

OGÓLNE WARUNKI WSPÓŁPRACY, SPRZEDAŻY I ŚWIADCZENIA USŁUG

Torsystem Service On Time Sp. z o.o. | wersja 2.0 z dnia 22.06.2026 r.

Adres publikacji: <https://sot24.com.pl/OWW>

§ 1. Postanowienia ogólne, zakres i charakter

1. Niniejsze Ogólne Warunki Współpracy, Sprzedaży i Świadczenia Usług ("OWW") określają zasady organizacyjne, techniczne, proceduralne i handlowe współpracy z Torsystem Service On Time Sp. z o.o., w szczególności przy realizacji umów serwisowych, sprzedaży części, dostaw, usług serwisowych, naprawczych i montażowych.
2. OWW mają zastosowanie wyłącznie w relacjach z podmiotami prowadzącymi działalność gospodarczą (B2B) i nie dotyczą konsumentów ani przedsiębiorców na prawach konsumenta.
3. OWW stanowią integralną część każdej oferty, wyceny, zamówienia, zlecenia i umowy zawieranej przez TSOT, w tym również zleceń składanych w formie e-mailowej, ustnej lub dorozumianej, jeżeli zostały skutecznie włączone do stosunku umownego.
4. Aktualna wersja OWW oraz, w miarę możliwości, wersje archiwalne są publikowane pod adresem: <https://sot24.com.pl/OWW>.
5. OWW wiążą Klienta, jeżeli zostały mu doręczone przed zawarciem umowy albo przed złożeniem lub potwierdzeniem zamówienia, w sposób umożliwiający ich przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności, albo zostały skutecznie wprowadzone do stosunku umownego zgodnie z umową i przepisami prawa.
6. W razie sprzeczności pomiędzy OWW a indywidualną umową, ofertą, wyceną, zamówieniem, protokołem, załącznikiem albo odrębnie uzgodnionymi warunkami, pierwszeństwo mają postanowienia uzgodnione indywidualnie.
7. OWW nie służą do jednostronnej zmiany indywidualnie uzgodnionych istotnych warunków współpracy, takich jak przedmiot umowy, Obiekt, wykaz Urządzeń, ceny, rabaty, termin płatności, okres wypowiedzenia, podstawowa częstotliwość przeglądów lub podstawowy zakres gwarancji, chyba że umowa, oferta albo zamówienie zawiera wyraźny i obiektywny mechanizm takiej zmiany.
8. Jeżeli dla danej usługi, części, urządzenia lub zakresu prac wydano odrębne warunki gwarancji, kartę gwarancyjną albo dokument OWG, dokument taki ma pierwszeństwo w zakresie gwarancji przed OWW.
9. Niniejsza wersja OWW zastępuje dotychczasowe ogólne warunki współpracy i ogólne warunki sprzedaży w zakresie ofert, zamówień i umów, do których zostanie doręczona albo skutecznie włączona.

§ 2. Definicje

1. "TSOT" albo "Zleceniobiorca" - Torsystem Service On Time Sp. z o.o. z siedzibą w Ząbkowicach Śląskich.
2. "Klient" - Zleceniodawca, Zamawiający, Nabywca albo inny podmiot prowadzący działalność gospodarczą, który zawiera umowę z TSOT, składa zamówienie, akceptuje ofertę albo korzysta z usług TSOT.
3. "Umowa" - umowa, oferta, wycena, zamówienie, zlecenie, protokół, załącznik albo inny dokument lub uzgodnienie określające indywidualne warunki współpracy Stron.
4. "Oferta" albo "Wycena" - propozycja handlowa TSOT określająca zakres dostaw, usług, prac lub części oraz warunki ich realizacji.
5. "Zamówienie" albo "Zlecenie" - dyspozycja Klienta dotycząca sprzedaży części, wykonania usługi, diagnostyki, naprawy, montażu, przeglądu, dostawy albo innych czynności realizowanych przez TSOT.
6. "Urządzenia" - urządzenia, instalacje, bramy, systemy przeładunkowe, elementy techniczne albo inne składniki wskazane w Umowie, Ofercie, Zamówieniu albo Zgłoszeniu.
7. "Obiekt" - miejsce, w którym zamontowane są Urządzenia albo w którym mają być wykonane dostawy, usługi lub prace.
8. "Części" - części zamienne, materiały, komponenty, podzespoły, elementy eksploatacyjne albo inne towary sprzedawane, dostarczane lub montowane przez TSOT.
9. "Usługi" - usługi serwisowe, przeglądowe, diagnostyczne, naprawcze, montażowe, transportowe, organizacyjne i inne świadczenia wykonywane przez TSOT.
10. "Dzień roboczy" - dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.
11. "Godziny pracy serwisu" - od poniedziałku do czwartku w godzinach 8:00-16:00 oraz w piątki w godzinach 8:00-14:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce, chyba że Umowa stanowi inaczej.
12. "Zgłoszenie" - zgłoszenie awarii, zgłoszenie serwisowe, zgłoszenie gwarancyjne, zlecenie serwisowe albo inne polecenie wykonania usługi przekazane kanałem wskazanym w OWW lub Umowie.
13. "Kompletne Zgłoszenie" - Zgłoszenie zawierające dane pozwalające na identyfikację Klienta, Obiektu, Urządzenia, rodzaju problemu, osoby kontaktowej oraz bezpieczne zaplanowanie interwencji.

