szkody z przewoźnikiem oraz niezwłoczne poinformowanie Sprzedawcy. Brak protokołu szkody nie ogranicza ustawowych praw Konsumenta, ale może utrudnić dochodzenie roszczeń od przewoźnika.

## **X. Odstąpienie od umowy przez Konsumenta i Przedsiębiorcę uprzywilejowanego**

1. Konsument oraz Przedsiębiorca uprzywilejowany mogą odstąpić od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni bez podawania przyczyny, chyba że zachodzi ustawowy wyjątek od prawa odstąpienia.
2. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia, w którym Kupujący albo wskazana przez niego osoba trzecia inna niż przewoźnik weszła w posiadanie Towaru.
3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, należy poinformować Sprzedawcę o decyzji o odstąpieniu w drodze jednoznacznego oświadczenia, np. e-mailowo lub pisemnie na dane wskazane w sekcji I Regulaminu.
4. Kupujący może skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od umowy, ale nie jest to obowiązkowe.
5. W razie odstąpienia od umowy Sprzedawca zwraca wszystkie otrzymane od Kupującego płatności za zwracany Towar, w tym koszt najtańszej zwykłej dostawy oferowanej przez Sprzedawcę, jeżeli taki koszt został przez Kupującego faktycznie poniesiony, niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Jeżeli Sprzedawca oferował darmową dostawę i Kupujący nie poniósł kosztu dostawy, Sprzedawca nie zwraca odrębnie żadnej kwoty z tytułu dostawy.
6. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania Towaru z powrotem albo dostarczenia dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
7. Kupujący powinien odesłać Towar niezwłocznie, nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformował Sprzedawcę o odstąpieniu od umowy.
8. Bezpośredni koszt zwrotu Towaru w razie odstąpienia od umowy ponosi Kupujący, chyba że Sprzedawca wyraźnie poinformował inaczej albo nie poinformował Konsumenta o obowiązku poniesienia tych kosztów.
9. Ze względu na gabaryty i charakter kotłów na pellet Towaru nie można odesłać zwykłą pocztą. Szacunkowy koszt zwrotu Towaru w razie odstąpienia od umowy wynosi 250 zł brutto, chyba że w Sklepie przed

zawarciem umowy wskazano inną aktualną kwotę albo Sprzedawca wyraźnie poinformował Kupującego, że ponosi koszt zwrotu.

10. Kupujący ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Towaru wynikające z korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Towaru.
11. Montaż, podłączenie, uruchomienie, używanie Towaru w instalacji grzewczej, ślady paliwa, zabrudzenia, uszkodzenia, brak elementów, naruszenie dokumentacji albo opakowania w stopniu przekraczającym zwykle sprawdzenie Towaru mogą skutkować odpowiedzialnością Kupującego za zmniejszenie wartości Towaru, jeżeli wynikają z korzystania wykraczającego poza konieczne sprawdzenie Towaru.

## **XI. Brak ustawowego prawa odstąpienia w B2B**

1. Przedsiębiorcy B2B dokonującemu zakupu o charakterze zawodowym nie przysługuje ustawowe prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość.
2. Zwroty w relacjach B2B mogą nastąpić wyłącznie po uprzednim pisemnym uzgodnieniu ze Sprzedawcą i na warunkach ustalonych indywidualnie.
3. W razie uzgodnienia zwrotu Towar powinien zostać zwrócony w stanie niepogorszonym, kompletny i odpowiednio zabezpieczony. Sprzedawca może potrącić uzasadnione koszty, w szczególności koszty weryfikacji, transportu, kompletacji, odnowienia albo przywrócenia Towaru do stanu umożliwiającego dalszą sprzedaż.

