

# Regulamin świadczenia usług

## Rozdział I. Postanowienia ogólne

1. TOI TOI Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie i oddziałami wpisanymi do KRS Spółki (zwana dalej Wykonawcą) jest właścicielem urządzeń zawartych w ofercie publikowanej na stronie internetowej [www.toalety.pl](http://www.toalety.pl), za pomocą których wykonuje usługi polegające na udostępnianiu ich do używania na zasadach szczegółowo określonych w niniejszym Regulaminie (zwanym dalej Regulamin), stanowiącym jednocześnie umowę na świadczenie usług oraz Cenniku i Warunkach Promocji.
2. Obszar wykonywania usług pod względem zasięgu terytorialnego obejmuje obszar województwa w którym zlokalizowana jest siedziba lub oddział Wykonawcy. Obszar ten nie musi pokrywać się z wojewódzkimi granicami administracyjnymi Polski.
3. Miejscem świadczenia usług jest lokalizacja wskazana przez Zleceniodawcę w zamówieniu złożonym u Wykonawcy oraz lokalizacje będące wynikiem zmian do złożonego zamówienia, dokonywanych przez Zleceniodawcę na podstawie zawiadomień zaakceptowanych przez Wykonawcę.

## Rozdział II. Definicje

Ileokroć w Regulaminie użyto podanych dalej wyrazów lub zwrotów należy je rozumieć w podanym poniżej znaczeniu:

1. **Zleceniodawca** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, uprawniona do działania zgodnie z przepisami prawa, która zawarła umowę z Wykonawcą składając zamówienie i akceptując Regulamin.
2. **Zamówienie** – oświadczenie woli wyrażone na piśmie w formie zlecenia, przedmiotem którego jest odpłatny zakup towarów lub usług, kierowane przez Zleceniodawcę do Wykonawcy, osobiście lub przez osobę upoważnioną.
3. **Czynsz** - opłata za najem Urządzeń i możliwość korzystania przez Zleceniodawcę z usług Wykonawcy wymienionych w Cenniku, Regulaminie lub Warunkach Promocji.

4. **Usługa** – wszelkie czynności wykonywane przez Wykonawcę na zlecenie Zleceniodawcy, zmierzające do przygotowania i realizacji Zamówienia złożonego przez Zleceniodawcę.
5. **Urządzenie** – przedmiot służący do realizacji usług na zasadach najmu i obsługi, w szczególności urządzenia sanitarne, elementy ogrodzeń, pojemniki na odpady stałe i płynne, toalety, umywalki, prysznicze, kontenery, przyczepy i inne znajdujące się w Ofercie i Cenniku Wykonawcy.
6. **Awaria** – nieplanowane przez Wykonawcę zdarzenie, polegające na niewykonaniu lub wadliwym wykonaniu usługi, wynikające z nieprawidłowego działania urządzeń Wykonawcy,

które uniemożliwia korzystanie Zleceniodawcy z powierzonych Urządzeń lub świadczonych przez Wykonawcę usług.

7. **Cennik** – zestawienie opłat, produktów i usług świadczonych przez Wykonawcę, dostępne w siedzibie, oddziałach, punktach sprzedaży oraz u Przedstawicieli Handlowych Wykonawcy.
8. **Umowa** – akceptacja Regulaminu Świadczenia Usług, zobowiązująca Zamawiającego i Wykonawcę do przestrzegania jego zasad wraz z zamówieniem złożonym przez Zamawiającego i przyjętym do realizacji przez Wykonawcę, jest równoznaczne z zawarciem Umowy na realizację ww. usług.
9. **Warunki Promocji** – zestawienie opłat, produktów i usług świadczonych przez Wykonawcę na zasadach promocyjnych, dostępne w siedzibie, oddziałach i punktach sprzedaży oraz u Przedstawicieli Handlowych Wykonawcy.
10. **Dokument Płatniczy** – dokument finansowy wystawiony przez Wykonawcę zobowiązujący Zleceniodawcę do uiszczenia określonych w nim kwot na rzecz Wykonawcy, w szczególności faktura VAT, nota obciążeniowa i nota odsetkowa.
11. **Instalacja** – ustawienie Urządzeń w miejscu wskazanym przez Zleceniodawcę i przygotowanie ich w sposób umożliwiający korzystanie z nich zgodnie z ich przeznaczeniem.
12. **Okres Rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia opłat, oznaczony jako dzień, tydzień lub miesiąc, rozpoczynający się i kończący w dniach lub tygodniach wskazanych przez Wykonawcę w Dokumencie Płatniczym lub w przypadku braku takiego wskazania w Cenniku, Regulaminie lub Warunkach Promocji.
13. **Opłata / Opłaty** – wszelkie płatności, uiszczane przez Zleceniodawcę na rzecz Wykonawcy, wynikające z Regulaminu, Cennika lub Warunków Promocji, w szczególności Czynnysz i Opłaty Dodatkowe.
14. **Opłata Dodatkowa** – płatność uiszczana przez Zleceniodawcę na rzecz Wykonawcy z tytułu kary umownej na zasadach art. 483 K.C. wynikająca z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań niniejszego Regulaminu.
15. **Przedstawiciel Handlowy** – osoba upoważniona przez Wykonawcę do składania ofert i przyjmowania zamówień na sprzedaż towarów i usług zawartych w ofercie Wykonawcy oraz do jego reprezentowania w granicach udzielonego pełnomocnictwa.

