ORLLO®

REGULAMIN SPRZEDAŻY ZESTAWÓW Z MONTAŻEM

w sklepie internetowym ORLLO Energy (orllo.pl/energy)

Obowiązuje od dnia 19.10.2026 r.

Sprzedawca	ORLLO Irena Bojko, prowadząca działalność gospodarczą pod firmą ORLLO Irena Bojko
Adres	ul. Wojska Polskiego 49, 05-127 Białobrzegi
NIP / REGON / BDO	599-235-54-98 / 146303782 / 000109083
Telefon	22 243 17 17
E-mail	orllo@orllo.pl; w sprawach montażu: energy@orllo.pl
Sklep internetowy	https://orllo.pl/energy/

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady zawierania na odległość, za pośrednictwem sklepu internetowego dostępnego pod adresem orllo.pl/energy („**Sklep**"), umów sprzedaży zestawów urządzeń (w szczególności magazynów energii, instalacji fotowoltaicznych i urządzeń dodatkowych) połączonej z ich montażem u Klienta, zasady realizacji tych umów oraz prawa i obowiązki ich stron.
2. Sprzedawcą oraz podmiotem wykonującym montaż jest ORLLO Irena Bojko z siedzibą w Białobrzegach, dane jak w tabeli powyżej („**Sprzedawca**").
3. Regulamin jest regulaminem w rozumieniu art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Jest udostępniany nieodpłatnie na stronie Sklepu w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie.
4. Regulamin stosuje się do zestawów oferowanych w Sklepie łącznie z montażem, w tym do zestawów opisanych w § 3. Do pozostałych produktów Sklepu stosuje się Regulamin Sklepu Internetowego dostępny pod adresem https://orllo.pl/energy/regulamin-zakupow/ („**Regulamin Sklepu**"). W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, w szczególności w zakresie usług nieodpłatnych świadczonych drogą elektroniczną (konto klienta, newsletter, formularz kontaktowy, opinie), plików cookies i wymagań technicznych, stosuje się Regulamin Sklepu. W razie rozbieżności pierwszeństwo ma niniejszy Regulamin.
5. Regulamin nie wyłącza ani nie ogranicza praw Konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz Kodeksu cywilnego. Jeżeli postanowienie Regulaminu jest mniej korzystne dla Konsumenta niż taki przepis, stosuje się przepis.

§ 2. Definicje

1. **Adres Montażu** – adres nieruchomości wskazany przez Klienta w zamówieniu, pod którym ma zostać zamontowany Zestaw.
2. **Dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
3. **Instalacja PV** – instalacja fotowoltaiczna (mikroinstalacja) znajdująca się pod Adresem Montażu, z którą Zestaw ma współpracować, o ile taka instalacja istnieje.
4. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, składająca zamówienie w Sklepie.

5. **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca ze Sprzedawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
6. **Montaż** – usługa polegająca na dostarczeniu, zamontowaniu, podłączeniu, skonfigurowaniu i uruchomieniu Zestawu w zakresie określonym w § 4.
7. **Protokół Odbioru** – dokument potwierdzający wykonanie Montażu, podpisywany przez Klienta i Sprzedawcę po uruchomieniu Zestawu; wzór stanowi Załącznik nr 2.
8. **Przedsiębiorca** – Klient prowadzący we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową i dokonujący czynności prawnej związanej bezpośrednio z tą działalnością, z wyłączeniem Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta.
9. **Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta** – osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści umowy wynika, że nie ma ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
10. **Trwały nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie informacji kierowanych do Klienta w sposób pozwalający na dostęp do nich w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim informacje te służą, i odtworzenie ich w niezmienionej postaci, w szczególności wiadomość e-mail z plikiem PDF.
11. **Umowa** – umowa zawarta na odległość między Klientem a Sprzedawcą, obejmująca sprzedaż Zestawu oraz wykonanie Montażu.
12. **Weryfikacja Techniczna** – sprawdzenie przez Sprzedawcę, na podstawie informacji i dokumentów przekazanych przez Klienta oraz w razie potrzeby wizji lokalnej, czy Zestaw został dobrany prawidłowo i może być zamontowany pod Adresem Montażu (§ 6).
13. **Zestaw** – zestaw urządzeń (w szczególności magazyn energii, falownik, system zarządzania energią, moduły fotowoltaiczne i urządzenia dodatkowe) oferowany w Sklepie łącznie z usługą Montażu, w składzie i o parametrach wskazanych na karcie produktu.