## **XII. Reklamacje Konsumentów - brak zgodności Towaru z umową**

1. Sprzedawca ponosi wobec Konsumenta odpowiedzialność za brak zgodności Towaru z umową na zasadach określonych w ustawie o prawach konsumenta.
2. Uprawnienia Konsumenta z tytułu braku zgodności Towaru z umową są niezależne od Gwarancji. Konsument może korzystać z uprawnień ustawowych niezależnie od tego, czy Towar jest objęty Gwarancją.
3. Reklamację można złożyć e-mailowo albo pisemnie na dane wskazane w sekcji I Regulaminu. Dla sprawnej obsługi zgłoszenia zaleca się podanie: numeru zamówienia lub dokumentu zakupu, numeru seryjnego Towaru, opisu nieprawidłowości, zdjęć lub nagrań, komunikatów sterownika, informacji o montażu, paliwie i warunkach pracy Towaru oraz Protokołu montażu i pierwszego uruchomienia, jeżeli został sporządzony.
4. Brak wskazanych materiałów nie pozbawia Konsumenta ustawowych praw, ale może utrudnić lub wydłużyć diagnostykę przyczyny zgłoszonej nieprawidłowości.
5. W pierwszej kolejności Konsument może żądać naprawy albo wymiany Towaru. Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy Konsument żąda naprawy, albo naprawy, gdy Konsument żąda wymiany, jeżeli wybrany przez Konsumenta sposób doprowadzenia Towaru do zgodności z umową jest niemożliwy albo wymagałby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy.
6. W przypadku uznanej reklamacji Sprzedawca dokonuje naprawy albo wymiany w rozsądnym czasie od chwili poinformowania go o braku zgodności Towaru z umową i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta, uwzględniając specyfikę Towaru oraz cel, w jakim został nabyty.
7. Koszty naprawy albo wymiany w przypadku zasadnej reklamacji z tytułu braku zgodności Towaru z umową ponosi Sprzedawca, w tym w szczególności koszty przewozu, robocizny i materiałów, w zakresie wymaganym przez przepisy prawa.
8. Jeżeli zarówno naprawa, jak i wymiana są niemożliwe albo wymagałyby nadmiernych kosztów, Sprzedawca może, w zakresie dopuszczalnym przez przepisy prawa, odmówić doprowadzenia Towaru do zgodności z umową. W takim przypadku Konsument może skorzystać z uprawnień przewidzianych w ust. 9, w szczególności złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy w przypadkach przewidzianych ustawą o prawach konsumenta.
9. Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy w przypadkach przewidzianych ustawą o prawach konsumenta, w szczególności gdy Sprzedawca odmówił naprawy lub wymiany, nie doprowadził Towaru do zgodności z umową, brak zgodności występuje nadal mimo próby doprowadzenia Towaru do zgodności, brak zgodności jest istotny albo z oświadczenia Sprzedawcy lub

okoliczności wynika, że nie doprowadzi on Towaru do zgodności w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.

10. Sprzedawca udziela odpowiedzi na reklamację Konsumenta w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Brak odpowiedzi w tym terminie oznacza uznanie reklamacji w zakresie wynikającym z przepisów prawa.
11. Odpowiedź na reklamację Konsumenta jest przekazywana na papierze albo innym trwałym nośniku, w szczególności pocztą elektroniczną.
12. Nieprawidłowość wynikająca z montażu niezgodnego z instrukcją, błędnego podłączenia, niewłaściwych parametrów instalacji, nieprawidłowego ciągu kominowego, stosowania niewłaściwego paliwa, braku konserwacji albo ingerencji osób trzecich nie stanowi braku zgodności Towaru z umową, jeżeli przyczyna ta spowodowała zgłaszaną nieprawidłowość.
13. Sprzedawca może odmówić uznania reklamacji w zakresie, w jakim z weryfikacji zgłoszenia wynika, że zgłoszona nieprawidłowość nie jest skutkiem braku zgodności Towaru z umową, lecz wynika z okoliczności leżących poza Towarem, w szczególności z montażu, instalacji, paliwa, warunków kominowych, eksploatacji, konserwacji albo ingerencji osób trzecich.
14. Sprzedawca nie prowadzi standardowego mobilnego serwisu instalacyjnego. Zgłoszenia reklamacyjne dotyczące kotłów są w pierwszej kolejności diagnozowane zdalnie. Po weryfikacji zgłoszenia Sprzedawca wskazuje sposób rozpatrzenia reklamacji adekwatny do charakteru zgłoszonej nieprawidłowości i zgodny z obowiązującymi przepisami prawa.

