Ogólne Warunki Sprzedaży

OWS-B2C-v6

Obowiązuje od: 28.10.2026

OGÓLNE WARUNKI SPRZEDAŻY (OWS) - KLIENT INDYWIDUALNY (B2C)

TYLKA Stanisław Tylka

ul. Kolejowa 30B, 34-470 Czarny Dunajec

NIP 7350028089, REGON 490072149

Konto: 51 1240 1574 1111 0000 0789 7870 (Pekao S.A.)

Wersja: OWS-B2C-v6. Obowiązuje od: 28.10.2026.

Niniejsze Ogólne Warunki Sprzedaży określają zasady sprzedaży stolarki budowlanej wraz z usługą montażu, świadczonej przez TYLKA Stanisław Tylka na rzecz klientów indywidualnych. OWS stanowią integralną część każdego zamówienia zawartego z Zamawiającym.

§ 1. Postanowienia ogólne i definicje

1. Użyte w OWS pojęcia oznaczają:

1) WYKONAWCA - TYLKA Stanisław Tylka, ul. Kolejowa 30B, 34-470 Czarny Dunajec, NIP 7350028089, REGON 490072149.

2) ZAMAWIAJĄCY - osoba fizyczna zawierająca z Wykonawcą zamówienie, w tym Konsument oraz przedsiębiorca na prawach konsumenta.

3) Konsument - osoba fizyczna zawierająca umowę niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

4) Przedsiębiorca na prawach konsumenta - osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, zawierająca umowę niemającą dla niej charakteru zawodowego; stosuje się do niej OWS jak do Konsumenta.

5) Stolarka - okna, drzwi, bramy i powiązane wyroby objęte zamówieniem, wykonane na indywidualny wymiar.

6) Montaż - roboty instalacyjne stolarki budowlanej wykonane przez Wykonawcę.

7) Zamówienie - dokument określający strony, przedmiot, cenę i terminy, do którego OWS są dołączone.

8) Trwały nośnik - materiał lub narzędzie umożliwiające Zamawiającemu lub Wykonawcy przechowanie informacji kierowanych do niego osobiście, w sposób umożliwiający dostęp do nich w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim służą, i pozwalający odtworzyć je w niezmienionej postaci (w szczególności papier, e-mail oraz plik PDF). Portal klienta służy do udostępniania dokumentów i wglądu; dokumenty wiążące Wykonawca przekazuje Zamawiającemu na trwałym nośniku (plik PDF).

9) Dni robocze - dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

2. OWS obowiązują na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

§ 2. Zawarcie umowy i rola OWS

1. OWS stanowią integralną część zamówienia. Zamawiający potwierdza zapoznanie się z OWS przed zawarciem umowy.

2. Do zawarcia umowy dochodzi z chwilą podpisania zamówienia przez obie strony albo zaakceptowania go przez Zamawiającego w portalu klienta.

3. Wykonawca udostępnia Zamawiającemu OWS na trwałym nośniku przed zawarciem umowy: w formie wydruku w salonie albo w wersji elektronicznej w portalu klienta.

4. W razie rozbieżności między dokumentami pierwszeństwo mają kolejno:

1) bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności chroniące konsumenta,

2) indywidualne ustalenia zapisane w zamówieniu,

3) załączniki techniczne (specyfikacja, katalog usług, kryteria jakościowe producenta, karta gwarancyjna),

4) niniejsze OWS.

5. Zamówienie nadpisuje OWS tylko w zakresie, w jakim wprost reguluje daną kwestię inaczej. W pozostałym zakresie obowiązują OWS. Brak postanowienia w zamówieniu oznacza zastosowanie OWS.

6. Zmiany umowy wymagają formy dokumentowej pod rygorem nieważności.

§ 3. Komunikacja i doręczenia

1. Strony porozumiewają się przez e-mail, wiadomości SMS, telefon oraz portal klienta (moje.tylka.pl) na dane wskazane w zamówieniu, a także pisemnie na adresy stron.

2. Wykonawca składa oświadczenia związane z umową, w tym odpowiedź na reklamację, na trwałym nośniku. Sposoby zgłoszenia reklamacji przez Zamawiającego określa § 11 ust. 1.