§ 3. Przedmiot Umowy i opis Zestawu

1. Przedmiotem Umowy jest sprzedaż Zestawu oraz wykonanie Montażu pod Adresem Montażu.
2. Skład Zestawu, jego parametry techniczne, cena oraz okresy gwarancji są wskazane na karcie produktu w Sklepie w chwili składania zamówienia. Zestaw obejmuje urządzenia wymienione na karcie produktu oraz usługę Montażu.
3. Parametry Zestawu pochodzą od producentów urządzeń; Sprzedawca nie jest producentem urządzeń wchodzących w skład Zestawów. Aktualna specyfikacja jest dostępna na karcie produktu.
4. Zestaw jest dobierany do warunków technicznych Klienta. Klient wskazuje w zamówieniu w szczególności rodzaj przyłącza elektrycznego (jedno- lub trójfazowe), istnienie i parametry Instalacji PV oraz inne dane wymagane w formularzu; ich poprawność jest sprawdzana w ramach Weryfikacji Technicznej (§ 6).
5. Montaż jest realizowany na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej na obszarach wskazanych w Sklepie w formularzu zamówienia lub wyceny..

§ 4. Zakres Montażu

1. Cena Zestawu obejmuje standardowy zakres Montażu, na który składają się:
   a) dostawa Zestawu na Adres Montażu;
   b) Weryfikacja Techniczna, bez dodatkowej opłaty;
   c) zamontowanie urządzeń wchodzących w skład Zestawu w miejscu uzgodnionym z Klientem w toku Weryfikacji Technicznej, zgodnie z instrukcjami producentów;
   d) podłączenie Zestawu do istniejącej instalacji elektrycznej budynku oraz, jeżeli występuje, do Instalacji PV lub instalacje PV, wraz z niezbędnymi zabezpieczeniami, przewodami i osprzętem montażowym w standardowym zakresie;
   e) montaż i konfiguracja systemu zarządzania energią (jeżeli wchodzi w skład Zestawu) oraz jego połączenie z falownikiem i, o ile jest to technicznie możliwe, z licznikiem energii;

f) uruchomienie Zestawu, ustawienie parametrów pracy (w tym funkcji zasilania awaryjnego dla obwodów wskazanych przez Klienta, jeżeli Zestaw ją posiada) oraz skonfigurowanie dostępu do aplikacji monitoringu;

g) sprawdzenie poprawności działania Zestawu i przeszkolenie Klienta w zakresie obsługi;

h) przekazanie Klientowi dokumentacji (instrukcje, dokumenty gwarancyjne) i sporządzenie Protokołu Odbioru.

2. Do standardowego zakresu Montażu nie należą, chyba że strony uzgodniły inaczej:

a) prace budowlane, wykończeniowe i adaptacyjne (m.in. przygotowanie podłoża, budowa obudów lub konstrukcji wsporczych, prace ponadstandardowe w elementach konstrukcyjnych);

b) modernizacja, rozbudowa lub naprawa istniejącej instalacji elektrycznej budynku, w tym rozdzielnicy, uziemienia i ochrony przeciwprzepięciowej;

c) zmiana mocy przyłączeniowej lub przebudowa przyłącza;

d) montaż lub rozbudowa modułów fotowoltaicznych oraz montaż urządzeń dodatkowych ponad skład Zestawu;

e) czynności formalne wobec operatora systemu dystrybucyjnego („**OSD**") i innych organów, chyba że Klient zlecił je Sprzedawcy i udzielił mu pełnomocnictwa (§ 12 ust. 6);

f) zapewnienie łączności z internetem w miejscu Montażu.

3. Prace wykraczające poza standardowy zakres Montażu są wykonywane wyłącznie po zaakceptowaniu przez Klienta wyceny przedstawionej na Trwałym nośniku. Zmiana zakresu Umowy wymaga zgody Klienta wyrażonej na Trwałym nośniku.

4. Montaż wykonują osoby o kwalifikacjach odpowiednich do zakresu prac, zgodnie z obowiązującymi przepisami, dokumentacją producentów i zasadami sztuki. Sprzedawca może powierzyć wykonanie Montażu lub jego części podwykonawcom; odpowiada za ich działania i zaniechania jak za własne.

5. Oferta w Sklepie została przygotowana na podstawie standardowego zakresu Montażu, a cena może ulec zmianie po Weryfikacji Technicznej na zasadach określonych w § 6.

§ 5. Składanie zamówień i zawarcie Umowy

1. Informacje o Zestawie zamieszczone w Sklepie nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego, a jedynie zaproszenie do zawarcia umowy.

2. Zamówienia można składać przez całą dobę za pośrednictwem formularza zamówienia w Sklepie. Klient może także zamiast zamówienia skorzystać z formularza „Odbierz bezpłatną wycenę" lub skontaktować się ze Sprzedawcą telefonicznie albo e-mailem. Sprzedawca przygotowuje indywidualną ofertę w ciągu 48 godzin od zgłoszenia; Umowa zawarta na podstawie takiej oferty podlega niniejszemu Regulaminowi w zakresie, w jakim oferta nie stanowi inaczej.