### **XIII. Rękojmia i odpowiedzialność w relacjach B2B**

1. W relacjach z Przedsiębiorcą B2B rękojmia za wady fizyczne i prawne Towaru jest wyłączona na podstawie art. 558 §1 Kodeksu cywilnego.
2. Wyłączenie rękojmi nie obowiązuje, jeżeli Sprzedawca podstępnie zataił wadę.
3. Odpowiedzialność Sprzedawcy wobec Przedsiębiorcy B2B za wady Towaru opiera się wyłącznie na Gwarancji, jeżeli została udzielona, oraz na bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa.
4. Przedsiębiorca B2B jest zobowiązany zbadać Towar w czasie i w sposób przyjęty przy rzeczach tego rodzaju oraz niezwłocznie zawiadomić Sprzedawcę o ewentualnych nieprawidłowościach.
5. Sprzedawca nie odpowiada wobec Przedsiębiorcy B2B za koszty montażu, demontażu, przestojów, utraconych korzyści, kar umownych, kosztów zastępczych ani pośrednich skutków gospodarczych, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.

### **XIV. Gwarancja**

1. Towary mogą być objęte Gwarancją na warunkach określonych w karcie gwarancyjnej albo innym dokumencie gwarancyjnym.
2. Gwarancja jest dobrowolnym zobowiązaniem gwaranta i określa czas trwania, zakres, wyłączenia, procedurę zgłoszeń oraz sposób realizacji świadczeń gwarancyjnych.
3. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza ustawowych uprawnień Konsumenta z tytułu braku zgodności Towaru z umową.
4. W przypadku Konsumenta postanowienia gwarancyjne nie mogą być interpretowane jako ograniczające uprawnienia ustawowe wynikające z przepisów o braku zgodności Towaru z umową.
5. Sprzedawca albo gwarant nie prowadzi standardowego mobilnego serwisu gwarancyjnego, chyba że dokument gwarancyjny wyraźnie stanowi inaczej. Zgłoszenia gwarancyjne są w pierwszej kolejności weryfikowane zdalnie, w szczególności na podstawie opisu nieprawidłowości, zdjęć, nagrań, komunikatów sterownika, numeru seryjnego oraz dokumentacji montażu i pierwszego uruchomienia, jeżeli została sporządzona.
6. Po przeprowadzeniu weryfikacji gwarant wskazuje technicznie uzasadniony sposób rozpatrzenia zgłoszenia, w szczególności poprzez konsultację techniczną, wysyłkę części zamiennej, naprawę modułu, naprawę

urządzenia w serwisie gwaranta albo inne rozwiązanie adekwatne do charakteru zgłoszonej nieprawidłowości.

7. Jeżeli Kupujący zażąda wykonania czynności technicznych w miejscu montażu urządzenia, a po przeprowadzeniu diagnostyki okaże się, że zgłoszona nieprawidłowość nie wynika z wady urządzenia objętej Gwarancją albo z braku zgodności Towaru z umową, lecz z przyczyn niezależnych od Towaru, w szczególności z nieprawidłowego montażu, niewłaściwych parametrów instalacji, nieprawidłowego ciągu kominowego, zastosowania niewłaściwego paliwa, braku konserwacji albo ingerencji osób trzecich, gwarant albo Sprzedawca może obciążyć Kupującego kosztami nieuzasadnionego wezwania, o ile Kupujący został poinformowany o takiej możliwości przed wykonaniem czynności.

## **XV. Odpowiedzialność i jej ograniczenia**

1. Postanowienia niniejszej sekcji stosuje się do Przedsiębiorców B2B w zakresie dopuszczalnym przez prawo.
2. Odpowiedzialność odszkodowawcza Sprzedawcy wobec Przedsiębiorcy B2B jest ograniczona do rzeczywiście poniesionej szkody (damnum emergens) oraz do wysokości ceny danego Towaru.
3. Sprzedawca nie odpowiada wobec Przedsiębiorcy B2B za utracone korzyści, przestoje, kary umowne, koszty montażu, demontażu, napraw zastępczych, transportu, organizacji prac albo inne szkody pośrednie, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
4. Ograniczenia odpowiedzialności nie dotyczą szkody wyrządzonej umyślnie.
5. Postanowienia niniejszej sekcji nie wyłączają ani nie ograniczają odpowiedzialności Sprzedawcy wobec Konsumenta w zakresie, w jakim takie wyłączenie albo ograniczenie byłoby niedopuszczalne na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

## **XVI. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń**

1. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności z pomocy miejskiego albo powiatowego rzecznika konsumentów, organizacji konsumenckich oraz Inspekcji Handlowej.
2. Informacje o sposobach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich dostępne są m.in. na stronach Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
3. Postanowienia niniejszej sekcji nie mają zastosowania do Przedsiębiorców B2B, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.