14. "Czas reakcji" - czas liczony od otrzymania Kompletnego Zgłoszenia w Godzinach pracy serwisu do podjęcia przez TSOT działań serwisowych, organizacyjnych lub diagnostycznych, zgodnie z Umową.
15. "Protokół" - dokument w postaci papierowej albo elektronicznej potwierdzający wykonanie usługi, dostawy, przeglądu, diagnostyki, naprawy, wymiany części, montażu, odbioru albo inne ustalenia Stron.
16. "Prace dodatkowe" - czynności, dostawy, części lub usługi nieujęte w pierwotnej Ofercie, Wycenie, Zamówieniu lub Umowie, których potrzeba wykonania ujawniła się przed realizacją albo w toku realizacji.

§ 3. Oferty, zamówienia i zawarcie umowy

1. Umowa zostaje zawarta w szczególności z chwilą pisemnego, e-mailowego lub innego dokumentowego potwierdzenia zamówienia przez TSOT albo z chwilą rozpoczęcia realizacji zamówienia przez TSOT.
2. Wyceny mają charakter ryczałtowy i obejmują wyłącznie zakres prac, dostaw, Części i Usług wyraźnie w nich wskazany.
3. Oferta albo Wycena nie obejmuje prac, dostaw, Części ani Usług niewskazanych wprost w jej treści, nawet jeżeli ich wykonanie może okazać się celowe lub konieczne dla pełnej sprawności Urządzenia.
4. Zamówienia mogą być składane w formie pisemnej, e-mailowej, przez system zgłoszeń, formularz, telefonicznie albo w inny sposób uzgodniony przez Strony, z zastrzeżeniem, że TSOT może wymagać potwierdzenia Zamówienia w formie dokumentowej.
5. Korespondencja e-mail prowadzona na adresy wskazane w procesie ofertowania, zamawiania lub realizacji jest uznawana za skuteczną i wiążącą dla Stron, o ile z okoliczności nie wynika oczywista pomyłka albo brak umocowania osoby wysyłającej wiadomość.
6. TSOT może odmówić przyjęcia Zamówienia albo uzależnić jego realizację od dodatkowych ustaleń, przedpłaty, potwierdzenia danych, uregulowania zaległości płatniczych albo zapewnienia warunków niezbędnych do bezpiecznej realizacji.