3. Strony niezwłocznie informują się o zmianie danych kontaktowych. Korespondencję wysłaną na ostatnio wskazane dane uważa się za prawidłowo skierowaną.

§ 4. Zadatek i płatności

1. Zamawiający wpłaca zadatek w kwocie i terminie określonych w zamówieniu. Zadatek pełni funkcję z art. 394 Kodeksu cywilnego.

2. Przy wykonaniu umowy zadatek zalicza się na poczet ceny. W razie niewykonania umowy przez Zamawiającego z przyczyn, za które odpowiada Zamawiający, Wykonawca może odstąpić od umowy i zachować zadatek. Jeżeli umowy nie wykona Wykonawca z przyczyn, za które odpowiada, Zamawiający może żądać zwrotu zadatku w podwójnej wysokości.

3. Jeżeli umowa nie zostanie wykonana wskutek okoliczności, za które żadna ze stron nie ponosi odpowiedzialności, w tym siły wyższej, zadatek podlega zwrotowi w wysokości pojedynczej, a obowiązek zapłaty sumy dwukrotnej nie powstaje.

4. Pozostałą część ceny Zamawiający płaci w terminach określonych w zamówieniu, a w braku takiego określenia - w terminie 7 dni od dnia odbioru.

5. Zamawiający płaci przelewem na rachunek 51 1240 1574 1111 0000 0789 7870 (Pekao S.A.) albo gotówką w siedzibie Wykonawcy. Za dzień zapłaty przelewem uznaje się dzień uznania rachunku Wykonawcy.

6. Zamawiający wyraża zgodę na wystawianie i przesyłanie faktur w formie elektronicznej na adres e-mail wskazany w zamówieniu.

7. Jeżeli zamówienie obejmuje więcej niż jedną pozycję (rodzaj wyrobu lub usługi, np. okna, drzwi, brama), cena za każdą pozycję jest płatna odrębnie, w terminie 7 dni od dnia odbioru tej pozycji, chyba że zamówienie określa inne terminy. Wpłacony zadatek lub zaliczkę zalicza się na poczet ceny proporcjonalnie: część przypadającą na pozycje wykonane zalicza się przy ich rozliczeniu, a część przypadająca na pozycje niewykonane pozostaje zabezpieczeniem ich realizacji na dotychczasowych zasadach.

8. Prace uzupełniające lub wykończeniowe (w szczególności parapety, obróbki i blachy maskujące), możliwe do wykonania dopiero po montażu stolarki i nieuniemożliwiające korzystania z niej, nie wstrzymują zapłaty za wykonany i odebrany zakres. Zamówienie może przewidywać zatrzymanie oznaczonej części ceny do czasu zakończenia tych prac; zapłata zatrzymanej części następuje w terminie 7 dni od ich wykonania.

§ 5. Terminy realizacji i zawieszenie z powodu pogody

1. Termin przystąpienia do montażu oraz termin wykonania określa zamówienie. Bieg terminu rozpoczyna się po zaksięgowaniu zadatku.

2. Ze względu na bezpieczeństwo i technologię montażu bieg terminu nie rozpoczyna się, a rozpoczęty ulega zawieszeniu, gdy prognoza Instytutu Meteorologii i Gospodarki Wodnej dla miejsca montażu przewiduje co najmniej jedno z poniższych:

1) spadek temperatury powietrza poniżej +5°C,

2) opady deszczu o intensywności przekraczającej 7 mm/h,

3) wiatr przekraczający w porywach 10 m/s (36 km/h).

3. Bieg terminu wznawia się po ustaniu przyczyny zawieszenia. Termin wykonania wydłuża się o łączny czas trwania zawieszeń.

4. Jeżeli przystąpienie do montażu jest niemożliwe z przyczyn po stronie Zamawiającego, strony ustalają nowy termin. Wykonawca pozostaje gotowy do wykonania umowy w późniejszym terminie.

§ 6. Współdziałanie i obowiązki Zamawiającego

1. Zamawiający współdziała z Wykonawcą przy wykonaniu umowy. Na czas montażu, odbioru oraz obsługi gwarancyjnej Zamawiający zapewnia w szczególności:

1) przygotowanie otworów i miejsca montażu w zakresie określonym w zamówieniu,

2) swobodny dojazd oraz dostęp do otworów okiennych od wewnątrz i z zewnątrz,

3) nieodpłatny dostęp do energii elektrycznej i wody na czas montażu,

4) miejsce do rozładunku i składowania materiałów w pobliżu budynku,

5) zabezpieczenie własnego mienia, które może ulec uszkodzeniu podczas montażu,

6) niezwłoczne udzielanie informacji niezbędnych do wykonania umowy.