3. Aby złożyć zamówienie w Sklepie, Klient:

a) dodaje Zestaw do koszyka;

b) podaje dane niezbędne do realizacji Umowy: imię i nazwisko (nazwę), adres do korespondencji, Adres Montażu, numer telefonu i adres e-mail;

c) wybiera formę płatności;

d) składa oświadczenia wymagane w formularzu (ust. 4 oraz § 7 ust. 4);

e) akceptuje Regulamin;

f) klika przycisk „Kupuję i płacę", oznaczony w sposób jednoznacznie wskazujący, że złożenie zamówienia wiąże się z obowiązkiem zapłaty.

4. Klient oświadcza w zamówieniu, że: (a) przysługuje mu tytuł prawny do dysponowania nieruchomością pod Adresem Montażu, a jeżeli nieruchomość ma współwłaścicieli – posiada ich zgodę na realizację Montażu albo zgoda taka nie jest wymagana; (b) podane dane i oświadczenia są prawdziwe.

5. Klient jest informowany o łącznej cenie Zestawu i wszelkich dodatkowych kosztach, które musi ponieść w związku z Umową w takcie wizji lokalnej.

6. Złożenie zamówienia stanowi ofertę zawarcia Umowy. Sprzedawca niezwłocznie potwierdza otrzymanie zamówienia wiadomością e-mail; potwierdzenie to nie jest przyjęciem oferty.
7. Umowa zostaje zawarta z chwilą wysłania przez Sprzedawcę wiadomości e-mail o przyjęciu zamówienia do realizacji. Realizacja Umowy podlega Weryfikacji Technicznej (§ 6).
8. Po zawarciu Umowy Sprzedawca przesyła Klientowi na Trwałym nośniku potwierdzenie jej warunków, Regulamin w formie pliku PDF oraz informację o prawie odstąpienia od Umowy wraz ze wzorem formularza (Załącznik nr 1).
9. Umowy zawierane są w języku polskim.

§ 6. Weryfikacja Techniczna

1. Sprzedawca przeprowadza Weryfikację Techniczną w terminie 14 dni od zawarcia Umowy w celu sprawdzenia poprawności doboru Zestawu i możliwości jego zamontowania.
2. Weryfikacja Techniczna obejmuje w szczególności: (a) zgodność Zestawu z istniejącą instalacją elektryczną i Instalacją PV; (b) rodzaj i parametry przyłącza elektrycznego oraz zabezpieczeń; (c) warunki montażowe, w tym miejsce, nośność podłoża lub ściany, wentylację, temperaturę i wilgotność; (d) zapotrzebowanie energetyczne Klienta; (e) warunki formalne, w tym współwłasność nieruchomości i wymagania OSD.
3. Weryfikacja odbywa się na podstawie informacji, zdjęć i dokumentów przekazanych przez Klienta (np. zdjęcia rozdzielnicy, licznika i miejsca montażu) oraz w razie potrzeby podczas wizji lokalnej w terminie uzgodnionym z Klientem. Klient nie ponosi kosztów Weryfikacji Technicznej.
4. Sprzedawca informuje Klienta o wyniku Weryfikacji Technicznej na Trwałym nośniku.
5. Jeżeli Weryfikacja Techniczna potwierdzi prawidłowość doboru Zestawu i możliwość jego zamontowania w standardowym zakresie, Umowa jest realizowana bez zmian.
6. Jeżeli Weryfikacja Techniczna wykaże konieczność zmiany urządzeń, zakresu prac lub ceny (w tym z powodu prac dodatkowych albo innej stawki VAT), Sprzedawca w terminie 7 dni od jej zakończenia przedstawia Klientowi propozycję zmiany, wskazując nowe urządzenia lub zakres prac, ich parametry, nową cenę oraz uzasadnienie różnicy.
7. Klient w terminie 14 dni od otrzymania propozycji może:
   a) zaakceptować zmianę na Trwałym nośniku – wówczas Umowa jest zmieniona zgodnie z propozycją, albo
   b) odstąpić od Umowy bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów.
8. Brak odpowiedzi Klienta w terminie, o którym mowa w ust. 7, jest równoznaczny z odstąpieniem od Umowy na podstawie ust. 7 lit. b. Sprzedawca może przed upływem tego terminu przypomnieć Klientowi o konieczności podjęcia decyzji.
9. Jeżeli Weryfikacja Techniczna wykaże, że Montaż nie jest możliwy technicznie lub prawnie i nie istnieje zamienne rozwiązanie techniczne, Sprzedawca informuje o tym Klienta i odstępuje od Umowy.
10. W przypadkach, o których mowa w ust. 7 lit. b, ust. 8 i ust. 9, Sprzedawca zwraca Klientowi wszystkie dokonane płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni. Klient nie ponosi kosztów Weryfikacji Technicznej ani innych opłat.
11. Postanowienia niniejszego paragrafu nie ograniczają prawa Konsumenta do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni na zasadach określonych w § 9.