§ 4. Kanały zgłoszeń i komunikacji serwisowej

1. Zgłoszenia awarii, zlecenia serwisowe, zgłoszenia gwarancyjne oraz inne zgłoszenia dotyczące realizacji Umowy powinny być przekazywane przez formularz serwisowy udostępniony przez TSOT, chyba że Umowa albo TSOT wskazuje inny kanał.
2. Formularz serwisowy jest dostępny dla Klienta przez całą dobę, 7 dni w tygodniu, z zastrzeżeniem możliwych przerw technicznych, awarii systemów informatycznych lub innych zdarzeń niezależnych od TSOT.
3. Dostępność formularza serwisowego nie oznacza całodobowej obsługi zgłoszeń, całodobowego dyżuru serwisowego ani zobowiązania TSOT do podejmowania czynności poza Godzinami pracy serwisu, chyba że Umowa wyraźnie stanowi inaczej.
4. Zgłoszenia są przyjmowane technicznie przez formularz w każdym czasie, natomiast ich weryfikacja, kwalifikacja, planowanie i obsługa organizacyjna odbywają się w Godzinach pracy serwisu.
5. Podstawowym kanałem zgłoszeń jest formularz serwisowy dostępny pod adresem wskazanym na stronie OWW, w szczególności pod adresem <https://sot24.com.pl/zglos-awarie/> albo pod innym aktualnym adresem wskazanym przez TSOT.
6. TSOT może wprowadzić dodatkowe kanały zgłoszeń, w szczególności telefon, e-mail, system ticketowy lub inny formularz. Wprowadzenie dodatkowego kanału nie oznacza rezygnacji z zasady, że podstawowym kanałem obsługi zgłoszeń pozostaje formularz serwisowy, chyba że Umowa stanowi inaczej.
7. TSOT może zmienić adres formularza, domenę, numery telefonów, adresy e-mail, nazwy skrzynek, system obsługi zgłoszeń lub inne dane techniczne, jeżeli zapewni Klientowi co najmniej jeden aktualny kanał zgłoszeń oraz opublikuje aktualne dane na stronie OWW albo poinformuje o nich Klienta w formie dokumentowej.
8. Dodanie nowego kanału zgłoszeń lub techniczna zmiana adresu formularza nie stanowi zmiany Umowy ani zmiany istotnych warunków współpracy.
9. Jeżeli Klient przekaże Zgłoszenie kanałem nieaktualnym, błędnym albo innym niż wskazany w OWW lub Umowie, Czas reakcji biegnie od chwili faktycznego otrzymania Kompletnego Zgłoszenia przez TSOT w aktualnym kanale zgłoszeń.
10. Zgłoszenie powinno zawierać co najmniej: nazwę Klienta, adres Obiektu, dane osoby kontaktowej, opis Urządzenia, opis awarii lub zlecenia, informacje o dostępie do Urządzenia, informacje o zagrożeniach na Obiekcie oraz, jeżeli to możliwe, dokumentację zdjęciową.

§ 5. Planowanie przeglądów i prac serwisowych

1. Terminy przeglądów okresowych są uzgadniane z wyprzedzeniem co najmniej 7 dni, chyba że Strony uzgodnią krótszy termin.
2. Jeżeli zaproponowany termin jest niedogodny dla Klienta, Strony uzgadniają najbliższy możliwy termin odpowiadający obu Stronom.
3. Przeglądy i prace serwisowe wykonywane są w Dni robocze w Godzinach pracy serwisu. Prace poza tym zakresem wymagają odrębnej akceptacji terminu i wyceny.

4. TSOT może odmówić wykonania prac albo wyznaczyć inny termin, jeżeli brak dostępu do Urządzeń, brak osoby kontaktowej, brak wymaganego środka dostępu, brak zasilania, niebezpieczne warunki lub inne okoliczności po stronie Klienta uniemożliwiają bezpieczne albo prawidłowe wykonanie usługi.
5. Jeżeli przyjazd serwisu okazał się bezskuteczny z przyczyn leżących po stronie Klienta, TSOT może naliczyć koszt dojazdu, oczekiwania, ponownego przyjazdu lub dodatkowego terminu zgodnie z Umową, cennikiem, ofertą albo uzgodnionym kosztorysem.

§ 6. Czas reakcji, terminy realizacji i dostępność części

1. Czas reakcji liczony jest od chwili otrzymania Kompletnego Zgłoszenia w aktualnym kanale zgłoszeń, w Godzinach pracy serwisu.
2. Jeżeli Zgłoszenie wpłynie poza Godzinami pracy serwisu, przyjmuje się, że zostało otrzymane z początkiem najbliższych Godzin pracy serwisu, chyba że Strony mają odrębną uzgodnioną obsługę poza Godzinami pracy serwisu.
3. Czas reakcji nie jest równoznaczny z czasem zakończenia naprawy. Termin zakończenia naprawy zależy w szczególności od rodzaju awarii, dostępności części, decyzji Klienta, warunków na Obiekcie oraz akceptacji kosztorysu.
4. Terminy realizacji wskazane w ofertach, wycenach, zamówieniach, zgłoszeniach lub korespondencji mają charakter orientacyjny, o ile Strony nie uzgodniły inaczej w formie pisemnej.
5. Terminy realizacji nie stanowią terminu gwarantowanego ani podstawy do naliczania kar umownych, chyba że Strony postanowią inaczej w formie pisemnej.
6. TSOT zastrzega sobie prawo do zmiany terminu realizacji w przypadku opóźnień w dostawach komponentów, zmiany dostawców, braku dostępności Części, zdarzeń losowych, wpływu warunków atmosferycznych, utrudnień po stronie Klienta lub wystąpienia siły wyższej.
7. Jeżeli realizacja wymaga Części, termin wykonania zależy od dostępności Części u producenta, importera, dystrybutora lub innego dostawcy.
8. TSOT może odmówić wykonania naprawy albo zaproponować rozwiązanie alternatywne, jeżeli Części nie są dostępne, Urządzenie jest wyeksploatowane, naprawa jest ekonomicznie nieuzasadniona albo dalsza eksploatacja stwarza zagrożenie.

