



## Ogólne Warunki Umowy

### Sprzedży Planów Serwisowych z rozszerzoną gwarancją producenta dla Drukarek Sinterit 3D SLS model LISA X i SUZY

Ostatnia aktualizacja: 06.05.2025 r.

#### § 1. Postanowienia ogólne

- 1.1. Niniejsze Ogólne Warunki Umowy Sprzedaży Planów Serwisowych („OWU”; „Warunki”) określają zasady zawierania umów sprzedaży planów serwisowych (dalej: „**Plany Serwisowe**”) oferowanych przez producenta i sprzedawcę drukarek 3D - **Sinterit Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Krakowie (30-741), ul. Nad Drwiną 10, bud. B3, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000535095, NIP: 679-310-64-16, nr BDO: 000005479, e-mail: [contact@sinterit.com](mailto:contact@sinterit.com) („Producent”; „Sinterit”; „Sprzedający”; „Spółka”), działającego na rynku krajowym i międzynarodowym.
- 1.2. Niniejsze Warunki mają zastosowanie do umów zawieranych z Klientem („**Klient**”) będącym:
  - (a) **Przedsiębiorcą** (tj. osobą prawną lub osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą); dalej jako: „**Nie-Konsument**”; „**Przedsiębiorca**”; bądź
  - (b) **Konsumentem** – tj. osobą fizyczną, która zawiera z Sinterit lub jej Partnerem umowę zakupu produktów lub świadczenia usług niezwiązaną bezpośrednio ze swoją prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową; dalej jako: „**Konsument**”.
- 1.3. W przypadku umów zawieranych z Konsumentami stosuje się przepisy Ustawy o prawach konsumenta oraz Kodeksu cywilnego, z uwzględnieniem niniejszych OWU.
- 1.4. W przypadku umów zawieranych z Klientem, który nie jest Konsumentem, Sinterit zastrzega sobie prawo do żądania przed przyjęciem zamówienia przedłożenia dowodu rejestracji podmiotu w odpowiednim rejestrze przedsiębiorców.
- 1.5. Przez akceptację niniejszych Warunków, Klient potwierdza, że wszystkie podane przez niego dane są prawdziwe i prawidłowe. W przypadku zmiany jakichkolwiek danych kontaktowych należy niezwłocznie skontaktować się z Centrum Obsługi Klienta.
- 1.6. Niniejsze Warunki obowiązują w chwili złożenia zamówienia. Publikacja OWU oraz prezentacja oferty Planów Serwisowych na stronie internetowej Sinterit lub w innych materiałach reklamowych stanowią jedynie zaproszenie dla potencjalnych klientów do zawarcia umowy, a nie wiążącą ofertę w rozumieniu Kodeksu cywilnego („invitatio ad offerendum”).
- 1.7. Przez akceptację niniejszych Warunków, Klient przyjmuje do wiadomości, że Sinterit nie wspiera ani nie uczestniczy w przedsięwzięciach w jurysdykcjach objętych embargiem, sankcjami lub podobnymi środkami oraz potwierdza, że nie jest osobą znajdującą się na liście osób objętych sankcjami, embargiem lub podobnymi środkami nałożonymi przez US OFAC, Unię Europejską, rząd Republiki Francuskiej, rząd Rzeczypospolitej Polskiej lub jakkolwiek inny organ uprawniony do nakładania sankcji (obecnie w szczególności, ale nie wyłącznie, Korea Północna, Kuba, Syria, Sudan, Iran oraz region Krymu) ani nie działa w imieniu takiej osoby oraz że nie sprzedaje, nie dostarcza ani nie



przekazuje prawa dostępu do przedmiotu Umowy żadnej osobie objętej powyższymi sankcjami ani żadnej osobie znajdującej się w krajach lub regionach objętych sankcjami. Jeśli w dowolnym momencie okaże się, że powyższe oświadczenie jest niezgodne z prawdą, Umowa zostanie rozwiązana ze skutkiem natychmiastowym, bez ponoszenia przez Sinterit jakiegokolwiek odpowiedzialności odszkodowawczej.

## § 2. Definicje

Na potrzeby niniejszych OWU przyjmuje się następujące znaczenia poszczególnych pojęć:

1. **Drukarka** – urządzenie wyprodukowane przez Sinterit, służące do drukowania obiektów trójwymiarowych (druk 3D) w technologii selektywnego spiekania laserowego (SLS), sprzedawane przez Producenta pod nazwą handlową “Lisa X” lub “Suzy”, zwane dalej łącznie lub każde z osobna “Urządzeniem” lub “Drukarką”;
2. **„Standardowa Gwarancja”** – gwarancja udzielana przy sprzedaży Drukarki, której koszt jest zawarty w cenie Urządzenia.
3. **“Rozszerzona Gwarancja”** – dodatkowy okres ochrony serwisowej wynoszący 1, 2, 3, 4 lub 5 lat, udzielany na podstawie wybranego przez Klienta Planu Serwisowego, zgodnie z warunkami określonymi poniżej. Rozszerzona Gwarancja udzielana w ramach Planu Serwisowego powiększa zakres ochrony wynikający ze Standardowej Gwarancji. Rozszerzona Gwarancja obejmuje zarówno bezpłatną naprawę lub wymianę elementów sprzętowych Drukarki 3D (komponentów hardware), które uległy awarii z powodu wady materiałowej lub produkcyjnej oraz usługi dodatkowe świadczone w ramach Rozszerzonego Planu Serwisowego. Rozszerzona Gwarancja udzielana Klientowi nie obejmuje:
  - (a) części eksploatacyjnych (w szczególności: Recoater Strip [pasek przesypywarki-recoatera], infrared heaters [promienniki ciepła-podczerwieni], foam sealing [uszczelki piankowe], recoater cords [linki/sznurki przesypywarki-recoatera], Print Bed and Feed Bed Sealings [uszczelki Print Beda i Feed Beda], laser protective glass [szyba ochronna lasera], lid fans [wentylatory pokrywy], Pyrometer Protection Glass [szkło ochronne pirometru]);
  - (b) uszkodzeń lub nieprawidłowości powstałych w wyniku niewłaściwej eksploatacji przez Klienta lub osoby trzecie, samodzielnych (nieautoryzowanych) napraw lub modyfikacji urządzenia;
  - (c) uszkodzeń mechanicznych, termicznych lub chemicznych wynikających z niewłaściwego użytkowania (w tym m.in. wynikających z niepoprawnego korzystania z otwartych parametrów druku, użycia siły, niewystarczającej lub nieprawidłowej konserwacji, nietypowych warunków pracy urządzenia, nieprawidłowej instalacji lub nieprawidłowego serwisowania, tuningiem/strojeniem, demontażem);
  - (d) usterek spowodowanych czynnikami zewnętrznymi (np. przepięcie, pożar, zalanie);
  - (e) wszystkich awarii i usterek urządzenia wynikających lub związanych z użyciem materiałów lub części eksploatacyjnych stron trzecich, nie pochodzących od Sinterit (“3rd party materials”), w tym używanych w sposób niestandardowy lub niezalecany;
  - (f) uszkodzeń lub awarii spowodowanych lub związanych z niekompatybilnością oprogramowania Klienta z oprogramowaniem producenta, lub jakimkolwiek złośliwym oprogramowaniem;



(g) W przypadku przedsiębiorców Gwarancja nie obejmuje odszkodowania za przestój urządzenia ani utraconych korzyści wynikających z jego awarii.

4. **Umowa Sprzedaży Planu Serwisowego (“Umowa”)** – umowa zawierana między Klientem a Producentem lub jego Partnerem, na mocy której kupujący nabywa wybrany Plan Serwisowy obejmujący świadczenie określonych usług serwisowych oraz rozszerzoną gwarancję na okres jednego, dwóch, trzech, czterech lub pięciu lat (dalej również jako **“Produkt”**), w związku z jednoczesnym zakupem drukarki 3D Sinterit modelu Lisa X i/lub SUZY. Opis zakresu usług świadczonych w ramach poszczególnych Planów Serwisowych znajduje się pod adresem: <https://sinterit.com/pl/service-plans/szczegoly-gwarancji/>. Umowa Sprzedaży Planu Serwisowego ma charakter umowy dodatkowej względem standardowej gwarancji Producenta i podlega przepisom Kodeksu cywilnego, innym obowiązującym przepisom prawa polskiego oraz niniejszym Warunkom.
5. **„Plan Serwisowy Standardowy”** („Standard Nominative Manufacturer’s Warranty”) – obejmuje standardową, ograniczoną, roczną, imienną gwarancję Producenta, udzielaną wyłącznie Klientowi (z wyłączeniem jego następców prawnym) z tytułu nabycia Drukarki, której koszt jest zawarty w cenie Urządzenia. Warunki gwarancji i zakres podstawowej ochrony określone są pod adresem: [http://sinterit.com/wp-content/uploads/2025/04/warunki-postanowienia-sprzedaz-sinterit\\_28042025.pdf](http://sinterit.com/wp-content/uploads/2025/04/warunki-postanowienia-sprzedaz-sinterit_28042025.pdf).
6. **„Plan Serwisowy Rozszerzony”** („PSR”) – plan serwisowy dla drukarek 3D Sinterit model LISA X i SUZY, z rozszerzoną gwarancją pozwalającą na wydłużenie ochrony serwisowej urządzenia ponad ograniczoną gwarancję udzielaną przez Producenta wyłącznie Klientowi (z wyłączeniem jego następców prawnych), dostępny w wariantach 1-, 2-, 3-, 4- oraz 5-letnich. Plany Serwisowe Rozszerzone obejmują wszystkie usługi przewidziane w Planie Serwisowym Standardowym oraz dodatkowe usługi szczegółowo opisane pod adresem: <https://sinterit.com/pl/service-plans/szczegoly-gwarancji/>, w tym między innymi:
  - a) **Shadow Manufacturing** – wsparcie produkcji i optymalizacja procesów serwisowych;
  - b) **Service Unit** - oznacza drukarkę 3D udostępnioną Klientowi jako urządzenie zastępcze wyłącznie na czas naprawy drukarki Klienta. Urządzenie to może być nowe lub odnowione (refurbished). Po dostarczeniu Klientowi serwisowanej drukarki, Klient zobowiązany jest do zwrotu Service Unit w terminie 14 dni od daty otrzymania drukarki objętej naprawą. Na wypadek zaniechania Klienta zwrotu Service Unit w terminie do 30 dni od momentu dostarczenia mu urządzenia poddanego naprawie, Sinterit zastrzega sobie prawo uznać powyższą beczynność za równoznaczną ze złożeniem milczącego (dorozumianego) i świadomego oświadczenia woli Klienta nabycia własności Service Unit, co skutkować będzie wystawieniem faktury na kwotę równą wartości nowego urządzenia oraz obowiązkiem jej zapłaty przez Klienta;
  - c) **PrintPro Remote Assist** – bieżące wsparcie techniczne i operacyjne świadczone drogą elektroniczną;
  - d) **PrintPro Remote Masterclass** – szkolenie z zakresu obsługi, konserwacji i optymalizacji drukarki 3D.