2. Jeżeli Zamawiający nie zapewni warunków z ust. 1 i uniemożliwia to montaż w terminie, bieg terminu ulega zawieszeniu, a wynikłe opóźnienie nie obciąża Wykonawcy.

3. Nowy budynek (stan surowy). Zamawiający przygotowuje otwory okienne i drzwiowe do montażu, w szczególności:

1) wyrównuje ościeża z zachowaniem pionu, poziomu i wymiarów otworów,

2) uzupełnia spoiny i ubytki muru,

3) nanosi punkty wysokościowe (repery): poziom „1 m" oraz poziom posadzki w stanie surowym i gotowym,

4) zapewnia dostęp do otworów oraz współpracę z ekipą budowlaną,

o ile wykonania tych czynności nie powierzono Wykonawcy w zamówieniu.

4. Wymiana w budynku zamieszkałym. Zamawiający:

1) udostępnia pomieszczenia oraz zabezpiecza meble i wyposażenie przed pyłem i uszkodzeniem, chyba że zlecił to Wykonawcy w zamówieniu,

2) umożliwia demontaż i utylizację starej stolarki w zakresie określonym w zamówieniu,

3) przyjmuje do wiadomości, że stan ościeży i muru ujawniony po demontażu starej stolarki może wymagać dodatkowych prac, których zakres i koszt strony ustalą odrębnie.

5. Wykonawca nie odpowiada za wady i braki otworów, ościeży oraz muru przygotowanych przez Zamawiającego lub osoby trzecie, ani za wady ukryte konstrukcji budynku ujawnione po rozpoczęciu prac, których nie można było wykryć wcześniej. Zakres obróbek wykończeniowych wokół stolarki (tynki, opaski, parapety) określa zamówienie.

6. Szczegółowy zakres przygotowania miejsca montażu określa zamówienie w sekcji „charakter prac".

7. Wykonawca nie odpowiada za prace, warstwy i elementy nieobjęte zakresem wskazanym w zamówieniu, w szczególności wykonane przez Zamawiającego lub osoby trzecie, ani za skutki ich braku lub niewłaściwego wykonania. Odpowiedzialność Wykonawcy za prace objęte zamówieniem pozostaje bez zmian.

8. Prace dodatkowe ujawnione w trakcie realizacji, nieujęte w zamówieniu, wymagają odrębnego ustalenia ceny i terminu na trwałym nośniku przed ich wykonaniem.

§ 7. Odbiór i protokół

1. Strony dokonują odbioru osobiście albo przez upoważnionych przedstawicieli. O gotowości do odbioru Wykonawca zawiadamia Zamawiającego.

2. Odbiór potwierdza pisemny protokół. W protokole Zamawiający stwierdza wykonanie bez zastrzeżeń albo wskazuje dostrzeżone wady i wyznacza Wykonawcy odpowiedni termin ich usunięcia.

3. Jeżeli odebrany przedmiot umowy ma wady, Zamawiający może do czasu ich usunięcia wstrzymać zapłatę kwoty odpowiadającej szacowanej wartości stwierdzonych wad lub kosztowi ich usunięcia. Wstrzymanie nie obejmuje zapłaty za pozostałą, niewadliwą część przedmiotu umowy. Postanowienie to nie ogranicza uprawnień Konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

4. Jeżeli Zamawiający bez uzasadnionej przyczyny nie przystąpi do odbioru w wyznaczonym terminie, Wykonawca może dokonać odbioru jednostronnego. Odbiór jednostronny dokonany zgodnie z umową wywołuje takie same skutki jak odbiór dwustronny.

§ 8. Przejście ryzyka

1. Ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia przedmiotu umowy przechodzi na Zamawiającego z chwilą jego odbioru.

2. Do chwili odbioru ryzyko obciąża Wykonawcę, z wyłączeniem szkód powstałych z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego lub osób, za które Zamawiający odpowiada.