§ 7. Cena i płatności

1. Ceny w Sklepie podawane są w złotych polskich i są cenami brutto. Cena Zestawu obejmuje Zestaw, standardowy zakres Montażu (§ 4 ust. 1) oraz dostawę na Adres Montażu. Zamówienie jest realizowane po cenie obowiązującej w chwili jego złożenia, z zastrzeżeniem § 6 ust. 6.
2. Wartość usługi Montażu wchodzącej w skład ceny i jest wskazywana Klientowi w potwierdzeniu Umowy.
3. Cena uwzględnia obniżoną stawkę VAT 8%, stosowaną do dostawy wraz z montażem w obiektach budownictwa mieszkaniowego na zasadach przewidzianych w ustawie o podatku od towarów i usług

(m.in. w budynkach mieszkalnych jednorodzinnych o powierzchni użytkowej do 300 m² i lokalach mieszkalnych o powierzchni do 150 m²).

4. Klient oświadczy, jaki jest rodzaj i powierzchnia użytkowa budynku (lokalu), w którym zostanie zamontowany Zestaw. Sprzedawca może zażądać dokumentów potwierdzających te dane.
5. Jeżeli warunki do zastosowania stawki 8% nie są spełnione w całości lub w części, stosuje się stawkę VAT wynikającą z przepisów, a Sprzedawca przedstawia nową cenę na zasadach § 6 ust. 6–10. Klient, który złożył oświadczenie niezgodne ze stanem faktycznym, jest zobowiązany do zapłaty różnicy wynikającej z prawidłowej stawki VAT.
6. Sprzedawca wystawia fakturę VAT. Klient może wyrazić zgodę na przesyłanie faktur w formie elektronicznej na wskazany adres e-mail; zgoda jest dobrowolna.
7. Klient może zapłacić cenę:
   a) przelewem tradycyjnym na rachunek Sprzedawcy nr 16 2490 0005 0000 4500 9461 9904, wpisując w tytule numer zamówienia;
   b) płatnością online za pośrednictwem systemu Przelewy24 (karta, przelew, BLIK);
   c) za pośrednictwem PayPo;
   d) w ramach finansowania ratalnego (Raty Alior Bank).

   Aktualna lista form płatności dostępnych dla Zestawu jest wyświetlana w koszyku oraz na stronie „Formy płatności".
8. Cena jest płatna w całości w terminie 7 Dni roboczych od zawarcia Umowy. Za dzień płatności uznaje się dzień uznania rachunku Sprzedawcy.
9. Na wniosek Klienta i za zgodą Sprzedawcy wyrażoną na Trwałym nośniku cena może zostać zapłacona w dwóch częściach: (a) 30% ceny tytułem zaliczki – w terminie 5 dni od zawarcia Umowy; (b) 70% ceny – w terminie 7 dni od podpisania Protokołu Odbioru. Zaliczka podlega zaliczeniu na poczet ceny.
10. W razie braku płatności w terminie Sprzedawca wyznacza Klientowi dodatkowy, co najmniej 7-dniowy termin i informuje go na Trwałym nośniku, że po jego bezskutecznym upływie odstąpi od Umowy.
11. Finansowanie ratalne jest udzielane przez podmiot finansujący na podstawie odrębnej umowy i jego regulaminu; Sprzedawca nie jest stroną tej umowy i nie wpływa na decyzję kredytową. W razie odmowy udzielenia finansowania Klient może w terminie 14 dni od otrzymania decyzji wskazać inną formę płatności (w tym płatność środkami własnymi). Po bezskutecznym upływie tego terminu każda ze stron może odstąpić od Umowy bez ponoszenia kosztów, a wpłacone kwoty są zwracane. Skutki odstąpienia od Umowy dla umowy kredytu regulują przepisy ustawy o kredycie konsumenckim.
12. Własność urządzeń wchodzących w skład Zestawu przechodzi na Klienta w momencie dostawy.
13. W transakcjach z Przedsiębiorcami stosuje się mechanizm podzielonej płatności, jeżeli wynika to z przepisów prawa.

§ 8. Termin i sposób wykonania Umowy

1. Sprzedawca zobowiązuje się dostarczyć i zamontować Zestaw w terminie uzgodnionym z Klientem, nie później niż w terminie 45 dni od dnia, w którym łącznie spełnione zostaną warunki: (a) zakończenie Weryfikacji Technicznej z wynikiem pozytywnym, a w razie zmiany Umowy – jej akceptacja przez Klienta; (b) uznanie rachunku Sprzedawcy kwotą należną w pierwszej części płatności (całością ceny albo zaliczką), a przy finansowaniu ratalnym – otrzymanie przez Sprzedawcę potwierdzenia zawarcia umowy z podmiotem finansującym.
2. Dostawa Zestawu może nastąpić przed dniem Montażu. Termin Montażu Sprzedawca uzgadnia z Klientem telefonicznie lub e-mailem, z wyprzedzeniem pozwalającym na przygotowanie miejsca Montażu.
3. Klient zobowiązuje się w szczególności:
   a) udostępnić Sprzedawcy i podwykonawcom dostęp do nieruchomości, miejsca Montażu i energii elektrycznej w uzgodnionym terminie;
   b) zapewnić obecność własną lub pełnoletniej osoby upoważnionej do podpisania Protokołu Odbioru;