7. **“Shadow Manufacturing”** – usługa dostępna w ramach Planu Serwisowego Rozszerzonego, zapewniająca Klientowi tymczasową produkcję wydruków 3D przez Producenta w przypadku awarii objętej gwarancją. W ramach usługi Sinterit wykonuje wydruki zgodnie ze specyfikacją Klienta, wykorzystując równoważny sprzęt i materiały, w celu minimalizacji przestoju operacyjnego Klienta do czasu naprawy urządzenia objętego gwarancją, lecz nie dłużej niż przez okres określony w danym Planie Serwisowym. Usługa podlega ograniczeniom dotyczącym liczby wydruków, dostępności materiałów oraz kompatybilności plików z systemem Sinterit. Shadow Manufacturing nie stanowi usługi zastępującej standardową produkcję Klienta – jest rozwiązaniem awaryjnym dostępnym w przypadku braku operacyjności urządzenia objętego gwarancją. Klient pokrywa koszt materiałów zużytych podczas realizacji Shadow Manufacturing.
8. **“PrintPro Remote Assist”** - kompleksowa usługa zdalnego wsparcia, mającą na celu optymalizację jakości wydruków 3D poprzez konsultacje online z ekspertami Sinterit. W przypadku:
  - (a) Użytkowników drukarek **modeli SUZY** oraz **LISA X z podstawową wersją Sinterit Studio** - usługa PrintPro Remote Assist koncentruje się na doskonaleniu pozycjonowania wydruku w celu osiągnięcia najlepszych możliwych rezultatów, zapewniając, że każda część wydruku jest starannie dostosowywana do optymalnej wydajności;
  - (b) Użytkowników drukarki modelu **LISA X korzystającym z usługi Sinterit StudioAdvanced** - usługa PrintPro Remote Assist obejmuje wsparcie w zakresie udostępnienia parametrów druku w celu uzyskania efektów wydruku akceptowalnych przez Klienta, porównywalnych z wynikami uzyskiwanymi w testach referencyjnych urządzenia, a także możliwość skorzystania z maksymalnie trzech (3) konsultacji online z ekspertem, każda trwająca do 60 minut, w celu omówienia problemów związanych z uzyskaniem optymalnej jakości wydruku. Usługa nie gwarantuje osiągnięcia identycznych wyników, gdyż na jakość wydruku wpływają m.in. materiały, warunki otoczenia oraz sposób użytkowania drukarki. Klient zapewnia warunki techniczne umożliwiające przeprowadzenie konsultacji;
9. **“Partnerzy”** - dystrybutorzy Sinterit lub inne osoby albo podmioty współpracujące ze Spółką w zakresie sprzedaży Produktów lub świadczenia Usług.
10. **“Strona internetowa”** - strona sinterit.com, na której Spółka udostępnia informacje o swojej działalności, kontaktuje się z potencjalnymi Klientami oraz prezentuje swoje produkty i oferuje usługi.
11. **“Godziny obsługi Klienta”** - godziny pracy zespołu obsługi Klienta od 7:00 do 19:00 czasu środkowoeuropejskiego (CET), od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce. Kontakt z działem obsługi Klienta w toku prowadzenia danej sprawy jest możliwy również poza standardowymi godzinami pracy, po uzgodnieniu.