16. **Tydzień** – okres kalendarzowy rozpoczynający się w poniedziałek, a kończący w niedzielę.
17. **Miesiąc** – okres kalendarzowy rozpoczynający się w pierwszym a kończący w ostatnim dniu danego miesiąca roku kalendarzowego.
18. **Usługa Długoterminowa** – usługa zawarta w Cenniku, Regulaminie lub Warunkach Promocji Wykonawcy, wykonywana w trybie ciągłym w okresie dłuższym niż 7 dni, z ustalonym regularnym harmonogramem obsługi sanitarnej.
19. **Usługa Krótkoterminowa** – usługa zawarta w Cenniku, Regulaminie lub Warunkach Promocji Wykonawcy, wykonywana w okresie krótszym niż 7 dni, bez ustalonego regularnego harmonogramu obsługi sanitarnej.
20. **Serwis Dodatkowy** – usługa zawarta w Cenniku, Regulaminie lub Warunkach Promocji Wykonawcy, o charakterze jednorazowym, nie związana z harmonogramem obsługi sanitarnej, wykonywana na życzenie Zleceniodawcy w sposób jednorazowy lub regularny.
21. **Serwis Obcy** – usługa zawarta w Cenniku, Regulaminie lub Warunkach Promocji Wykonawcy, dotycząca obsługi Urzędzeń nie będących własnością Wykonawcy.