c) przygotować miejsce Montażu zgodnie z ustaleniami Weryfikacji Technicznej i wymaganiami producentów (m.in. miejsce suche, czyste i stabilne, zapewniona wentylacja i dostęp serwisowy, brak materiałów łatwopalnych w pobliżu urządzeń);

d) zapewnić stan techniczny istniejącej instalacji elektrycznej i Instalacji PV umożliwiający Montaż;

e) zapewnić łączność z internetem (Wi-Fi lub LAN) niezbędną do konfiguracji i monitoringu Zestawu;

f) podawać prawdziwe dane i oświadczenia oraz współpracować ze Sprzedawcą przy wykonaniu Umowy.

4. Termin wykonania Umowy może zostać zmieniony za zgodą stron wyrażoną na Trwałym nośniku albo w razie wystąpienia siły wyższej. Przez siłę wyższą rozumie się nadzwyczajne zdarzenia niezależne od strony, którym nie mogła zapobiec, w szczególności klęski żywiołowe, huragany, powodzie, pożary, uderzenia piorunów, ekstremalne warunki pogodowe uniemożliwiające bezpieczne wykonanie prac, przerwy w dostawie energii elektrycznej, decyzje organów państwowych, strajki, epidemie i działania wojenne. Strony są zwolnione z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy spowodowane siłą wyższą.
5. Sprzedawca nie odpowiada za opóźnienie spowodowane okolicznościami leżącymi po stronie Klienta. Jeżeli Sprzedawca nie wykona Umowy w terminie z przyczyn leżących po jego stronie, Sprzedawca może wyznaczyć dodatkowy, odpowiedni termin, a po jego bezskutecznym upływie Klient i Sprzedawca odstąpić od Umowy.
6. Jeżeli z przyczyn leżących po stronie Klienta, w szczególności z powodu: (a) nieudostępnienia dostępu do nieruchomości; (b) niedostosowania miejsca Montażu do uzgodnień; (c) złożenia oświadczeń niezgodnych ze stanem faktycznym lub prawnym – Montaż nie może zostać wykonany, Sprzedawca wyznacza Klientowi dodatkowy termin, nie krótszy niż 7 dni. Po jego bezskutecznym upływie Sprzedawca może w terminie 30 dni odstąpić od Umowy w całości lub w części, wskazując przyczynę odstąpienia. Wpłacone kwoty podlegają niezwłocznemu zwrotowi.
7. Jeżeli w trakcie Montażu okaże się, że z przyczyn niewykrytych w toku Weryfikacji Technicznej nie ma technicznych możliwości wykonania Montażu zgodnie z Umową, każda ze stron może odstąpić od Umowy, składając oświadczenie na Trwałym nośniku w terminie 14 dni od dowiedzenia się o tej okoliczności, wskazując przyczynę odstąpienia. Wpłacone kwoty podlegają niezwłocznemu zwrotowi. Prawo to wygasa z chwilą podpisania Protokołu Odbioru.
8. Po zakończeniu Montażu i uruchomieniu Zestawu Klient sprawdza jego działanie w obecności montera i podpisuje Protokół Odbioru. Klient może wpisać do Protokołu Odbioru zastrzeżenia dotyczące widocznych wad; Sprzedawca usuwa je w uzgodnionym, odpowiednim terminie. Zastrzeżenia dotyczące wad nieistotnych nie uzasadniają odmowy podpisania Protokołu Odbioru.
9. W razie bezpodstawnej odmowy podpisania Protokołu Odbioru Sprzedawca może sporządzić protokół jednostronny wraz z dokumentacją zdjęciową i przekazać go Klientowi na Trwałym nośniku. Klient może w terminie 7 dni od otrzymania takiego protokołu zgłosić zastrzeżenia, które Sprzedawca rozpatruje jak reklamację.
10. Jeżeli Klient zamierza ubiegać się o dofinansowanie wymagające protokołu odbioru na drukach programu, informuje o tym Sprzedawcę przed Weryfikacją Techniczną, a Protokół Odbioru jest sporządzany na tych drukach. Sprzedawca nie gwarantuje przyznania dofinansowania.

§ 9. Odstąpienie od Umowy przez Konsumenta

1. Konsument oraz Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta mogą odstąpić od Umowy w terminie 14 dni bez podania przyczyny.
2. Termin liczy się od dnia objęcia Zestawu w posiadanie przez Konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a jeżeli Zestaw jest dostarczany w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniej części.
3. Oświadczenie o odstąpieniu można złożyć: (a) e-mailem na adres orllo@orllo.pl; (b) pisemnie na adres: ORLLO Irena Bojko, ul. Wojska Polskiego 49, 05-127 Białobrzegi; (c) za pomocą formularza elektronicznego dostępnego pod adresem https://orllo.pl/energy/odstapienie-od-umowy. Można skorzystać ze wzoru formularza stanowiącego Załącznik nr 1, co nie jest obowiązkowe. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Sprzedawca niezwłocznie potwierdza otrzymanie oświadczenia na Trwałym nośniku.