12. **“Zakres geograficzny”** - Plany Serwisowe z rozszerzoną gwarancją Producenta są dostępne wyłącznie dla Klientów, których siedziba lub miejsce zamieszkania znajduje się w jednym z następujących krajów:
- (a) Państwa Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG);
  - (b) Stany Zjednoczone Ameryki (USA);
  - (c) Turcja;
  - (d) Ukraina.

### § 3. Zawarcie Umowy i świadczenie usług objętych Planem Serwisowym

- 3.1. Przedmiotem umowy jest zakup jednego z poniższych Planów Serwisowych Rozszerzonych wybranych przez Klienta, obejmujących dodatkową ochronę serwisową Drukarki, obowiązującą począwszy od daty zakupu danego PSR, w zakresie:
- a) „**PSR\_1**” – rozszerzonej gwarancji obejmującej 1 rok;
  - b) „**PSR\_2**” – rozszerzonej gwarancji obejmującej następujące po sobie 2 lata;
  - c) „**PSR\_3**” – rozszerzonej gwarancji obejmującej następujące po sobie 3 lata;
  - d) „**PSR\_4**” – rozszerzonej gwarancji obejmującej następujące po sobie 4 lata;
  - e) „**PSR\_5**” – rozszerzonej gwarancji obejmującej następujące po sobie 5 lat.
- 3.2. Każdy Plan Serwisowy obejmuje zakres ochrony określony w ostatecznej ofercie cenowej przedstawionej przez Sinterit.
- 3.3. Dodatkowe usługi w ramach każdego Planu Serwisowego Rozszerzonego (Shadow Manufacturing, Service Unit, PrintPro Remote Assist, PrintPro Remote Masterclass) będą realizowane zgodnie z harmonogramem uzgodnionym indywidualnie z Klientem.
- 3.4. Zakup wybranego Planu Serwisowego stanowi odrębną transakcję i nie wpływa na warunki sprzedaży Drukarki ani innych produktów oferowanych przez Sinterit.
- 3.5. Niniejsze Ogólne Warunki Sprzedaży Planów Serwisowych wraz z opisem odpowiedniego Planu Serwisowego Rozszerzonego, nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego, lecz zaproszenie do zawarcia Umowy.
- 3.7. Plan Serwisowy z rozszerzoną gwarancją może być zakupiony wyłącznie w ramach tego samego zamówienia, w którym nabywana jest Drukarka objęta danym Planem Serwisowym. Nie jest możliwe zakupienie większej liczby Drukarek niż Planów Serwisowych w jednym zamówieniu, ani też zakupienie wyłącznie Planu Serwisowego bez jednoczesnego zakupu Drukarki.
- 3.8. Klient akceptuje niniejsze Warunki w związku z zakupem Planu Serwisowego Rozszerzonego poprzez złożenie zamówienia za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej z Sinterit lub u Partnera produktów Sinterit.
- 3.9. Zamówienie uznaje się za złożone w momencie jego dotarcia do systemu teleinformatycznego Sinterit w sposób umożliwiający zapoznanie się z jego treścią. Zamówienia składane drogą elektroniczną, o których mowa w ust. 3.8. to zamówienia dokonywane poprzez:
- (a) formularze zamówień dostępne na stronie internetowej Producenta [www.sinterit.com](http://www.sinterit.com);



- (b) wiadomości e-mail zawierające szczegóły zamówienia, wysłane na adres: [sales@sinterit.com](mailto:sales@sinterit.com).
- 3.10. Po zatwierdzeniu zamówienia przez Sinterit (co może nastąpić np. poprzez e-mailowe potwierdzenie Klientowi przyjęcia zamówienia do realizacji), zawarcie wiążącej Umowy dotyczącej wybranego Planu Serwisowego Rozszerzonego pomiędzy Klientem a Sinterit następuje z chwilą akceptacji przez Klienta oferty przedstawionej przez Sinterit lub dokonania zapłaty za Produkty.
  - 3.11. Wszelkie wątpliwości dotyczące zgodności zamówienia z niniejszymi Warunkami mogą skutkować jego wstrzymaniem do czasu jego dostosowania do niniejszych OWU. Sinterit zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji zamówienia niespełniającego warunków określonych w niniejszych OWU.
  - 3.12. Klient ponosi odpowiedzialność za upewnienie się przed złożeniem zamówienia, że wybrany Plan Serwisowy Rozszerzonego odpowiada jego potrzebom. Przed złożeniem zamówienia Klient ma możliwość weryfikacji zamówienia i jego poszczególnych elementów. W razie jakichkolwiek wątpliwości lub pytań należy skontaktować się z Producentem przed finalizacją zamówienia.
  - 3.13. Sinterit może według własnego uznania zakończyć świadczenie usług w ramach Planu Serwisowego Rozszerzonego w przypadku naruszenia niniejszych Warunków.
  - 3.14. Sinterit zobowiązuje się do świadczenia usług z należytą starannością, zgodnie z obowiązującymi normami technicznymi oraz standardami jakości.
  - 3.15. Dodatkowe usługi w ramach Planu Serwisowego (w tym Shadow Manufacturing), mogą być realizowane wyłącznie w odniesieniu do Drukarki, której dotyczy dany Plan Serwisowy.
  - 3.16. Przed rozpoczęciem realizacji jakiegokolwiek usługi w ramach Planu Serwisowego, Sinterit każdorazowo zweryfikuje numer seryjny Drukarki, której dotyczy zgłoszenie. W przypadku stwierdzenia niezgodności numeru seryjnego z Urządzeniem objętym danym Planem Serwisowym, usługa serwisowa nie zostanie wykonana.

