

# OGÓLNE WARUNKI WSPÓŁPRACY

## B2B

ACO spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa

### Definicje:

1. ACO - ACO spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa z siedzibą w Suchym Lesie (62 - 002) przy ul. Diamentowej 7 (dalej: ACO)
2. Kupujący - klient zamawiający i kupujący Produkty ACO. ACO sprzedaje Produkty wyłącznie przedsiębiorcom, dla których transakcja ta ma charakter zawodowy. ACO nie prowadzi bezpośredniej sprzedaży dla konsumentów oraz przedsiębiorców prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą, dla których transakcja z ACO nie ma charakteru zawodowego. Sprzedażą Produktów ACO na rzecz takich Klientów zajmują się autoryzowane punkty partnerskie ACO.
3. Produkty - towary znajdujące się w ofercie handlowej ACO

### Postanowienia ogólne

#### § 1

1. Niniejszy dokument określa warunki na jakich Kupujący zamawiają i kupują od ACO produkowane przez Aco urządzenia i części zamienne (dalej: **Produkty**) w ilościach i asortymencie uzgodnionym przez Strony.
2. Szczegółowa lista Produktów znajdująca się w ofercie ACO wraz z cenami jednostkowymi oraz grupami rabatowymi znajduje się w Cenniku (dalej: **Cennik**).
3. ACO jest uprawniona do jednostronnej zmiany części lub całości Cennika oraz do jednostronnej zmiany asortymentu Produktów.
4. Ceny podane w Cenniku są cenami netto i nie obejmują podatku od towarów i usług (VAT), który będzie naliczany bezpośrednio w fakturach w wysokości wynikającej z obowiązujących przepisów.
5. Wydanie Produktu Kupującemu następuje z chwilą powierzenia go przewoźnikowi przez ACO, w celu dostarczenia do Miejsca Dostawy lub z chwilą odbioru Produktów przez Kupującego własnym środkiem transportu z magazynu ACO albo Punktu dystrybucyjnego. Miejscem spełnienia świadczenia przez ACO jest siedziba ACO w Suchym Lesie (62 - 002) przy ul. Diamentowej 7 lub Punkt dystrybucyjny w którym Kupujący odebrał Produkt.



## Zamówienia

### § 2

1. Sprzedaż Produktów i ich wydanie następuje w oparciu o składane przez Kupującego Zamówienia, zgodnie ze wzorem Formularz Zamówienia Towaru dostępnym do pobrania - [https://www.aco.com.pl/wp-content/uploads/Aco\\_Formularz\\_Zamowienia\\_Towaru\\_Edytowalny.pdf](https://www.aco.com.pl/wp-content/uploads/Aco_Formularz_Zamowienia_Towaru_Edytowalny.pdf)
2. Zamówienia na Produkty składane są w dni robocze (za które uważa się wszystkie dni tygodnia oprócz sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy) w następujących formach:
  - a. telefonicznie pod numerem 61 843 93 71, 510 047 802
  - b. za pomocą poczty elektronicznej na adres: [zamowienia@aco.com.pl](mailto:zamowienia@aco.com.pl)
  - c. bezpośrednio w siedzibie ACO
3. Zamówienia realizowane są pod warunkiem spełnienia następujących warunków:
  - a. klient nie posiada przeterminowanych należności względem ACO
  - b. suma zrealizowanych i złożonych zamówień nie wyczerpuje przyznanego kredytu kupieckiego
4. Zamówienia realizowane są w następujących terminach:
  - a. jeżeli zamówienie zostanie złożone do godz. 12:00 w południe telefonicznie bądź poprzez e-mail, wysyłka następuje w przeciągu 24 godz. od daty potwierdzenia zamówienia przez Przedstawiciela ACO
  - b. jeżeli zamówienie zostanie złożone za pośrednictwem portalu B2B ACO do godz. 13:00 w południe, wysyłka następuje w przeciągu 24 godz. od daty potwierdzenia zamówienia przez Przedstawiciela ACO
  - c. jeżeli zamówienie zostanie złożone z opcją odbioru osobistego bezpośrednio w siedzibie ACO, Klient zobowiązany będzie zgłosić się po jego odbiór nie później niż do godz. 15:00 w dniu wskazanym przez Przedstawiciela ACO w potwierdzeniu zamówienia jako dzień odbioru
5. Zamówienie powinno zawierać wszelkie elementy pozwalające na dokładne zapoznanie się przez ACO z wymaganiami Kupującego. Braki w treści Zamówienia uzasadniają przesunięcie terminu realizacji Zamówienia o czas, w jakim zostaną one usunięte przez Kupującego, z zastrzeżeniem ust. 3 powyżej.
6. Każde Zamówienie wymaga dla swej skuteczności potwierdzenia przez Przedstawiciela ACO, zgodnie procedurą opisaną w pkt. 7 poniżej.
7. Potwierdzenie przyjęcia Zamówienia zostanie przesłane do Kupującego za pomocą jednej z form wskazanych w § 2 pkt. a - d z adnotacją "Przyjęto do realizacji". W przypadku potwierdzenia Zamówienia przez ACO z zastrzeżeniem zmian lub uzupełnień uznaje się, że Kupujący zaakceptował zmiany lub uzupełnienia, o ile w ciągu 2 (dwóch) godzin od otrzymania zmienionego lub uzupełnionego Zamówienia