### Rozdział III.

#### Przyjęcie Zamówienia i Realizacja Usługi

1. Podstawą realizacji usług jest otrzymanie pisemnego Zamówienia.
2. Zamówienie może być sporządzone w formie:
  - a) tradycyjnej – wypełnienie papierowego formularza zamówienia wraz z czytelnym podpisem osoby upoważnionej do składania zamówień w imieniu Zamawiającego.
  - b) elektronicznej – wypełnienie elektronicznego formularza zamówienia „On-Line” na stronie internetowej Wykonawcy pod adresem [www.toalety.pl](http://www.toalety.pl).
3. Zamówienie musi być dostarczone do Wykonawcy w formie:
  - a) osobistej – do jednego z naszych biur lub oddziałów, lub
  - b) za pośrednictwem pracownika – przedstawiciela handlowego Wykonawcy lub upoważnionego kierowcę-serwisanta, lub
  - c) elektronicznej – za pomocą automatycznego elektronicznego formularza „On-line” na [www.toalety.pl](http://www.toalety.pl) lub skanu i załącznika do poczty elektronicznej e-mail na adres Wykonawcy.
4. Przyjęcie przez Wykonawcę zamówienia do realizacji w formie potwierdzenia przesyłanego Zamawiającemu za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail Zamawiającego podany przez niego w złożonym zamówieniu.
5. Warunkiem koniecznym do przyjęcia zamówienia i jego realizacji jest akceptacja warunków Regulaminu Świadczenia Usług, która jest równoznaczna z zawarciem Umowy.
6. Umowa zawierana jest przez upoważnionego pracownika Wykonawcy na podstawie otrzymanego od Zleceniodawcy Zamówienia.
7. Umowa, celem jej podpisania, jest wysyłana listem poleconym na wskazany w Zamówieniu adres Zleceniodawcy. W przypadku gdy Zleceniodawca składa zamówienie osobiście, umowa podpisywana jest na miejscu w siedzibie Wykonawcy.
8. Brak akceptacji Umowy lub brak zwrotu podpisanej Umowy w terminie 30 dni od dnia otrzymania jej przez Zleceniodawcę, upoważnia Wykonawcę do zakończenia wykonywania usług, a Zleceniodawca zobowiązany jest do natychmiastowego zwrotu powierzonych Urzędzeń. W takim przypadku Zleceniodawcy nie przysługują wobec Wykonawcy żadne roszczenia, a zobowiązania Wykonawcy uznaje się za spełnione w sposób należyty.
9. Wprowadzanie zmian do złożonego Zamówienia jest możliwe wyłącznie w formie pisemnej nie później niż 24 godziny przed terminem jego realizacji, z wyłączeniem dni świątecznych i ustawowo wolnych od pracy. Wykonawca zastrzega sobie prawo odmowy wprowadzenia zmian do przyjętego zamówienia.
10. Odstąpienie od złożonego Zamówienia, ze strony Zleceniodawcy, skutkuje koniecznością zapłaty stronie przeciwnej Opłaty Dodatkowej określonej w Cenniku i Umowie. Odstąpienie od zamówienia jest możliwe tylko, gdy jego realizacja nie została jeszcze rozpoczęta.
11. Umowę może zawrzeć:
  - a) osoba pełnoletnia, która udokumentuje swoją tożsamość dowodem osobistym, paszportem, prawem jazdy lub innymi odpowiednimi, co do treści dokumentami, zgodnie z wymaganiami Wykonawcy.
  - b) osoba prawna, przedsiębiorca, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, utworzona zgodnie z obowiązującymi przepisami, która przedstawi dokumenty identyfikujące jej status prawny oraz umocowanie osób ją reprezentujących, zgodnie z wymaganiami Wykonawcy.
8. Wykonawca zastrzega sobie prawo żądania od Zleceniodawcy uzupełnienia, poprawy lub powtórnego złożenia zamówienia, uzależniając od tego realizację zleconych usług, w szczególności gdy zamówienie jest nieczytelne, niekompletne, zawiera błędy, lub dokumenty wymienione w ust. 7 niniejszego rozdziału uniemożliwiają potwierdzenie danych lub budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności.
9. Wykonawca zastrzega sobie prawo uzależnienia zawarcia Umowy od dostarczenia dokumentów potwierdzających możliwość wypełnienia przez Zleceniodawcę zobowiązań finansowych względem Wykonawcy wynikających z Umowy lub uzależnienia zawarcia Umowy od wniesienia przez Zleceniodawcę Kaucji, w szczególności w stosunku do osób:
  - a) które przy zawieraniu Umowy posługują się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi, zdaniem Wykonawcy, wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności.
  - b) które zalegały lub nadal zalegają z płatnościami w stosunku do Wykonawcy z tytułu jakiegokolwiek usługi świadczonej na ich rzecz przez Wykonawcę.
  - c) z którymi Wykonawca rozwiązał inną Umowę, w związku z naruszeniem jej postanowień bądź

postanowień Regulaminu, Warunków Promocji lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

co do których Wykonawca dokonał negatywnej oceny wiarygodności płatniczej.

10. W przypadku zmiany miejsca zameldowania lub siedziby, adresu do korespondencji, nazwy firmy lub nazwiska, a także dokumentów potwierdzających tożsamość okazanych przy zawarciu Umowy, Zleceniodawca zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym Wykonawcę w formie pisemnej i potwierdzić tę zmianę odpowiednimi dokumentami.

11. Zleceniodawca jest zobowiązany korzystać z usług świadczonych przez Wykonawcę zgodnie z zawartą umową i niniejszym Regulaminem.

12. Umowa może być zawarta na czas oznaczony, określony w Umowie, Warunkach Promocji lub bezterminowo czyli na czas nieoznaczony/nieokreślony.

13. Umowa na czas oznaczony/określony może przekształcić się w Umowę na czas nieoznaczony/nieokreślony na warunkach określonych w ust. 14 niniejszego Rozdziału.