#### **§ 4. Odnowienie i cesja Planu Serwisowego Rozszerzonego**

- 4.1. Plan Serwisowy obowiązuje przez ustaloną liczbę następujących po sobie rocznych okresów dodatkowej ochrony serwisowej dla zakupionego Urządzenia, liczonych od daty nabycia danego Planu Serwisowego Rozszerzonego, z zastrzeżeniem postanowień §8 ust 8.2.
- 4.2. Odnowienie Planu Serwisowego Rozszerzonego jest możliwe wyłącznie przed upływem okresu obowiązywania aktualnej rozszerzonej gwarancji. W celu dokonania odnowienia, Klient zobowiązany jest złożyć odpowiednie zamówienie oraz dokonać płatności przed zakończeniem obowiązywania danego Planu Serwisowego Rozszerzonego.
- 4.3. Przy odnowieniu Planu Serwisowego z rozszerzoną gwarancją obowiązuje cena według aktualnego cennika. Opłata za kolejny Plan Serwisowy nie podlega pomniejszeniu o wartość uprzednio opłaconego planu ani nie uwzględnia rabatów dostępnych przy jednorazowym zakupie na dłuższy okres.
- 4.4. Łączny okres ochrony zapewnionej w ramach Rozszerzonej Gwarancji wynikającej z Planu Serwisowego Rozszerzonego nie może przekroczyć następujących po sobie pięciu (5) lat.



- 4.5. Każdy Plan Serwisowy Rozszerzony przypisany jest do danego Klienta i dotyczy konkretnej Drukarki. Cesja Planu Serwisowego Rozszerzonego, w tym usług nim objętych, na rzecz osoby trzeciej lub na inne Produkty (nawet będące własnością lub w posiadaniu tego samego użytkownika) jest niedopuszczalna. Plany Serwisowe nie mogą być odsprzedawane, są nieprzenoszalne oraz nie podlegają zwrotowi.
- 4.6. W przypadku naruszenia zasad określonych w niniejszym paragrafie, Sinterit ma prawo odmówić świadczenia usług w ramach Planu Serwisowego oraz podjąć inne działania zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz niniejszymi OWU.

## **§ 5. Cena i płatność**

- 5.1. Ceny poszczególnych Planów Serwisowych określone są w dokumentacji ofertowej Sinterit przesłanej Klientowi.
- 5.2. Dla uniknięcia wątpliwości Sinterit wskazuje, iż w przypadku zamieszczenia orientacyjnego cennika na stronie internetowej, zawarte w nim ceny mają charakter wyłącznie poglądowy i nie stanowią wiążącej oferty w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego. Ostateczna cena zostanie potwierdzona przez Sinterit w momencie zawarcia Umowy.
- 5.3. Cena jednostkowa Planu Serwisowego zależy od liczby Drukarek zakupionych w ramach jednego zamówienia. W przypadku składania kolejnych zamówień, cena Planu Serwisowego będzie naliczana zgodnie z warunkami obowiązującymi w chwili złożenia nowego zamówienia i nie podlega automatycznej aktualizacji w odniesieniu do wcześniejszych zakupów.
- 5.4. Niniejszym Klient przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że jest zobowiązany do uiszczenia ceny zakupu w pełnej wysokości, a także ponosi odpowiedzialność za uregulowanie wszelkich należności podatkowych, takich jak VAT, zgodnie z przepisami prawa mającymi zastosowanie do Umowy.
- 5.5. Najpóźniej na etapie składania zamówienia Klient zobowiązany jest oświadczyć, czy produkty i usługi są zwolnione z obowiązku zapłaty podatku VAT (np. w ramach Wewnątrzwspólnotowej Dostawy Towarów lub świadczenia usług), a jeśli tak - Klient zobowiązany jest do podania sprzedawcy ważnego numeru VAT-UE.
- 5.6. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za poprawność podanego numeru VAT-UE oraz za wszelkie konsekwencje podatkowe wynikające z jego niepodania lub podania numeru nieprawidłowego.
- 5.7. Brak podania ważnego numeru VAT-UE uniemożliwia zastosowanie zwolnienia z VAT w przypadku transakcji unijnych, zaś sprzedawca ma prawo naliczyć krajową stawkę podatku VAT. Ponadto, sprzedawca zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji zamówienia lub potraktowania transakcji jako krajowej, jeśli podanie numeru VAT-UE było warunkiem zastosowania zwolnienia z VAT.
- 5.8. W sytuacji, o której mowa w ust. 5.7., Klient będzie zobowiązany do zapłaty podatku VAT w terminie 5 dni roboczych od dnia przesłania Klientowi przez sprzedającego odpowiedniej informacji. W przypadku braku terminowej wpłaty, Sinterit ma prawo odstąpić od umowy i zwrócić Klientowi płatność w terminie 5 dni roboczych. Kwota zwrotu może zostać pomniejszona o koszty przelewu oraz różnice kursowe. Sinterit nie jest zobowiązany do zapłaty odsetek od zwracanej kwoty.
- 5.9. Klienci, którzy nie korzystają ze zwolnienia z VAT, zostaną obciążeni tym podatkiem. Zostanie on doliczony do ceny produktów lub usług.