przypadających w Dniach Roboczych nie sprzeciwił się w jednej z form wskazanych w § 2 pkt. a - d.

## **Warunki kontroli i odbioru Produktów**

### § 3

1. Kupujący zobowiązany jest zbadać Produkty w momencie przyjęcia dostawy lub odbioru osobistego w siedzibie ACO. ACO będzie zwolniona z odpowiedzialności za wyrządzoną szkodę związaną z uszkodzeniem lub ubytkiem Produktów w takim zakresie, w jakim niezbadanie Produktów spowoduje utrudnienie lub uniemożliwienie mu dochodzenia roszczeń od przewoźnika lub ubezpieczyciela.
2. Kupujący może reklamować Produkty co do ilości, nie później niż w momencie przyjęcia dostawy lub odbioru Produktów w siedzibie ACO.
3. Bez ograniczenia obowiązków określonych w ust. 1 i 2, Kupujący w razie stwierdzenia widocznych ubytków lub uszkodzeń Produktów zobowiązany jest ustalić z przewoźnikiem protokolarnie stan przesyłki oraz okoliczności powstania szkody.
8. W przypadku stwierdzenia ubytków lub uszkodzeń Produktów Kupujący zobowiązany jest zgłosić reklamację ACO nie później niż do końca dnia, w którym nastąpiła dostawa lub odbiór, w jednej z form wskazanych w § 2 pkt. b - d, lub do końca dnia, w którym ujawniono ubytki lub uszkodzenia, których nie można było zauważyć z zewnątrz przy odbiorze. Na żądanie ACO, Kupujący umożliwi przedstawicielowi ACO udział w protokolarnym ustaleniu stanu przesyłki z przewoźnikiem. W każdym przypadku Kupujący zobowiązany jest niezwłocznie przesłać ACO protokół reklamacyjny spisany z przewoźnikiem.
4. W sytuacjach spornych ACO zobowiązana jest udzielić najpóźniej w terminie 7 (siedmiu) dni roboczych od chwili otrzymania reklamacji, informacji o sposobie rozstrzygnięcia reklamacji lub swoich zastrzeżeniach co do zasadności reklamacji. W przypadku braku odpowiedzi ze strony ACO na zasadach określonych w niniejszym punkcie, zgłoszoną reklamację uważa się za odrzuconą. Informacja o sposobie rozstrzygnięcia reklamacji lub zastrzeżeniach co do zasadności reklamacji zostanie przekazana Kupującemu w jednej z form wskazanych w § 2 pkt. b - d.
5. W przypadku odbioru Produktów przez Kupującego własnym środkiem transportu z magazynu ACO, Kupujący obowiązany jest zgłosić wszelkie braki ilościowe oraz widoczne ubytki i uszkodzenia Produktów w momencie odbioru Produktów i spisać z przedstawicielem ACO protokół reklamacyjny. Jeśli ubytki lub uszkodzenia, albo inna niezgodność Produktów z Zamówieniem nie dały się z zewnątrz zauważyć przy odbiorze, Kupujący zobowiązany jest zgłosić reklamację ACO nie później niż do końca dnia, w którym je ujawniono, nie później jednak niż w ciągu 7 (siedmiu) dni od daty odbioru Produktów. Reklamacja powinna zawierać protokół reklamacyjny szczegółowo opisujący rodzaj ubytku, uszkodzenia lub innej niezgodności Produktów z Zamówieniem.