§ 9. Niezgodność towaru z umową

1. Wykonawca odpowiada wobec Zamawiającego za zgodność przedmiotu umowy z umową na zasadach określonych w ustawie o prawach konsumenta (art. 43a-43g), a nie na zasadach rękojmi z Kodeksu cywilnego.

2. Wykonawca odpowiada za brak zgodności istniejący w chwili dostarczenia przedmiotu umowy i ujawniony w ciągu 2 lat od tej chwili. Brak zgodności ujawniony w tym okresie domniemywa się jako istniejący w chwili dostarczenia, o ile nie jest to nie do pogodzenia ze specyfiką przedmiotu lub charakterem braku zgodności.

3. Przy braku zgodności Zamawiający może w pierwszej kolejności żądać naprawy albo wymiany. Wykonawca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie, bez nadmiernych niedogodności dla Zamawiającego i na własny koszt.

4. Zamawiający może żądać obniżenia ceny albo odstąpić od umowy, gdy:

1) Wykonawca odmówił naprawy i wymiany albo nie doprowadził przedmiotu do zgodności,

2) brak zgodności występuje nadal mimo próby usunięcia,

3) brak zgodności jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie bez wcześniejszej naprawy lub wymiany.

5. Zamawiający nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności jest nieistotny.

6. Przedmiot umowy ma brak zgodności także w razie nieprawidłowego montażu, jeżeli montaż wykonał Wykonawca albo osoba, za którą Wykonawca odpowiada.

§ 10. Gwarancja

1. Wykonawca udziela gwarancji jakości na wykonany montaż na okres 5 lat, na warunkach określonych w karcie gwarancyjnej montażu (wariant wskazany w zamówieniu). Gwarancji jakości na same wyroby (stolarka, napędy, okucia) udziela ich producent, na warunkach przez niego określonych.

2. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Zamawiającego z tytułu niezgodności towaru z umową. Odpowiedzialność za niezgodność towaru z umową (§ 9) trwa 2 lata i przysługuje niezależnie od gwarancji jakości montażu.

3. Zamawiający może wykonywać uprawnienia z tytułu niezgodności towaru z umową niezależnie od uprawnień z gwarancji. Wykonanie uprawnień z gwarancji nie wpływa na odpowiedzialność z tytułu niezgodności.

4. Ocenę jakości stolarki i montażu przeprowadza się na podstawie norm oraz kryteriów technicznych wskazanych w karcie gwarancyjnej oraz w kryteriach jakościowych producenta wyrobu, w szczególności:

1) okna i drzwi zewnętrzne: PN-EN 14351-1,

2) szyby zespolone: PN-EN 1279,

3) profile (kształtowniki) z PVC: PN-EN 12608 oraz wytyczne oceny wizualnej VFF,

4) powłoki na profilach aluminiowych: wymagania QUALICOAT, QUALANOD i QUALIPOL,

5) montaż: warunki techniczne wykonania i odbioru robót oraz wytyczne montażu (ITB / RAL).

5. Jeżeli kryterium oceny ma charakter zakładowy lub jest właściwe dla konkretnego producenta, wiążące są kryteria jakościowe producenta wyrobu wskazanego w zamówieniu. OWS nie wskazują konkretnego producenta.

6. Dokumenty, o których mowa w ust. 4 i 5, są dostępne do wglądu w siedzibie Wykonawcy oraz w wersji elektronicznej na stronie moje.tylka.pl/dokumentacja.

7. Wadę uznaje się za istotną, jeżeli czyni przedmiot umowy lub jego część niezdatnym do zwykłego użytku albo istotnie obniża jego wartość lub użyteczność. Pozostałe wady są nieistotne. Skutki tego rozróżnienia określają § 7 (odbiór) oraz § 9 (niezgodność towaru z umową).

8. Warunkiem zachowania uprawnień z gwarancji jest użytkowanie i konserwacja stolarki zgodnie z zaleceniami eksploatacyjnymi przekazanymi Zamawiającemu (załącznik). Zamawiający potwierdza otrzymanie tych zaleceń.

9. Gwarancja nie obejmuje w szczególności skutków: wyjęcia klocków montażowych, montażu osłon wewnętrznych powodujących pękanie termiczne szyb, przecięcia lub uszkodzenia taśm i folii montażowych, niewłaściwego mycia i konserwacji oraz ingerencji osób trzecich. Nie ogranicza to uprawnień Zamawiającego z tytułu niezgodności towaru z umową.