- 5.10. Płatność dokonywana jest w sposób wybrany przez Klienta spośród opcji udostępnionych przez sprzedawcę (jeżeli jest więcej niż jedna opcja), przed upływem terminu określonego w fakturze proforma.
- 5.11. Przelew bankowy powinien zostać wykonany w sposób, który nie powoduje poniesienia przez Sinterit żadnych kosztów z nim związanych. W przypadku skorzystania przez Klienta z innej formy płatności niż przelew bankowy, ceny mogą zostać powiększone o prowizję pobieraną przez operatora systemu płatności.
- 5.12. W przypadku nieotrzymania pełnej płatności w terminie określonym w ust. 5.10:
  - (a) wybrany przez Klienta Plan Serwisowy, obejmujący świadczenie określonych usług serwisowych oraz rozszerzoną gwarancję może stać się niedostępny;
  - (b) ceny Planów Serwisowych Rozszerzonych mogą ulec zmianie;
  - (c) Sinterit może odstąpić od Umowy Sprzedaży - w terminie 14 dni po upływie terminu płatności, bez konieczności uprzedniego wezwania. W przypadku odstąpienia od Umowy Sprzedaży na podstawie niniejszego postanowienia, zamówienie zostaje anulowane, a Klient nie będzie miał wobec Sinterit dalszych roszczeń z tego tytułu.

## **§ 6. Procedury zgłaszania awarii i postępowanie reklamacyjne**

- 6.1. Sinterit dokłada wszelkich starań, aby odpowiadać na zapytania Klientów dotyczące funkcjonowania Produktów oraz Planów Serwisowych Rozszerzonych i w tym celu umożliwia Klientom kontakt ze Spółką za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem support@sinterit.com. Wsparcie techniczne ze strony Sinterit świadczone jest w języku polskim lub angielskim.
- 6.2. Klient jest zobowiązany do zgłoszenia awarii lub potrzeby wykonania usługi w ramach zakupionego Planu Serwisowego Rozszerzonego za pomocą udostępnionych kanałów komunikacji, tj. formularza online, infolinii lub adresu e-mail wskazanego przez Producenta.
- 6.3. Reklamacje związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usług serwisowych należy kierować drogą pisemną lub elektroniczną na adres: contact@sinterit.com lub na adres siedziby Sinterit. Sinterit poinformuje Klienta o sposobie rozpatrzenia reklamacji w wybranej przez Klienta formie kontaktu ze Spółką; w każdym przypadku Spółka może, obok niej lub - jeżeli Klient wyraził na to zgodę - zamiast niej, udzielić stosownych informacji w inny dostępny sposób.
- 6.4. Procedura, o której mowa w ust. 6.3 powyżej, ma zastosowanie również w przypadku konieczności uzyskania przez Spółkę dodatkowych informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji lub podjęcia dalszych działań z nią związanych
- 6.5. Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, których niniejsze Warunki nie zmieniają, Sinterit zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji nie później niż w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty zgłoszenia kompletnego żądania reklamacyjnego. W przypadku konieczności uzupełnienia reklamacji przez Klienta (np. poprzez udzielenie dodatkowych niezbędnych informacji lub udostępnienie Produktu do oględzin przez Producenta), termin ten może ulec wydłużeniu.
- 6.6. Warunkiem skorzystania z usług serwisowych w ramach Planu Serwisowego jest przede wszystkim:



- (a) terminowe zgłoszenie usterki w okresie obowiązywania Planu Serwisowego;
- (b) przestrzeganie zaleceń dotyczących eksploatacji i konserwacji określonych w instrukcji obsługi Produktu;
- (c) stosowanie wyłącznie oryginalnych materiałów eksploatacyjnych i części zamiennych dostarczanych przez Producenta.