§ 7. Zakres prac, kosztorysy, akceptacja i prace dodatkowe

1. Prace wykraczające poza zakres przeglądu okresowego, w tym diagnostyka, naprawy, wymiana Części, oględziny, prace awaryjne i prace poza Godzinami pracy serwisu, są odpłatne, chyba że Umowa albo odrębna gwarancja stanowi inaczej.
2. Przed wykonaniem odpłatnej naprawy albo Prac dodatkowych TSOT przedstawia kosztorys, ofertę, ofertę uzupełniającą albo informację o sposobie kalkulacji kosztów.
3. W przypadku ujawnienia w trakcie realizacji potrzeby wykonania Prac dodatkowych lub wymiany Części nieobjętych pierwotną Wyceną, TSOT przedstawia Klientowi ofertę uzupełniającą w formie e-mailowej, przez system zgłoszeń, formularz, wpis do Protokołu albo inny utrwalony sposób.
4. Podstawą do przystąpienia do Prac dodatkowych oraz zamówienia Części jest wyraźna akceptacja Klienta, w szczególności odpowiedź e-mail, akceptacja w systemie zgłoszeń, podpis na Protokole, potwierdzenie w formularzu albo inny utrwalony sposób.
5. Do czasu akceptacji kosztorysu albo oferty uzupełniającej TSOT może wstrzymać wykonanie naprawy, ograniczyć czynności do diagnostyki albo wykonać wyłącznie czynności niezbędne dla zabezpieczenia Urządzenia lub Obiektu.
6. Brak akceptacji oferty uzupełniającej oznacza realizację wyłącznie pierwotnego zakresu zamówienia. TSOT nie ponosi odpowiedzialności za skutki techniczne, eksploatacyjne ani organizacyjne wynikające z ograniczenia zakresu prac do wersji pierwotnej.
7. TSOT nie ponosi odpowiedzialności za wydłużenie czasu przestoju Urządzenia wynikające z oczekiwania na akceptację kosztorysu, oferty uzupełniającej, Zamówienia Części albo innej decyzji Klienta.
8. Jeżeli Strony uzgodniły limit kosztów do samodzielnej realizacji przez TSOT, TSOT może wykonywać Prace dodatkowe do wysokości tego limitu bez odrębnej akceptacji każdej czynności lub Części.
9. Rabaty, jeżeli zostały przyznane w Umowie, stosuje się wyłącznie do elementów wskazanych w Umowie i pod warunkiem braku zaległości płatniczych oraz wykonywania przeglądów zgodnie z Umową.

§ 8. Warunki dostępu, BHP, transport i rozładunek

1. Klient jest zobowiązany przygotować Obiekt i Urządzenia do wykonania Usługi, w szczególności wyłączyć Urządzenia z eksploatacji, zapewnić swobodny i bezpieczny dostęp, udostępnić niezbędne pomieszczenia, zapewnić osobę kontaktową oraz umożliwić korzystanie z energii elektrycznej.