§ 11. Procedura reklamacyjna

1. Zamawiający może zgłosić reklamację w dowolny sposób, w szczególności:

1) przez formularz na stronie tylka.pl/serwis,

2) przez portal klienta (moje.tylka.pl),

3) na adres e-mail serwis@tylka.pl,

4) telefonicznie u koordynatora serwisu pod numerem +48 609 002 733,

5) listownie na adres siedziby Wykonawcy albo osobiście w siedzibie.

Zgłoszenie przez formularz albo portal trafia bezpośrednio do serwisu Wykonawcy. Zgłoszenie złożone telefonicznie albo osobiście Wykonawca rejestruje i potwierdza Zamawiającemu wiadomością SMS albo e-mailem, podając numer zgłoszenia.

2. W zgłoszeniu Zamawiający opisuje wadę, podaje datę jej stwierdzenia, oznacza zamówienie oraz wskazuje, czy korzysta z gwarancji czy z uprawnień z tytułu niezgodności. Zamawiający może dołączyć zdjęcia, co przyspiesza rozpatrzenie.

3. Wykonawca ustosunkowuje się do reklamacji w terminie 14 dni od jej otrzymania. Brak odpowiedzi w tym terminie na żądanie naprawy, wymiany lub obniżenia ceny oznacza uznanie żądania za uzasadnione.

4. Zamawiający współdziała z Wykonawcą przy ustaleniu przyczyny wady, w szczególności udostępnia stolarkę do oględzin w uzgodnionym terminie.

5. Jeżeli przyczyny wady nie da się ustalić w trakcie oględzin, każda ze stron może zlecić ekspertyzę jednostce właściwej. Koszt ekspertyzy ponosi Wykonawca, gdy potwierdzi ona wadę, albo Zamawiający, gdy wady nie potwierdzi.

6. W razie nieuzasadnionego wezwania serwisu koszt dojazdu i pracy serwisanta ponosi Zamawiający.

§ 12. Regulacja a serwis

1. Regulacja to ustawienie okuć i skrzydeł (docisk, pion, poziom) wynikające z naturalnego osiadania budynku i normalnego użytkowania. Pierwsza regulacja w okresie gwarancji jest bezpłatna; kolejne są odpłatne według cennika Wykonawcy.

2. Serwis to naprawa albo wymiana uszkodzonych lub zużytych części. Serwis jest odpłatny po okresie gwarancji oraz wtedy, gdy uszkodzenie powstało z winy użytkownika lub osób trzecich.

3. Regulacja ani serwis nie obejmują skutków niewłaściwego użytkowania, braku konserwacji, ingerencji osób trzecich oraz materiałów eksploatacyjnych.

4. Regulację i serwis Zamawiający zamawia w sposób opisany w § 11 ust. 1.

§ 13. Prawo odstąpienia od umowy

1. Stolarka objęta umową to rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Zamawiającego i służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb. Z tego względu, zgodnie z art. 38 pkt 3 ustawy o prawach konsumenta, Konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy w terminie 14 dni, także gdy umowę zawarto na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.

2. Zamawiający potwierdza, że został poinformowany o braku prawa odstąpienia przy stolarce na wymiar przed zawarciem umowy.

§ 14. Zastrzeżenie własności

1. Przedmiot umowy pozostaje własnością Wykonawcy do chwili zapłaty pełnej ceny, zgodnie z art. 589 Kodeksu cywilnego.

2. W razie braku zapłaty w terminie Wykonawca może żądać zapłaty ceny albo zwrotu nieopłaconego przedmiotu umowy wraz z wynagrodzeniem za jego użytkowanie lub uszkodzenie.

§ 15. Kary umowne i odstępne

1. Kary umowne i odstępne stosuje się wyłącznie wtedy, gdy zamówienie tak stanowi.

2. W braku postanowienia o karach umownych strony ponoszą odpowiedzialność na zasadach ogólnych Kodeksu cywilnego, w tym z tytułu odszkodowania oraz odsetek ustawowych za opóźnienie w płatności.