## Warunki płatności

### § 4

1. Wszelkie rozliczenia za zamówione Produkty następują na podstawie faktur VAT.
2. Faktury są wystawiane dla każdej dostawy na kwoty odpowiadające ilościom i cenom jednostkowym Produktów dostarczonych przez ACO, wskazanych w danym Zamówieniu.
3. Dokument faktury VAT w formacie pliku pdf zostanie przesłany na wskazany przez kupującego adres e-mail. Kupujący wyraża zgodę na otrzymanie faktur, duplikatów tych faktur oraz ich korekt, w formie elektronicznej w myśl Ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2017 poz. 1221, z późn. zm.) art. 106n. W razie zmiany adresu e-mail kupujący jest zobowiązany do pisemnego powiadomienia o nowym adresie. Formularz oświadczenia o akceptacji faktur przesyłanych drogą elektroniczną jest do pobrania na <https://www.aco.com.pl/dokumenty/>
4. Należności za Produkty płatne są w następujący sposób:
  - a. na rachunek bankowy ACO wskazany w fakturze VAT,
  - b. gotówką w siedzibie ACO,
  - c. do rąk przewoźnika, w przypadku dostawy z opcją za pobraniem
5. Za datę zapłaty ustala się datę uznania rachunku bankowego ACO.
6. Walutą transakcji jest polski złoty (PLN).
7. Jeżeli w odrębnej, indywidualnej umowie z Kupującym nie postanowiono inaczej, termin zapłaty za zamówione Produkty wynosi 14 dni i liczony jest od daty dostawy lub odbioru w siedzibie ACO.
8. ACO oświadcza, że jest podatnikiem podatku VAT o numerze identyfikacyjnym 9721258093 i jest uprawniona do wystawiania i otrzymywania faktur VAT.
9. W przypadku, gdyby Kupujący został wykreślony z rejestru podatników VAT, a ACO poniosłaby z tego tytułu szkodę, zostały nałożone na nią obowiązki zapłat kar administracyjnych, odszkodowań, zadośćuczynień lub innych świadczeń, Kupujący zobowiązuje się naprawić powstałą w ten sposób szkodę poprzez zapłatę sumy równej wszelkim kosztom i wydatkom poniesionym przez ACO.
10. Kupujący nie ma prawa potrącania z należnościami za Produkty jakichkolwiek własnych należności, w tym odszkodowań, chyba że ACO wyrazi stosowną zgodę na piśmie.
11. W przypadku opóźnienia Kupującego w zapłacie, ACO przysługiwać będzie prawo naliczenia odsetek za opóźnienie w spełnieniu świadczenia pieniężnego w wysokości maksymalnej (art. 481 § 2<sup>1</sup> k.c.).