2. Klient zapewnia bezpieczne warunki pracy, w tym odpowiednie oświetlenie, stabilne podłoże, możliwość wygrodzenia strefy pracy i usunięcie przeszkód uniemożliwiających wykonanie Usługi.
3. Klient zapewnia certyfikowany sprzęt dostępu, w szczególności podnośnik, żuraw, rusztowanie, pomost roboczy albo inny stabilny środek dostępu, jeżeli jest to wymagane ze względu na wysokość, ciężar elementów, warunki Obiektu lub przepisy BHP.
4. Obowiązek zapewnienia sprzętu dostępu dotyczy w szczególności: prac na wysokości powyżej 6 m, konieczności operowania elementami o znacznej wadze, w tym sprężynami powyżej 40 kg, a także sytuacji, gdy ze względu na warunki Obiektu nie jest możliwe bezpieczne użycie drabiny, chyba że Umowa lub Oferta stanowi inaczej.
5. Klient ponosi odpowiedzialność za zgodność udostępnionego sprzętu z obowiązującymi przepisami BHP oraz jego sprawność techniczną.
6. Obowiązek zapewnienia bezpiecznych warunków pracy dotyczy w szczególności sytuacji, gdy podłoże jest śliskie, mokre, nierówne, niestabilne, zabrudzone, występuje ruch maszyn lub wózków, ograniczona przestrzeń, brak możliwości wygrodzenia strefy pracy albo inne zagrożenia uniemożliwiające bezpieczne wykonanie Usługi.
7. W przypadku dostaw elementów wielkogabarytowych realizowanych transportem dedykowanym, rozładunek leży po stronie Klienta, chyba że Oferta lub Umowa stanowi inaczej.
8. W przypadku braku zapewnienia wymaganego sprzętu lub bezpiecznych warunków pracy TSOT może dostarczyć niezbędny sprzęt na koszt Klienta, odmówić rozpoczęcia prac albo wstrzymać ich wykonywanie do czasu usunięcia przeszkód lub zapewnienia odpowiedniego środka dostępu.
9. Odmowa albo wstrzymanie prac z przyczyn wskazanych w niniejszym paragrafie nie stanowi niewykonania ani nienależytego wykonania Umowy przez TSOT. Koszty dojazdu, oczekiwania, przestoju, ponownego przyjazdu lub organizacji dodatkowego terminu mogą obciążać Klienta.

§ 9. Materiały, części, elementy wymieniane i utylizacja

1. Ze względu na zmianę dostawców, dostępność materiałów oraz wpływ warunków atmosferycznych, dostarczane lub montowane elementy, w tym w szczególności panele, profile aluminiowe, blaty serwisowe, okucia, elementy konstrukcyjne i wykończeniowe, mogą różnić się odcieniem, kolorem, strukturą, wykończeniem lub konstrukcją od elementów pierwotnych, co nie stanowi wady ani podstawy do roszczeń.
2. TSOT może stosować Części, materiały lub rozwiązania równoważne, jeżeli są zgodne z Ofertą, Zamówieniem, dostępnością rynkową, dokumentacją techniczną albo przeznaczeniem Urządzenia.
3. Uszkodzone lub wymienione Części po wykonaniu Usługi pozostają własnością Klienta, chyba że Strony uzgodnią inaczej.
4. Jeżeli Klient oczekuje utylizacji wymienionych Części przez TSOT, usługa ta podlega odrębnej, indywidualnej wycenie i realizowana jest wyłącznie po jej akceptacji.

§ 10. Dokumentacja, protokoły i odbiór usług

1. TSOT może prowadzić ewidencję serwisową Urządzeń w wewnętrznym systemie elektronicznym.
2. Wykonanie Usługi, dostawy albo innej czynności może być potwierdzone Protokołem elektronicznym, Protokołem papierowym, podpisem elektronicznym, potwierdzeniem w systemie serwisowym, e-mailem albo innym utrwalonym dokumentem.
3. Protokół może zawierać w szczególności: datę usługi, opis wykonanych czynności, zalecenia, uwagi, wykaz Części, dokumentację fotograficzną, informacje o odmowie lub wstrzymaniu prac oraz dane osoby przyjmującej prace na Obiekcie.
4. Po zakończeniu prac może zostać sporządzony Protokół odbioru. Odmowa podpisania Protokołu bez wskazania istotnych wad w formie pisemnej lub dokumentowej uznawana jest za odbiór bez zastrzeżeń po upływie 3 Dni roboczych od zakończenia prac albo doręczenia Protokołu, zależnie od tego, które zdarzenie nastąpi później.
5. Jeżeli osoba obecna na Obiekcie odmawia potwierdzenia wykonania Usługi albo nie jest obecna, TSOT może sporządzić jednostronny Protokół i przesłać go Klientowi.
6. Klient powinien zgłosić zastrzeżenia do Protokołu niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 Dni roboczych od jego otrzymania. Brak zastrzeżeń w tym terminie oznacza przyjęcie Protokołu bez uwag, o ile Umowa nie stanowi inaczej.
7. Drobne usterki, które nie powodują niezdatności Urządzenia do użytku, nie uprawniają do odmowy podpisania Protokołu ani do wstrzymania płatności.