4. W razie odstąpienia Umowa uważana jest za niezawartą. Sprzedawca zwraca wszystkie płatności, niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia, przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób bez ponoszenia kosztów. Sprzedawca może wstrzymać zwrot do czasu odebrania Zestawu albo otrzymania dowodu jego odesłania.
5. Sprzedawca odbiera Zestaw z Adresu Montażu w terminie uzgodnionym z Konsumentem, a jeżeli Zestaw został zamontowany – dokonuje jego demontażu. Konsument ponosi koszty zwrotu, pierwotnego montażu oraz demontażu w wysokości 5000,00 zł brutto (na powyższą cenę składają się: 1000,00 zł transport, 2000,00 zł montaż, 2000,00zł demontaż), wskazanej mu przed zawarciem Umowy. Konsument odpowiada za zmniejszenie wartości Zestawu w wysokości 0,25% dziennie za każdy dzień poczynając od dnia kiedy zostanie mu dostarczony.
6. Sprzedawca rozpoczyna Montaż przed upływem terminu do odstąpienia wyłącznie na wyraźne żądanie Konsumenta wyrażone w zamówieniu lub na Trwałym nośniku. Jeżeli po złożeniu takiego żądania Konsument odstąpi od Umowy, jest zobowiązany zapłacić za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia, w kwocie proporcjonalnej do zakresu spełnionego świadczenia, obliczonej na podstawie wartości Montażu wskazanej w § 7 ust. 2 (art. 35 ustawy o prawach konsumenta).
7. Jeżeli Montaż został w pełni wykonany za wyraźną zgodą Konsumenta, który przed jego rozpoczęciem został poinformowany o utracie prawa odstąpienia po pełnym wykonaniu usługi i przyjął to do wiadomości, prawo odstąpienia od Umowy w zakresie usługi Montażu wygasa (art. 38 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta). Nie wyłącza to prawa Konsumenta do odstąpienia od Umowy w zakresie sprzedaży Zestawu; w takim przypadku Sprzedawca zwraca cenę pomniejszoną o wynagrodzenie za wykonany Montaż.
8. Przedsiębiorcy niebędącemu Przedsiębiorcą z uprawnieniami Konsumenta prawo odstąpienia, o którym mowa w niniejszym paragrafie, nie przysługuje.

§ 10. Niezgodność Zestawu z Umową i reklamacje

1. Sprzedawca odpowiada wobec Konsumenta oraz Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta za brak zgodności Zestawu z Umową na zasadach określonych w art. 43a i następnych ustawy o prawach konsumenta.
2. Konsument może żądać naprawy lub wymiany Zestawu (jego części); w przypadkach przewidzianych ustawą może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny lub odstąpieniu od Umowy. Koszty naprawy lub wymiany, w tym robocizny, materiałów i transportu, ponosi Sprzedawca. Jeżeli Zestaw został zamontowany przed ujawnieniem braku zgodności,.
3. Urządzenia z oprogramowaniem (w szczególności falownik, system zarządzania energią i aplikacje producentów) są produktami z elementami cyfrowymi. Producent odpowiada za zapewnienie aktualizacji na zasadach określonych w ustawie i w § 10 Regulaminu Sklepu (cyberbezpieczeństwo). Aktualizacje mogą być udostępniane przez producentów, w tym zdalnie; Konsument powinien je instalować zgodnie z instrukcją.
4. Reklamację można zgłosić: e-mailem na adres energy@orllo.pl lub orllo@orllo.pl, za pomocą formularza dostępnego pod adresem https://orllo.pl/energy/reklamacje, pisemnie na adres Sprzedawcy albo telefonicznie pod numerem 22 243 17 17. Dla sprawnego rozpatrzenia zgłoszenia zaleca się podanie numeru zamówienia, opisu i daty wystąpienia problemu, oczekiwanego sposobu jego rozwiązania oraz załączenie zdjęć lub zrzutów komunikatów z aplikacji monitoringu. Brak tych informacji nie uniemożliwia rozpatrzenia reklamacji.
5. Sprzedawca odpowiada na reklamację Konsumenta w terminie 14 dni od jej otrzymania. Naprawy lub wymiany dokonuje w odpowiednim czasie i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta. Kwoty należne Konsumentowi z tytułu obniżenia ceny lub odstąpienia od Umowy zwraca niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni.
6. Wobec Przedsiębiorców odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady Zestawu jest wyłączona; Przedsiębiorca może korzystać z gwarancji producentów (§ 11). W zakresie usługi Montażu Sprzedawca odpowiada wobec Przedsiębiorców na zasadach ogólnych Kodeksu cywilnego.