## Dostawy



Aco sp. z o.o. sp. komandytowa  
ul. Diamentowa 7, 62-002 Suchy Las

T: +48 61 843 93 71  
E: [biuro@aco.com.pl](mailto:biuro@aco.com.pl)

NIP: 9721258093  
REGON: 362759523

[aco.com.pl](https://www.aco.com.pl)

## § 5

1. ACO wydaje Produkty w dedykowanych opakowaniach jednostkowych lub zbiorczych.
2. Opakowania zbiorcze oraz opakowania jednostkowe posiadają oznaczenie partii lub oznaczenie indywidualne Produktu.
3. Dostawy odbywają się w następujący sposób:
  - a. za pośrednictwem kuriera
  - b. poprzez odbiór osobisty w siedzibie ACO
4. Każdorazowe złożone i przyjęte do realizacji zamówienie odpowiada jednej dostawie.
5. Jeśli wartość dostarczanych Produktów w jednej dostawie jest równa lub wyższa niż 5 000 zł (słownie: pięć tysięcy złotych) netto, koszty dostawy ponosi ACO.
6. Jeśli wartość dostarczanych Produktów w jednej dostawie jest niższa niż 5 000 zł (słownie: pięć tysięcy złotych) netto, koszty dostawy ponosi Kupujący.

## Gwarancja i instrukcje

### § 6

1. ACO udziela gwarancji na Produkty na następujących zasadach:
  - 1) na gotowe urządzenia – 24 miesiące
  - 2) na części zamienne – 6 miesięcy
2. Okres gwarancji liczony jest od daty sprzedaży.
3. Gwarancja obejmuje wyłącznie wady powstałe z przyczyn tkwiących w produkcie.
4. Do oceny wad produktu upoważniona jest wyłącznie ACO. Wszelkie naprawy gwarancyjne muszą być przeprowadzane przez ACO.
5. W przypadku prób samodzielnej naprawy przez Kupującego, zerwania lub uszkodzenia plomb, Kupujący traci uprawnienia z tytułu gwarancji.
6. Postępowanie z Produktami niezgodnie z postanowieniami instrukcji powoduje utratę uprawnień z tytułu gwarancji.
7. Szczegółowe warunki gwarancji znajdują się w dokumencie Ogólne Warunki Gwarancji ACO dostępnym pod następującym adresem: <https://www.aco.com.pl/dokumenty/>
8. Karty gwarancyjne produktów dostępne są pod adresem: <https://www.aco.com.pl/dokumenty/>
9. Instrukcje obsługi produktów dostępne są pod adresem: <https://www.aco.com.pl/dokumenty/>

## Reklamacje i zwrot Produktów

### § 7

1. W przypadku ujawnienia po przyjęciu dostawy wad ilościowych lub jakościowych Produktów, Kupujący zobowiązany jest dokonać zgłoszenia reklamacyjnego w terminie 7 (siedmiu dni) od daty ujawnienia wady.
2. Podstawą reklamacji jest Formularz reklamacyjny, dostępny pod adresem: <https://www.aco.com.pl/dokumenty/> w którym Kupujący zobowiązany jest szczegółowo opisać rodzaj usterki. Brak opisanej usterki może prowadzić do uznania reklamacji za bezzasadną.
3. Zgłoszenia reklamacyjnego można dokonać za pomocą jednej z form wskazanych w § 2 pkt. b - d.
4. Kupujący zobowiązany jest dostarczyć wadliwy produkt w terminie 7 (siedmiu) dni od daty dokonania zgłoszenia do siedziby ACO lub do autoryzowanego punktu serwisowego na koszt własny. Kupujący zobowiązany jest umieścić w widocznym miejscu na opakowaniu przesyłki etykietę „REKLAMACJA”, którą może pobrać pod adresem: <https://www.aco.com.pl/dokumenty/>.
5. ACO w terminie 30 (trzydziestu) dni liczonych od daty otrzymania przesyłki od Kupującego, dokona oceny zasadności zgłoszenia reklamacyjnego i poinformuje o tym niezwłocznie Kupującego.
6. W razie uznania zgłoszenia reklamacyjnego za zasadne, ACO dokonuje wedle własnego uznania - naprawy Produktu, bądź gdy naprawa jest niemożliwa lub gdyby pociągała za sobą nadmierne koszty i trudności, wymiany Produktu na nowy, w terminie 7 (siedmiu) dni od daty poinformowania Kupującego o uznaniu reklamacji za zasadną.
7. Naprawiony Produkt bądź Produkt nowy, wydawany w miejsce wadliwego, ACO wysyła do Kupującego na własny koszt.
8. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji ACO informuje o tym fakcie niezwłocznie Kupującego za pomocą jednej z form przewidzianych w § 2 pkt. b - d, wskazujący przyczynę odmowy.
9. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji, Kupujący ponosi koszty związane z weryfikacją zgłoszenia reklamacyjnego w wysokości 10 zł (słownie: dziesięć złotych) netto za każdy reklamowany Produkt.
10. ACO dopuszcza możliwość zwrotu Produktów pod następującymi warunkami:
  - a. Produkt nie był używany i
  - b. Produkt jest kompletny - zwracany jest w takiej samej formie, w jakiej został sprzedany,  
i