§ 11. Ceny, faktury, płatności, przedpłata i wstrzymanie usług

1. Ceny wskazane w ofertach, wycenach, cennikach i uzgodnieniach są cenami netto i zostaną powiększone o należny podatek VAT według stawki obowiązującej zgodnie z przepisami prawa, chyba że dokument wyraźnie wskazuje inaczej.
2. Płatność następuje na podstawie faktury VAT w terminie na niej wskazanym, a w przypadku braku takiego terminu - w terminie 7 dni od daty wystawienia faktury, chyba że Umowa stanowi inaczej.

3. Faktury są wystawiane i doręczane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, Umową, Ofertą oraz uzgodnieniami Stron.
4. Jeżeli Umowa, Oferta lub Zamówienie przewiduje faktury elektroniczne, Klient jest zobowiązany utrzymywać aktualny adres e-mail do faktur.
5. Zmiana adresu e-mail do faktur, adresu do korespondencji, danych osoby kontaktowej lub danych organizacyjnych nie wymaga aneksu i jest skuteczna po doręczeniu drugiej Stronie informacji w formie dokumentowej.
6. TSOT zastrzega sobie prawo do żądania przedpłaty przed realizacją Zamówienia na Części nietypowe, sprowadzane na zamówienie, trudno dostępne albo o znacznej wartości.
7. W przypadku gdy realizacja naprawy nie jest możliwa z przyczyn leżących po stronie Klienta, TSOT może wystawić fakturę za dostarczone, zamówione lub pozostające w gotowości Części, zgodnie z Ofertą, Zamówieniem albo poniesionymi kosztami.
8. W przypadku opóźnienia w płatnościach TSOT może wstrzymać wykonywanie Usług, realizację kolejnych Zamówień, wydanie Części lub podejmowanie nowych prac do czasu uregulowania zaległości.
9. Wstrzymanie Usług lub Zamówień z powodu zaległości płatniczych nie ogranicza prawa TSOT do naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie w transakcjach handlowych, jeżeli przepisy prawa mają zastosowanie.
10. Wstrzymanie Usług z powodu zaległości płatniczych może mieć wpływ na terminy przeglądów, gwarancję, Czas reakcji i terminy realizacji, jeżeli opóźnienie uniemożliwia realizację zgodnie z harmonogramem albo Umową.

§ 12. Gwarancja, zgłoszenia gwarancyjne i rękojmia

1. Zakres i czas trwania gwarancji określa Umowa, Oferta, Protokół, karta gwarancyjna albo odrębne warunki gwarancji. OWW określają sposób zgłaszania i obsługi roszczeń gwarancyjnych, chyba że odrębny dokument gwarancyjny stanowi inaczej.
2. Zgłoszenie gwarancyjne powinno być przekazane aktualnym kanałem zgłoszeń i zawierać opis wady, datę jej ujawnienia, dane Urzędnika lub Części, adres Obiektu oraz dane osoby kontaktowej.
3. Gwarancja nie obejmuje w szczególności: uszkodzeń mechanicznych, niewłaściwej obsługi, braku wymaganej konserwacji, eksploatacji niezgodnej z dokumentacją, naturalnego zużycia części eksploatacyjnych, uszkodzeń spowodowanych przez osoby trzecie, samowolnych przeróbek, zasilania niezgodnego z wymaganiami, zalewania, przecięć, zdarzeń losowych oraz działania sił zewnętrznych.
4. Warunkiem utrzymania gwarancji może być terminowe wykonywanie przeglądów okresowych zgodnie z Umową oraz stosowanie się do zaleceń serwisowych.
5. Jeżeli w toku weryfikacji okaże się, że zgłoszenie nie podlega gwarancji, TSOT może przedstawić kosztorys naprawy odpłatnej. Koszty diagnostyki, dojazdu lub oględzin mogą obciążać Klienta, jeżeli wynika to z Umowy, cennika, oferty albo zaakceptowanego kosztorysu.
6. W relacjach B2B, w zakresie dopuszczalnym przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, Strony wyłączają odpowiedzialność TSOT z tytułu rękojmi za wady, chyba że Umowa, Oferta albo odrębny dokument wyraźnie stanowi inaczej.