§ 11. Gwarancja

1. Urządzenia wchodzące w skład Zestawu są objęte gwarancjami producentów na warunkach określonych w ich dokumentach gwarancyjnych. Okresy gwarancji dla poszczególnych urządzeń są wskazane na karcie produktu.
2. Dokumenty gwarancyjne są udostępniane Klientowi na jego żądanie przed zawarciem Umowy, na stronie https://orllo.pl/energy/czeste-pytania/gwarancja oraz przekazywane po wykonaniu Montażu. Warunki gwarancji, w tym wymogi dotyczące eksploatacji i rejestracji urządzeń, określa gwarant.
3. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Konsumenta wynikających z niezgodności Zestawu z Umową
4. Informacje o serwisie pogwarancyjnym są dostępne na karcie produktu oraz u Sprzedawcy.

§ 12. Bezpieczne użytkowanie i zakres odpowiedzialności

1. Przed złożeniem zamówienia Klient powinien zapoznać się z dokumentami bezpiecznego użytkowania zestawów fotowoltaicznych, magazynów energii, dostępnym na karcie produktu, oraz z instrukcjami producentów przekazywanymi po Montażu.
2. Klient zobowiązuje się w szczególności: (a) użytkować Zestaw zgodnie z instrukcjami i przeznaczeniem; (b) nie otwierać obudów urządzeń, nie zmieniać zabezpieczeń ani parametrów pracy poza zakresem dopuszczonym przez producenta; (c) nie dokonywać samodzielnie zmian, rozbudowy ani dodatkowych podłączeń w Zestawie i powiązanej instalacji; (d) w razie dymu, iskrzenia, przegrzewania, wycieku lub alarmu urządzenia przerwać użytkowanie i, jeżeli można to zrobić bezpiecznie, odłączyć Zestaw, a w razie pożaru wezwać służby pod numerem 112 i poinformować Sprzedawcę; (e) zmienić hasła domyślne w aplikacjach i chronić dostęp do konta.
3. Rozbudowa Zestawu (np. o dodatkowe moduły magazynu energii lub moduły fotowoltaiczne) wymaga uzgodnienia ze Sprzedawcą i sprawdzenia zgodności urządzeń i zabezpieczeń.
4. Opisy korzyści Zestawu (np. zwiększenie autokonsumpcji, zasilanie awaryjne, sterowanie według cen energii) mają charakter informacyjny. Rzeczywiste efekty zależą od warunków indywidualnych, w tym profilu zużycia, mocy i uzysku Instalacji PV, taryfy oraz obowiązujących zasad rozliczeń. Sprzedawca nie gwarantuje określonych oszczędności ani zwrotu z inwestycji. Funkcja zasilania awaryjnego (jeżeli Zestaw ją posiada) obejmuje wyłącznie obwody wskazane podczas Montażu, w granicach mocy i pojemności Zestawu.
5. Z zastrzeżeniem odpowiedzialności, której nie można wyłączyć ani ograniczyć, Sprzedawca nie odpowiada za: (a) zmianę przez ustawodawcę zasad rozliczania energii; (b) zakończenie programów dofinansowań, wyczerpanie środków lub nieprzyznanie Klientowi dofinansowania; (c) szkody wynikające z nieprzestrzegania instrukcji lub ingerencji osób nieuprawnionych w Zestaw.
6. Klient odpowiada za dokonanie zgłoszeń i spełnienie obowiązków wynikających z przepisów dotyczących instalacji (w tym względem OSD), chyba że zlecił ich wykonanie Sprzedawcy. W takim przypadku Klient udziela Sprzedawcy pełnomocnictwa według wzoru operatora.

§ 13. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Klienta jest Sprzedawca (dane w tabeli na początku Regulaminu). Sprzedawca wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować pod adresem e-mail orllo@orllo.pl z dopiskiem „Inspektor Danych Osobowych".
2. Dane osobowe są przetwarzane na podstawie rozporządzenia (UE) 2016/679 („**RODO**") w celu: (a) zawarcia i wykonania Umowy oraz wykazania prawidłowości jej wykonania do czasu przedawnienia roszczeń (art. 6 ust. 1 lit. b RODO); (b) wykonania obowiązków prawnych, w szczególności podatkowych i księgowych (art. 6 ust. 1 lit. c RODO); (c) realizacji prawnie uzasadnionego interesu Sprzedawcy, np. dochodzenia roszczeń lub obrony przed nimi (art. 6 ust. 1 lit. f RODO); (d) prowadzenia marketingu bezpośredniego – wyłącznie na podstawie odrębnej zgody (art. 6 ust. 1 lit. a RODO).
3. Odbiorcami danych mogą być podmioty, przy pomocy których Sprzedawca wykonuje Umowę (podwykonawcy, przewoźnicy), operatorzy płatności i podmioty finansujące, dostawcy usług IT, księgowi, doradcy prawni i podatkowi oraz ubezpieczyciele. Sprzedawca nie przekazuje danych poza Europejski