- c. zwracany Produkt jest identyczny z Produktami znajdującymi się w aktualnej ofercie handlowej ACO, zarówno pod względem oprogramowania jak i sprzętowym, i
- d. od daty sprzedaży Produktu minęło nie więcej niż 14 dni, i
- e. Dział Kontroli Jakości ACO zaopiniował pozytywnie zwrot
- f. Kupujący umieści w widocznym miejscu na opakowaniu przesyłki etykietę „ZWROT”, którą może pobrać pod adresem: <https://www.aco.com.pl/dokumenty/>. W przypadku, gdy przesyłka oprócz Produktu reklamowanego zawiera produkt podlegający reklamacji, Kupujący zobowiązany jest oznaczyć przesyłkę dodatkowo etykietą „REKLAMACJA”.

11. Kupujący ponosi następujące koszty zwrotu Produktów:

- a. koszty dostawy do siedziby ACO
- b. koszty weryfikacji Produktów pod kątem wymogów opisanych w § 7 pkt. 10 w wysokości 10 zł (słownie: dziesięć złotych) netto za każdy zwracany Produkt.

12. Odpowiedzialność ACO z tytułu rękojmi zostaje ograniczona do zakresu udzielonej gwarancji.

13. W przypadku skorzystania przez Kupującego z prawa zwrotu Produktów, na zasadach opisanych w § 7 pkt. 10 niniejszych OWW, ACO dokona zasadności zgłoszenia zwrotu w terminie 30 (trzydziestu) dni liczonych od daty otrzymania przesyłki od Kupującego i poinformuje o tym Kupującego.

14. Zwrotowi nie podlegają:

- 1) produkty objęte akcją promocyjną lub wyprzedazową
- 2) produkty personalizowane – wyprodukowane na indywidualne zamówienie Klienta
- 3) części zamienne

### **Serwis pogwarancyjny**

#### § 8

- 1. Na zasadach opisanych w § 8, ACO świadczy usługi serwisu pogwarancyjnego, polegającą na naprawie Produktów.
- 2. Procedura serwisu pogwarancyjnego jest następująca:
  - 1) Klient zgłasza Produkt do serwisu, opisując usterkę. Zgłoszenia można dokonać w sposób opisany w § 2 pkt. b - d.
  - 2) Klient dostarcza ACO na własny koszt Produkt mający podlegać naprawie w terminie 7 dni od daty zgłoszenia.