§ 13. Odpowiedzialność

1. Odpowiedzialność TSOT z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy ograniczona jest do rzeczywistej szkody i nie może przekroczyć 50% wartości danego Zlecenia netto, o ile bezwzględnie obowiązujące przepisy Umowy, Zamówienia oraz prawa nie stanowią inaczej.
2. TSOT nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści, przerwy w produkcji, szkody pośrednie, utratę przychodów, utratę kontraktów ani konsekwencje organizacyjne po stronie Klienta, o ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej.
3. TSOT nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z braku dostępu do Obiektu, braku decyzji Klienta, braku akceptacji kosztorysu, braku zapewnienia bezpiecznych warunków pracy, opóźnień w dostawach Części, działania osób trzecich, siły wyższej albo eksploatacji Urządzeń niezgodnej z dokumentacją lub zaleceniami.
4. Ograniczenia odpowiedzialności wskazane w OWW nie wyłączają odpowiedzialności, której nie można wyłączyć lub ograniczyć na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 14. Zmiany OWW bez aneksu

1. TSOT może zmienić OWW bez podpisywania aneksu w zakresie organizacyjnym, technicznym, proceduralnym, porządkowym lub handlowym dotyczącym przyszłych ofert i zamówień, jeżeli zmiana nie narusza indywidualnie uzgodnionych istotnych warunków obowiązującej Umowy.
2. Zmiana OWW może dotyczyć w szczególności: kanałów zgłoszeń, adresu formularza, domeny, numerów telefonów, adresów e-mail, systemu obsługi zgłoszeń, sposobu potwierdzania zgłoszeń, wzoru formularza, sposobu obiegu protokołów, zasad komunikacji operacyjnej, wymagań dotyczących kompletnego zgłoszenia, procedur BHP, sposobu umawiania terminów,

zasad dokumentowania prac, zmian wynikających z przepisów prawa, zmian technologicznych, zmian systemów informatycznych lub zmian organizacji pracy TSOT.

3. Zmiana OWW nie może bez aneksu zmieniać: przedmiotu Umowy, Obiektu, wykazu Urządzeń, cen i rabatów już zaakceptowanych w danej Umowie lub Zamówieniu, terminu płatności uzgodnionego indywidualnie, podstawowej częstotliwości przeglądów, okresu wypowiedzenia, podstawowego zakresu gwarancji ani obowiązków finansowych Klienta, chyba że Umowa zawiera wyraźny i obiektywny mechanizm takiej zmiany.
4. Zmienione OWW są publikowane na stronie OWW i doręczane Klientowi w formie dokumentowej, w szczególności e-mailem, linkiem do pliku pozwalającego na zapisanie i odtworzenie treści albo jako załącznik PDF.
5. W stosunku do umów o charakterze ciągłym zmienione OWW wiążą Klienta po ich doręczeniu i po bezskutecznym upływie najbliższego terminu wypowiedzenia Umowy, chyba że zmiana polega wyłącznie na dodaniu kanału kontaktu albo technicznej aktualizacji danych, która nie pogarsza sytuacji Klienta.
6. W przypadku jednorazowych ofert, zamówień i zleceń zastosowanie ma wersja OWW doręczona albo obowiązująca w chwili przyjęcia Zamówienia przez TSOT, chyba że Strony uzgodnią inaczej. Nowa wersja OWW ma zastosowanie do przyszłych ofert, zamówień i zleceń.
7. Jeżeli Klient nie akceptuje zmiany OWW mającej wpływ na jego prawa lub obowiązki w ramach umowy ciągłej, może wypowiedzieć Umowę w najbliższym terminie wypowiedzenia. Do dnia rozwiązania Umowy zastosowanie mają dotychczasowe OWW, o ile jest to technicznie i organizacyjnie możliwe.
8. TSOT powinien przechowywać archiwalne wersje OWW albo zapewnić możliwość ustalenia wersji OWW obowiązującej w dacie zawarcia Umowy, przyjęcia Zamówienia albo dokonania danej zmiany.

§ 15. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych OWW zastosowanie mają Umowa oraz przepisy Kodeksu cywilnego.
2. Nieważność albo bezskuteczność pojedynczego postanowienia OWW nie wpływa na ważność pozostałych postanowień.
3. Spory wynikające z realizacji umów objętych OWW rozstrzyga sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby TSOT, chyba że Umowa, Oferta albo bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
4. OWW w wersji 2.0 obowiązują dla ofert, zamówień i umów, do których zostały doręczone albo skutecznie włączone od dnia ich opublikowania.
5. Ząbkowice Śląskie, 22.06.2026 r.