Obszar Gospodarczy. Dane nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

4. Klientowi przysługuje prawo dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, sprzeciwu (w tym wobec marketingu bezpośredniego w każdym przypadku), wycofania zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania przed jej wycofaniem, a także wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
5. Podanie danych jest dobrowolne, lecz niezbędne do zawarcia i wykonania Umowy.
6. Zgody marketingowe (w tym na kontakt telefoniczny, automatyczne systemy wywołujące, wiadomości SMS/MMS i e-mail) są wyrażane odrębnie, nie są zaznaczone domyślnie, nie są warunkiem złożenia zamówienia i mogą zostać cofnięte w dowolnym czasie. Ich treść jest przedstawiana w formularzu zamówienia.
7. Sprzedawca może wykonać dokumentację zdjęciową miejsca Montażu w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy, sporządzenia protokołów i rozpatrywania reklamacji. Wykorzystanie dokumentacji w celach promocyjnych wymaga odrębnej zgody Klienta.
8. Korzystanie z aplikacji i usług chmurowych producentów (np. aplikacje monitoringu producentów falowników i systemów zarządzania energią) wiąże się z przetwarzaniem danych przez ich dostawców na podstawie ich regulaminów i polityk prywatności; dostawcy ci są odrębnymi administratorami, a Sprzedawca nie odpowiada za to przetwarzanie.
9. Szczegółowe zasady ochrony danych opisuje Polityka prywatności dostępna pod adresem https://orllo.pl/energy/czeste-pytania/polityka-prywatnoci/.

§ 14. Rozstrzyganie sporów

1. Strony dążą do polubownego rozwiązania sporów wynikających z Umowy.
2. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów, Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej lub stałych polubownych sądów konsumenckich. Informacje na ten temat są dostępne na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (uokik.gov.pl). Sprzedawca nie zobowiązał się do korzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r.
3. Spory z Konsumentami rozstrzygają sądy właściwe według przepisów ogólnych. Spory z Przedsiębiorcami rozstrzyga sąd właściwy dla siedziby Sprzedawcy.

§ 15. Postanowienia końcowe

1. Do Umów stosuje się prawo polskie. Wybór prawa polskiego nie pozbawia Konsumenta ochrony przyznanej mu przez bezwzględnie obowiązujące przepisy państwa jego zwykłego pobytu.
2. Sprzedawca może zmienić Regulamin z ważnych powodów, w szczególności z powodu zmiany przepisów prawa, zmian w ofercie lub zmian technicznych i organizacyjnych
3. Treść Regulaminu może zostać utrwalona przez wydrukowanie, zapisanie na nośniku lub pobranie ze strony Sklepu w każdej chwili.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 19.10.2026 r.
5. Załączniki stanowiące integralną część Regulaminu: (a) Załącznik nr 1 – wzór formularza odstąpienia od Umowy; (b) Załącznik nr 2 – wzór Protokołu Odbioru;.

Załącznik nr 1 – Wzór formularza odstąpienia od Umowy

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat: ORLLO Irena Bojko, ul. Wojska Polskiego 49, 05-127 Białobrzegi, e-mail: orllo@orllo.pl

Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży zestawu wraz z montażem / umowy o świadczenie usługi montażu(*).

Numer zamówienia: ……

Data zawarcia umowy(*) / odbioru Zestawu(*): ……

Imię i nazwisko konsumenta(-ów): ……

Adres konsumenta(-ów): ……

Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej): ……

Data: ……

(*) Niepotrzebne skreślić.

Załącznik nr 2 – Wzór Protokołu Odbioru Montażu

Numer zamówienia / Umowy	
Data i miejsce odbioru	
Klient (imię i nazwisko / nazwa)	
Adres Montażu	
Numery seryjne urządzeń	……

Strony potwierdzają, że (zaznaczyć właściwe):

- □ Zestaw został zamontowany i uruchomiony;
- □ skonfigurowano system zarządzania energią (jeżeli dotyczy) i dostęp do aplikacji monitoringu;
- □ przeprowadzono instruktaż obsługi i przekazano dokumentację (instrukcje, dokumenty gwarancyjne);
- □ funkcja zasilania awaryjnego (jeżeli dotyczy) została skonfigurowana dla obwodów: ……;
- □ Protokół jest sporządzony na drukach programu dofinansowania (nazwa programu: ……).

Uwagi i zastrzeżenia Klienta do widocznych wad (wraz z terminem ich usunięcia):

……
……

Klient potwierdza odbiór wykonanego Montażu i zapoznanie się z zasadami bezpiecznego użytkowania Zestawu. Podpisanie Protokołu z zastrzeżeniami nie pozbawia Klienta uprawnień z tytułu niezgodności Zestawu z Umową.

…… ……
Podpis Klienta *Podpis przedstawiciela Sprzedawcy*