6.7. Wszelkie naprawy i wymiany części w ramach Planu Serwisowego będą realizowane według wyłącznego uznania Producenta co do sposobu ich usunięcia. W przypadku braku możliwości polubownego rozwiązania sporu strony mogą zastosować procedurę eskalacyjną, obejmującą konsultacje techniczne.

## **§ 7. Klauzula ograniczenia odpowiedzialności Sprzedawcy**

- 7.1. Sinterit ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług objętych Rozszerzoną Gwarancją w ramach Planów Serwisowych Rozszerzonych wyłącznie na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązującego, przy czym odpowiedzialność ta ograniczona jest do wartości usług objętych Umową, niezależnie od liczby roszczeń lub podstaw odpowiedzialności.
- 7.2. W przypadku Konsumentów, odpowiedzialność Sinterit za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług objętych Rozszerzoną Gwarancją w ramach Planów Serwisowych Rozszerzonych ograniczona jest wyłącznie do kwoty ceny zapłaconej przez Konsumenta za usługę objętą Planem Serwisowym Rozszerzonym, przy czym odpowiedzialność Sinterit nie obejmuje szkód pośrednich, utraconych korzyści ani innych szkód, które nie wynikają bezpośrednio z działania lub zaniechania Sprzedawcy.
- 7.3. W odniesieniu do Klientów niebędących Konsumentami (przedsiębiorców), odpowiedzialność Sinterit ograniczona jest wyłącznie do szkody rzeczywistej i nie obejmuje jakichkolwiek szkód pośrednich, w tym utraconych korzyści, jak również szkód wynikających z niewykonania lub nienależytego wykonania usług, chyba że Sprzedawca, działając w złej wierze, nie dochował należytej staranności przy realizacji Umowy.
- 7.4. Sinterit nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w przypadku, gdy opóźnienie lub niewykonanie usługi jest wynikiem zdarzeń niezależnych od Sprzedawcy, takich jak działania siły wyższej, w tym, ale nie ograniczając się do, klęski żywiołowe, wojny, strajki, zamieszki, działania władz lub inne okoliczności, które uniemożliwiają lub utrudniają wykonanie usługi.
- 7.5. Odpowiedzialność Sinterit nie obejmuje szkód powstałych w wyniku niewłaściwego korzystania z usługi objętej Planem Serwisowym Rozszerzonym, błędnych informacji dostarczonych przez Konsumenta lub Klienta niebędącego Konsumentem (Przedsiębiorcę), a także w przypadku braku współpracy z przedstawicielami Sprzedawcy w zakresie naprawy lub rozwiązania problemu.
- 7.6. Ograniczenie odpowiedzialności, o którym mowa w niniejszym paragrafie, ma zastosowanie w maksymalnym zakresie dopuszczonym przez obowiązujące przepisy prawa. W przypadku Przedsiębiorców, strony wyłączają odpowiedzialność Sinterit z tytułu rękojmi za wady fizyczne i prawne urządzenia, na podstawie art. 558 § 1 Kodeksu cywilnego, o ile nie uzgodniono inaczej. Powyższe wyłączenie rękojmi dotyczy wyłącznie Umów zawieranych z Przedsiębiorcami.
- 7.7. Przez akceptując niniejszych OWU, Klient potwierdza, iż został poinformowany o ograniczeniach odpowiedzialności Sinterit oraz że je akceptuje.



## **§ 8. Klauzule dotyczące ochrony Konsumentów**

- 8.1. Postanowienia niniejszych OWU respektują prawa Konsumenta wynikające z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności nie mają na celu ich wyłączenie ani ograniczenie. W przypadku gdyby postanowienia niniejszych OWU pozostawały w sprzeczności z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, pierwszeństwo w stosowaniu mają te przepisy.
- 8.2. W przypadku Konsumentów, świadczenie usługi w ramach wybranego Planu Serwisowego Rozszerzonego rozpoczyna się po upływie 14 dni od dnia zawarcia Umowy, chyba że Konsument zażądał rozpoczęcia świadczenia usługi przed upływem tego terminu.
- 8.3. Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość, bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w dowolnej formie, w tym drogą elektroniczną, na adres e-mail sprzedawcy. W zakresie dozwolonym przez obowiązujące przepisy prawa, wyłącza się stosowanie polskiego i europejskiego prawa konsumenckiego wobec osób spoza Unii Europejskiej.