- 3) W terminie 30. dni roboczych od otrzymania Produktu, ACO dokona wyceny naprawy i przekaże ją Klientowi wraz z szacowanym terminem wykonania naprawy w drodze wiadomości e-mail lub telefonicznie.
  - 4) W terminie 14. dni roboczych Klient składa deklarację o akceptacji kosztów naprawy bądź rezygnacji z naprawy.
  - 5) Po wykonanej naprawie, ACO wyśle Klientowi, na jego koszt, Produkt przesyłką kurierską wraz z fakturą obejmującą koszt naprawy.
  - 6) Rezygnacja z naprawy jest równoznaczna z obowiązkiem odbioru Produktu na własny koszt.
3. Jeżeli Klient:
- 1) zrezygnuje z naprawy i nie odbierze Produktu,
  - 2) zleci naprawę, lecz nie odbierze wysłanej przesyłki zawierającej naprawiony Produkt
- ACO złoży przesyłkę w swoim magazynie na okres 30 dni. Jednocześnie, ACO spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa wystosuje do Klienta zapytanie, czy:
- 1) zamierza odebrać naprawiony Produkt w terminie 7 dni od daty otrzymania zapytania i w związku z tym poniesie koszty jego naprawy oraz magazynowania
  - 2) nie zamierza odebrać przesyłki
4. Brak odpowiedzi na powyższe zapytanie lub odpowiedź, z której wynikać będzie, że Klient nie zamierza odebrać przesyłki (niezależnie od tego, czy zlecił wcześniej naprawę czy nie) ACO potraktuje jako porzucenie Produktu celem wyzbycia się (art. 180 Kodeksu cywilnego), co sprawi, iż Klient utraci własność Produktu, a ACO podda go utylizacji.
5. Za każdy dzień magazynowania Produktu, do dnia odbioru przez klienta lub utylizacji produktu, Klient zostanie obciążony opłatą w wysokości 20 zł (netto)

### **Rozstrzygnięcie sporów**

#### § 9

1. W razie powstania sporu na tle realizacji umów zawartych pomiędzy ACO a Kupującym, strony będą dążyć do polubownego rozstrzygnięcia jakichkolwiek nieporozumień, które mogą wyniknąć pomiędzy nimi, na drodze bezpośrednich negocjacji.
2. Wszelkie spory, które nie zostaną załagodzone na drodze polubownej będą rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny właściwy dla siedziby ACO.

### **Zasady przesyłania korespondencji**

#### § 10





1. Kiedy jedna ze Stron Umowy jest zobowiązana lub może dostarczyć zawiadomienie (powiadomienie) drugiej, zawiadomienie takie będzie uważane za dostarczone, jeśli zostanie doręczone za pomocą jednej z form przewidzianych w § 2 pkt. b - d, chyba że z niniejszych Ogólnych Warunków Współpracy lub umowy zawartej pomiędzy ACO a Kupującym wynika co innego.
2. Korespondencja pisemna dotycząca zmiany lub rozwiązania pomiędzy stronami zawartych umów powinna być przesyłana pod adres:  
*Aco sp. z o.o. sp. komandytowa*  
*ul. Diamentowa 7, 62-002 Suchy Las*
3. W przypadku zmiany danych korespondencyjnych każda ze Stron zobowiązana będzie do powiadomienia o tym drugiej Strony wskazując jednocześnie datę, od której zmiana danych korespondencyjnych miałaby obowiązywać. Wszelka korespondencja przesłana na uprzednio obowiązujące dane przed datą otrzymania takiego powiadomienia lub przed datą rozpoczęcia obowiązywania zmienionych danych będzie uważana za skutecznie doręczoną.

### **Klauzule uzupełniające**

#### § 11

1. Wszelkie zmiany i uzupełnienia niniejszych warunków wymagają formy pisemnej, pod rygorem nieważności, chyba że co innego wynika wprost z umowy zawartej pomiędzy ACO, a Kupującym albo z niniejszych Ogólnych Warunków Współpracy.
2. W sprawach nieuregulowanych umową mają zastosowanie przepisy prawa polskiego.
3. Integralną częścią OWW są załączniki.

Nr i wersja dokumentu: PP0111, 11.10.2023



**Aco sp. z o.o. sp. komandytowa**  
ul. Diamentowa 7, 62-002 Suchy Las

T: +48 61 843 93 71  
E: [biuro@aco.com.pl](mailto:biuro@aco.com.pl)

NIP: 9721258093  
REGON: 362759523

[aco.com.pl](http://aco.com.pl)