3. Strony mogą dochodzić odszkodowania przewyższającego ewentualnie zastrzeżone kary umowne na zasadach ogólnych.

§ 16. Siła wyższa

1. Żadna ze stron nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy spowodowane siłą wyższą. W takim przypadku nie nalicza się kar umownych, odstępnego ani odsetek.

2. Siła wyższa oznacza nieprzewidywalne zdarzenia poza kontrolą stron, których nie można było uniknąć mimo należytej staranności, w szczególności katastrofy przyrodnicze (powódź, huragan, wichury o nadzwyczajnej sile), a także wojnę, stan nadzwyczajny, stan epidemii lub zagrożenia epidemicznego, strajki oraz wynikające z nich deficyty materiałowe.

3. Strona dotknięta siłą wyższą niezwłocznie informuje drugą stronę o sytuacji i przewidywanym czasie jej trwania. Terminy wykonania umowy przedłużają się o czas trwania siły wyższej.

§ 17. Ochrona danych osobowych (RODO)

1. Administratorem danych osobowych Zamawiającego jest TYLKA Stanisław Tylka, ul. Kolejowa 30B, 34-470 Czarny Dunajec, NIP 7350028089. W sprawach danych osobowych Zamawiający może napisać na adres rodo@tylka.pl, zadzwonić pod numer +48 603 400 670 albo napisać listownie na adres siedziby. Wykonawca nie wyznaczył inspektora ochrony danych.

2. Wykonawca przetwarza dane podane w związku z zamówieniem: imię i nazwisko, adres montażu i adres do korespondencji, numer telefonu, adres e-mail, NIP (jeżeli Zamawiający go podał), informacje o budynku i stolarce objętej zamówieniem, dokumentację zdjęciową z pomiaru, montażu i serwisu, treść korespondencji i ustaleń oraz informacje o płatnościach.

3. Wykonawca przetwarza dane w celu:

1) zawarcia i wykonania umowy: przygotowania oferty, pomiaru, zamówienia stolarki u producenta, dostawy, montażu, odbioru, rozliczenia oraz obsługi gwarancyjnej i serwisowej (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),

2) wypełnienia obowiązków prawnych, w szczególności wystawiania i przechowywania faktur oraz dokumentów księgowych i podatkowych (art. 6 ust. 1 lit. c RODO),

3) realizacji prawnie uzasadnionych interesów Wykonawcy (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), którymi są: ustalenie, dochodzenie lub obrona roszczeń, obsługa serwisu po okresie gwarancji, utrwalanie ustaleń z rozmów telefonicznych w formie krótkiej notatki, zapewnienie bezpieczeństwa systemów informatycznych, w tym portalu klienta, oraz prośba o ocenę wykonanej usługi (opinia w Google) po zakończeniu realizacji.

4. Podanie danych jest dobrowolne, lecz niezbędne do zawarcia i wykonania umowy. Wykonawca nie wysyła Zamawiającemu wiadomości marketingowych ani ofert handlowych, w szczególności SMS-em i e-mailem.

5. Dostęp do danych mają upoważnieni pracownicy Wykonawcy. Wykonawca przekazuje dane, w zakresie niezbędnym do danego celu, następującym odbiorcom:

1) ekipom montażowym i serwisowym oraz innym podwykonawcom wykonującym prace objęte zamówieniem, w tym transport i obsługę dźwigu: imię i nazwisko, adres montażu i numer telefonu,

2) producentom stolarki i wyrobów objętych zamówieniem: w zakresie potrzebnym do wykonania zamówienia, a przy zgłoszeniu gwarancyjnym lub serwisie fabrycznym także dane kontaktowe i adres montażu, aby serwis producenta mógł umówić się z Zamawiającym i wykonać naprawę,

3) dostawcom usług informatycznych, z których korzysta Wykonawca: hostingu aplikacji i portalu klienta, bazy danych i przechowywania plików, poczty elektronicznej i narzędzi biurowych, wysyłki wiadomości SMS, systemu fakturowania, monitorowania błędów oraz narzędzi wspomagających obsługę korespondencji i zgłoszeń,

4) podmiotom świadczącym obsługę księgową i prawną,

5) operatorom pocztowym i firmom kurierskim,

6) organom uprawnionym na podstawie przepisów prawa, w tym organom podatkowym.

Podmioty wskazane w pkt 1 i 3-5 przetwarzają dane na zlecenie Wykonawcy na podstawie zawartych z nim umów.