## **§ 9. Ochrona danych osobowych**

- 9.1. Administratorem danych osobowych przekazanych przez Klienta w związku z realizacją Umowy jest Sinterit Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie.
- 9.2. Dane osobowe przetwarzane są zgodnie z przepisami Rozporządzenia UE 2016/679 (RODO/GDPR) oraz krajowymi przepisami o ochronie danych osobowych.
- 9.3. Dane osobowe Klienta będą wykorzystywane w związku z oferowaniem Produktów i/lub usług, zawieraniem i/lub wykonywaniem umów sprzedaży i/lub umów o świadczenie usług, a także w celach księgowych (obsługa i/lub rozliczenia finansowe z Klientami).
- 9.4. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych wyłącznie w celach związanych z realizacją Umowy sprzedaży Planu Serwisowego oraz, za jego zgodą, w celach marketingowych.
- 9.5. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdują się w Polityce Prywatności dostępnej na stronie internetowej Producenta.

## **§ 10. Postanowienia końcowe**

- 10.1. Niniejsze Warunki stanowią integralną część Umowy Sprzedaży Planu Serwisowego Rozszerzonego.
- 10.2. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Warunkami zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w tym m.in Kodeksu cywilnego oraz w przypadku konsumentów, ustawy o prawach konsumenta, jak również Zasady i Warunki mające zastosowanie do umów w sprawie sprzedaży produktów Sinterit i świadczenie usług Partnerów, dostępne pod adresem:



[http://sinterit.com/wp-content/uploads/2025/04/warunki-postanowienia-sprzedaz-sinterit\\_28042025.pdf](http://sinterit.com/wp-content/uploads/2025/04/warunki-postanowienia-sprzedaz-sinterit_28042025.pdf)

- 10.3. Klient zobowiązany jest do zapoznania się z niniejszymi Warunkami przed zawarciem Umowy.
- 10.4. W przypadku sprzeczności pomiędzy postanowieniami niniejszych Warunków a obowiązującymi przepisami prawa, zastosowanie mają przepisy prawa.
- 10.5. Sinterit jest uprawniony do przeniesienia całości lub części praw lub obowiązków wynikających z niniejszych OWU na osobę trzecią bez zgody Klienta.
- 10.6. Z zastrzeżeniem przepisów bezwzględnie obowiązujących, przeniesienie przez Klienta całości lub części praw lub obowiązków wynikających z niniejszych OWU na osobę trzecią wymaga pisemnej zgody Sinterit pod rygorem nieważności lub bezskuteczności.
- 10.7. W przypadku, gdy jedno lub więcej postanowień określonych w niniejszych OWU zostanie z jakiegokolwiek powodu uznane za nieważne, niezgodne z prawem lub niewykonalne w jakimkolwiek zakresie, zgodność z prawem, ważność lub wykonalność pozostałych postanowień niniejszych OWU nie zostanie w żaden sposób naruszona. Nieważne lub niewykonalne postanowienie zostanie uznane za zastąpione postanowieniem ważnym i wykonalnym, które w możliwie najbliższy sposób odda intencję nieważnego lub niewykonalnego postanowienia.
- 10.8. Niniejszym wyraźnie wyłącza się zastosowanie ogólnych warunków umów lub innych warunków umów stosowanych przez Klienta.
- 10.9. Sinterit ma prawo wprowadzić zmiany do niniejszych OWU w dowolnym czasie, z zastrzeżeniem, że zdarzenia zaistniałe przed zmianą niniejszych Warunków rozpatrywane będą na podstawie dotychczasowych postanowień, chyba że Klient wyraził zgodę na zmianę OWU. Zmiany wchodzi w życie z dniem ich publikacji na stronie internetowej.
- 10.10. Poza ogólnymi zmianami, Sinterit może również uzupełnić lub modyfikować niniejsze OWU w zależności od indywidualnego przypadku, wskazując zakres zmian w ofercie skierowanej do Klienta.
- 10.11. W razie jakichkolwiek rozbieżności pomiędzy wersjami językowymi niniejszych Warunków rozstrzygająca jest wersja polska.

## **§ 11. Rozstrzygnięcie sporów**

- 11.1. Wszelkie spory wynikłe z Umowy Sprzedaży Rozszerzonego Planu Serwisowego Strony będą dążyły do rozwiązania na drodze polubownej.
- 11.2. Prawem właściwym dla wszelkich zobowiązań wynikających z OWU i Umowy Sprzedaży jest prawo polskie, z zastrzeżeniem obowiązujących bezwzględnie przepisów prawa właściwych dla konsumenta;
- 11.3. Jurysdykcja i właściwość sądu:
  - (a) w sprawach z Przedsiębiorcami wyłączną jurysdykcję i miejscową właściwość ma sąd właściwy dla siedziby Sinterit lub jej następcy prawnego;
  - (b) Konsument może wytoczyć powództwo przed sąd właściwy według bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa właściwych dla konsumenta.