14. Umowę zawartą na czas oznaczony/określony uważa się za przedłużoną na czas nieoznaczony/nieokreślony, chyba, że Zleceniodawca przed upływem okresu, na jaki została zawarta, zawiadomi pisemnie Wykonawcę o rezygnacji z korzystania z usług Wykonawcy. W przypadku rezygnacji przez Zleceniodawcę z usług Wykonawcy w trybie opisanym w zdaniu poprzedzającym, Umowa ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem okresu rozliczeniowego, w którym przypada koniec okresu oznaczonego Umową.

## Rozdział IV.

### Warunki odbioru usług

1. Zleceniodawca jest zobowiązany do posiadania zgody właściciela terenu na zainstalowanie i eksploatację powierzanych Urządzeń.

2. Zleceniodawca jest odpowiedzialny za przygotowanie terenu do instalacji Urządzeń oraz posprzątanie terenu po ich zabranii.

3. Zleceniodawca jest zobowiązany do zapewnienia odpowiedniego dojazdu pojazdów serwisowych Wykonawcy do powierzonych Urządzeń. Brak dojazdu lub dostępu nie zwalnia Zleceniodawcy z Opłat. Lokalizacja Urządzeń oraz dojazd do nich musi odbywać się po drodze utwardzonej.

4. Zleceniodawca jest odpowiedzialny za niewykonanie usługi spowodowane brakiem odpowiedniego dojazdu, błędnym określeniem lokalizacji lub terminu dostawy Urządzeń. Niewykonanie usług z powyższych przyczyn nie zwalnia Zleceniodawcy z Opłat na rzecz Wykonawcy, w szczególności gdy Wykonawca podjął czynności zmierzające do ich realizacji.

5. Zleceniodawca nie jest w żaden sposób upoważniony do zmiany położenia i lokalizacji powierzonych mu Urządzeń. Zmian lokalizacji Urządzeń dokonuje wyłącznie Wykonawca i zmiany te każdorazowo podlegają opłacie jak za Serwis Dodatkowy.

6. Zleceniodawca jest zobowiązany zgłaszać

Wykonawcy konieczność zmiany lokalizacji lub zabrania powierzonych Urządzeń z zachowaniem 7-dniowego wyprzedzenia i formy pisemnej.

7. Zleceniodawca jest zobowiązany zgłaszać Wykonawcy konieczność wykonania Serwisu Dodatkowego minimum na 24 godziny przed terminem planowanego serwisu.

8. Zleceniodawca jest zobowiązany do korzystania w stosunku do powierzonych mu Urządzeń, wyłącznie z obsługi serwisowej Wykonawcy.

## Rozdział V. Usługi

1. Wykonawca świadczy usługi najmu Urządzeń i wykonuje usługi sanitarne polegające na myciu, czyszczeniu, sprzątaniu i usuwaniu nieczystości, wymienione w Cenniku, Regulaminie, Umowie lub Warunkach Promocji.

2. Wykonawca rozpocznie świadczenie usług po uprzednim przyjęciu od Zleceniodawcy pisemnego Zamówienia.

3. Wykonawca zastrzega sobie prawo do wprowadzania Warunków Promocji i Cenników Promocyjnych.

4. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za nienależytą jakość Usług świadczonych przez Wykonawcę spowodowaną przyczynami leżącymi po stronie Zleceniodawcy.

5. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowo działające Urządzenia spowodowane niedostosowaniem ilości zamówionych przez Zleceniodawcę Urządzeń do liczby osób z nich korzystających, nieprawidłowym sposobem użytkowania Urządzeń, nieodpowiednią częstotliwością obsługi sanitarnej zamówionej przez Zleceniodawcę, powstałymi w trakcie użytkowania awariami i uszkodzeniami oraz brakiem możliwości wykonania usług z przyczyn niezależnych od Wykonawcy.

6. Wykonawca zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian dnia wykonywania regularnej obsługi sanitarnej powierzonych Zleceniodawcy Urządzeń, z przyczyn technicznych, ekonomicznych lub organizacyjnych, zachowując ustaloną w umowie częstotliwość wykonywania usług.

7. Wykonawca zastrzega sobie prawo do przerw w świadczeniu usług lub pogorszenia ich jakości z powodu ujemnych temperatur powietrza, niekorzystnych warunków atmosferycznych, Awarii lub na skutek decyzji uprawnionych organów administracji. Jednorazowa przerwa w świadczeniu usług długoterminowych nie dłuższa niż 3 dni robocze nie zobowiązuje Wykonawcy do proporcjonalnego obniżenia Czynszu najmu i nie jest podstawą do roszczeń odszkodowawczych.