## **XVII. Siła wyższa**

1. Strony nie odpowiadają za niewykonanie albo nienależyte wykonanie zobowiązań spowodowane siłą wyższą, rozumianą jako zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia przy zachowaniu należytej staranności.
2. Terminy wykonania zobowiązań ulegają odpowiedniemu przedłużeniu o czas trwania przeszkody i jej skutków, o ile jest to dopuszczalne przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.

## **XVIII. Poufność i zakaz cesji w B2B**

1. W relacjach B2B Strony zobowiązują się zachować w poufności warunki handlowe, informacje techniczne, ceny indywidualne i inne informacje ujawnione w związku z realizacją umowy, chyba że informacje te są publicznie dostępne albo obowiązek ich ujawnienia wynika z przepisów prawa.
2. Przeniesienie praw lub obowiązków wynikających z umowy przez Przedsiębiorcę B2B wymaga uprzedniej zgody Sprzedawcy, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.

## **XIX. Prawo właściwe i sąd**

1. Prawem właściwym dla umów zawieranych na podstawie Regulaminu jest prawo polskie.
2. W przypadku Konsumentów wybór prawa polskiego nie pozbawia Konsumenta ochrony przyznanej mu na podstawie przepisów, których nie można wyłączyć w drodze umowy, obowiązujących w państwie jego zwykłego pobytu, jeżeli taka ochrona wynika z właściwych przepisów prawa.
3. Spory z Przedsiębiorcami B2B rozstrzyga sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Sprzedawcy, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
4. Spory z Konsumentami rozstrzygane są przez sąd właściwy zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa.

## **XX. Zmiany Regulaminu**

1. Sprzedawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności w przypadku zmiany przepisów prawa, zmiany funkcjonalności Sklepu, zmiany oferty, zmiany sposobów płatności lub dostawy, zmian organizacyjnych, technicznych lub bezpieczeństwa.
2. Do umów sprzedaży zawartych przed zmianą Regulaminu stosuje się wersję Regulaminu obowiązującą w chwili zawarcia umowy.
3. Aktualna wersja Regulaminu jest publikowana w Sklepie.
4. Użytkownik Konta może w każdym czasie zrezygnować z Konta, jeżeli nie akceptuje zmian Regulaminu dotyczących usług elektronicznych.

## **XXI. Formularz odstąpienia od umowy - wzór dla Konsumenta**

Adresat: OTOMATIC SMOLEC I WRONKA sp.j., ul. Krakowska 83C, 34-120 Andrychów, e-mail: kontakt@otomatic24.pl

Ja/My niniejszym informuję/informujemy o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy:

- Nazwa Towaru: .....
- Numer zamówienia / dokument zakupu: .....
- Data zawarcia umowy / odbioru Towaru: .....
- Imię i nazwisko Kupującego: .....
- Adres Kupującego: .....
- Numer rachunku bankowego do zwrotu płatności, jeżeli zwrot ma nastąpić przelewem: .....
- Data i podpis Konsumenta, jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej: .....

## **XXII. Informacja techniczna przed montażem**

1. Oferta sprzedaży kotła obejmuje urządzenie bez montażu i bez pierwszego uruchomienia, chyba że Strony wyraźnie uzgodniły inaczej.
2. Przed montażem należy przekazać instalatorowi instrukcję montażu i eksploatacji oraz Protokół montażu i pierwszego uruchomienia.
3. Nieprawidłowy montaż, niewłaściwe parametry instalacji, nieprawidłowy ciąg kominowy, niewłaściwe paliwo, brak konserwacji lub ingerencja osób trzecich mogą powodować nieprawidłową pracę kotła i nie stanowią wady urządzenia, jeżeli są przyczyną zgłoszonego problemu.
4. W przypadku zgłoszenia technicznego zaleca się zachowanie dokumentacji montażowej, zdjęć instalacji, danych dotyczących paliwa oraz informacji o ustawieniach sterownika.

5. Sprzedawca nie prowadzi standardowego mobilnego serwisu instalacyjnego. Zgłoszenia są w pierwszej kolejności diagnozowane zdalnie.