6. Dane są przechowywane na serwerach w Europejskim Obszarze Gospodarczym. Część dostawców usług informatycznych ma siedzibę w Stanach Zjednoczonych i w ramach obsługi technicznej może uzyskać dostęp do danych spoza EOG. Takie przekazanie odbywa się na podstawie decyzji Komisji Europejskiej z 10 lipca 2023 r. (EU-U.S. Data Privacy Framework) wobec dostawców posiadających certyfikację w tych ramach, a wobec pozostałych na podstawie standardowych klauzul umownych zatwierdzonych przez Komisję Europejską. Kopię zabezpieczeń można uzyskać u Wykonawcy.

7. Wykonawca przechowuje:

1) dane związane z umową: przez czas jej wykonywania, a następnie przez okres gwarancji i do upływu terminu przedawnienia roszczeń wynikających z umowy,

2) faktury i dokumenty księgowe: przez 5 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym upłynął termin płatności podatku,

3) dane identyfikujące wykonaną realizację (adres, specyfikacja zamontowanej stolarki, data montażu): przez okres użytkowania stolarki, aby obsłużyć późniejsze zgłoszenia serwisowe; Zamawiający może w każdej chwili wnieść sprzeciw wobec dalszego przechowywania tych danych.

8. Zamawiającemu przysługuje prawo dostępu do danych i otrzymania ich kopii, sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych oraz wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania opartego na prawnie uzasadnionym interesie Wykonawcy, w tym wobec prośby o opinię. Wykonawca odpowiada na żądanie bez zbędnej zwłoki, najpóźniej w ciągu miesiąca. Zamawiający może także wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).

9. Wykonawca nie podejmuje wobec Zamawiającego decyzji opartych wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu danych, w tym profilowaniu. Narzędzia informatyczne wspomagane sztuczną inteligencją służą Wykonawcy do porządkowania korespondencji i dokumentów; decyzje dotyczące zamówienia podejmują pracownicy Wykonawcy.

§ 18. Dokumentacja prac i publikacja zdjęć

1. Wykonawca może wykonywać pomiary, zdjęcia oraz nagrania całości lub części obiektu w zakresie niezbędnym do wykonania umowy, oceny jakości oraz obsługi reklamacji i gwarancji. Zamawiający wyraża na to zgodę.

2. Wykonawca może pokazywać zdjęcia i nagrania zamontowanej stolarki w swoich materiałach, w tym na stronie tylka.pl, w wizytówce Google i w mediach społecznościowych, pod warunkiem, że nie zawierają one adresu, nazwiska, wizerunku osób ani wnętrz budynku i nie pozwalają zidentyfikować Zamawiającego. Zamawiający może w każdej chwili sprzeciwić się takiej publikacji; Wykonawca wówczas nie publikuje materiałów z jego realizacji, a już opublikowane usuwa.

3. Publikacja materiałów pozwalających zidentyfikować Zamawiającego lub jego dom, w szczególności zawierających wizerunek osób, wnętrza, nazwisko albo adres, wymaga odrębnej zgody Zamawiającego wyrażonej w formie dokumentowej, np. wiadomością e-mail, SMS lub w portalu klienta. Zamawiający może wycofać tę zgodę w każdej chwili; wycofanie nie wpływa na zgodność z prawem publikacji dokonanej przed wycofaniem.

§ 19. Postanowienia końcowe

1. Wykonawca może zmienić OWS. Zmiana następuje przez wydanie nowej wersji. Do zawartej umowy stosuje się OWS w wersji obowiązującej w dniu jej zawarcia.

2. Strony dążą do polubownego rozwiązywania sporów. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji, w tym z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów oraz z postępowania przed Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej w Krakowie.

3. Spory nierozwiązane polubownie rozstrzyga sąd właściwy dla miejsca zamieszkania Konsumenta.

4. W sprawach nieuregulowanych w OWS stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy o prawach konsumenta.

5. Jeżeli pojedyncze postanowienie OWS okaże się nieważne lub niedozwolone, pozostałe postanowienia obowiązują nadal. W miejsce postanowienia nieważnego lub niedozwolonego stosuje się odpowiednie przepisy prawa, w szczególności chroniące konsumenta.