8. Wykonawca zastrzega sobie prawo do zlecenia wykonania usług objętych Zamówieniem lub Umową w całości lub w części osobie trzeciej. Wykonawca jest odpowiedzialny przed Zleceniodawcą za ich jakość i terminowość wykonania, jakby wykonał je osobiście.

9. Dostarczenie Urządzeń w miejsce wskazane przez Zleceniodawcę i przygotowanie ich do eksploatacji, uważa się za wykonanie usługi niezależnie od

osiągnięcia celu w jakim zostały dostarczone i skutkuje powstaniem zobowiązania płatniczego. Stopień wykorzystania Urządzeń nie ma wpływu na wartość usług.

10. Wykonawca zastrzega, iż w przypadku konieczności obecności Zleceniodawcy podczas wykonywania usługi (np. celem potwierdzenia wykonania usługi bądź udostępnienia Urządzeń), maksymalny czas oczekiwania na Zleceniodawcę wynosi 30 minut. Po tym terminie Wykonawca nie ma obowiązku dalszego oczekiwania, a Zleceniodawca będzie zobowiązany do zapłaty za usługę tak jakby była wykonana. W takim przypadku przyjmuje się że usługa została wykonana w sposób należyty.
11. Wykonawca zastrzega, iż w przypadku konieczności oczekiwania na Zleceniodawcę celem odbioru powierzonych mu Urządzeń, brak możliwości ich odbioru w związku z nieobecnością Zleceniodawcy dłuższą niż 30 minut, skutkuje naliczeniem Opłaty Dodatkowej w wysokości równoważności Serwisu Dodatkowego wszystkich odbieranych Urządzeń. Opłata ta nie wyczerpuje odpowiedzialności Zleceniodawcy zawartej w Umowie, Regulaminie i Cenniku, dotyczącej niedopełnienia obowiązku wydania Urządzeń. Odpowiedzialność za stan techniczny, sanitarny oraz straty spowodowane uszkodzeniem lub utratą Urządzeń, do chwili ich zwrotu, ponosi Zleceniodawca. Wysokość odszkodowań w tym zakresie reguluje Umowa, Regulamin i Cennik.

## **Rozdział VI.**

### **Zmiany i usługi dodatkowe**

1. Na wniosek Zleceniodawcy, Wykonawca może wykonać usługi dodatkowe do zawartej już Umowy, o ile Umowa nie przewidywała wykonania tych usług, z zastrzeżeniem, iż będą to usługi zawarte w Ofercie, Cenniku bądź Warunkach Promocji usług wykonywanych przez Wykonawcę.
2. Usługi dodatkowe, o których mowa w ust. 1 niniejszego Rozdziału mogą być wykonane po złożeniu przez Zleceniodawcę zamówienia za pomocą poczty elektronicznej, faksem, listownie, telefonicznie, bądź osobiście. Zamówienia telefoniczne wymagają pisemnego potwierdzenia przez którąkolwiek ze stron w formie wiadomości e-mail kierowanej na adres poczty elektronicznej strony przeciwnej. Brak sprzeciwu odbiorcy wiadomości w terminie 3 dni od jej otrzymania, bądź potwierdzająca wiadomość zwrotna, oznacza akceptację.
3. Zleceniodawca nie posiadający adresu poczty elektronicznej e-mail nie może dokonywać zamówień w formie telefonicznej. Zamówienia złożone telefonicznie bez możliwości ich potwierdzenia za pomocą poczty elektronicznej nie będą realizowane.
4. W sposób opisany w ust. 2 niniejszego Rozdziału, mogą być dokonywane również zmiany innych postanowień zawartych umów, o ile treść umowy nie stanowi inaczej.
5. Dokonane zmiany do zawartych Umów zaczną obowiązywać od początku następnego okresu rozliczeniowego, o ile treść umowy nie stanowi inaczej, z zastrzeżeniem odrębnych postanowień

Warunków Promocji.

## **Rozdział VII.**

### **Opłaty – zasady naliczania i terminy płatności**

1. Zleceniodawca zobowiązany jest regulować Opłaty w terminach określonych przez Wykonawcę, wskazanych na Dokumencie Płatniczym. W przypadku nieotrzymania Dokumentu Płatniczego, Zleceniodawca jest zobowiązany do poinformowania Wykonawcy o przedmiotowym fakcie, do połowy następnego Okresu rozliczeniowego, którego dotyczy płatność, lub w przypadku usług jednorazowych, krótkoterminowych i zakończonych do 7 dni od zakończenia tych usług.
2. Wykonawca zastrzega sobie prawo do dostarczania Zleceniodawcom Dokumentów Płatniczych w formie tradycyjnej lub elektronicznej, bądź przy wykorzystaniu innych środków komunikacji udostępnionych przez Wykonawcę, w formie wymaganej powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
3. Za termin dokonania płatności uznaje się dzień wpłynięcia środków pieniężnych na rachunek bankowy Wykonawcy. Wpłaty Zleceniodawców na poczet przeterminowanych zobowiązań zostaną przez Wykonawcę zaliczone w pierwszej kolejności na poczet najstarszych zobowiązań Zleceniodawców wobec Wykonawcy z zastrzeżeniem, że w pierwszej kolejności będą pokrywane odsetki.
4. Wykonawca naliczać będzie Opłaty za każdy rozpoczęty Tydzień usług długoterminowych począwszy od tygodnia w którym następuje dostarczenie Urządzeń, a skończywszy na tygodniu w którym następuje odbiór Urządzeń, niezależnie od dnia tygodnia w którym powyższe następują. Opłata za usługi długoterminowe naliczana jest w ostatnim dniu miesiąca za zakończone okresy tygodniowe usług wykonanych na rzecz Zleceniodawcy.
5. Jeżeli zastosowano stawkę miesięczną, opłata za 1 tydzień usługi obliczana jest jako 1/4 stawki miesięcznej, umownie przyjmując, iż miesiąc ma 4 tygodnie. Opłata ta może być obliczana jako procentowa wartość rabatu udzielanego w stosunku do miesięcznej stawki podstawowej, przy zachowaniu tej samej proporcji.
6. Serwis końcowy Urządzeń, wykonany na wniosek Zleceniodawcy z pominięciem ustalonego harmonogramu obsługi sanitarnej, uważa się za Serwis Dodatkowy i jego wartość zostanie doliczona do wartości Opłat za wykonane usługi.
7. W przypadku zamówienia Serwisu Dodatkowego Urządzeń zlokalizowanych w znacznej odległości od siedziby Wykonawcy, do wartości usługi może zostać doliczona opłata za dojazd, o czym Zleceniodawca zostanie poinformowany przed realizacją usługi.
8. Wykonawca naliczać będzie Opłaty za wykonane usługi krótkoterminowe oraz usługi zakończone, w terminie do 7 dni od ich zakończenia.
9. W przypadku opóźnienia w uiszczeniu Opłaty w całości lub w części, Wykonawca zastrzega sobie prawo naliczania odsetek umownych zawartych w Umowie.

10. Zastrzeżenia do treści lub wartości Dokumentów Płatniczych Zleceniodawca zobowiązany jest zgłosić pisemnie w ciągu 3 dni od ich otrzymania.
11. Wykonawca ma prawo do potrącenia swojej wymagalnej wierzytelności z pobranej od Zleceniodawcy Kaucji.
12. W przypadku podwyższenia Opłat za usługi, z których Zleceniodawca dotychczas korzystał, Wykonawca zobowiązany jest do powiadomienia Zleceniodawcy o przedmiotowej fakcie z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego.
13. W przypadku zalegania Zleceniodawcy z należnościami wobec Wykonawcy, Wykonawca zastrzega sobie prawo do przekazania informacji o zaległościach do Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczej S.A.

### **Rozdział VIII. Udostępnienie Urządzeń**

1. Wykonawca udostępni Zleceniodawcy Urządzenia, które po Instalacji umożliwić będą korzystanie z nich oraz z innych usług świadczonych przez Wykonawcę.
2. Wykonawca nie świadczy usług porządkowych polegających na sprzątaniu terenu wokół Urządzeń udostępnionych Zleceniodawcy.
3. Zleceniodawca zobowiązany jest do używania udostępnionych mu Urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem i w sposób określony w Regulaminie, Umowie oraz Warunkach Promocji. Zleceniodawca nie jest uprawniony do dokonywania jakichkolwiek zmian technicznych lub wizualizacyjnych (w tym także usuwania lub zmiany reklam, oznaczeń informacyjnych i numerów seryjnych) udostępnionych Urządzeń.
4. Zleceniodawca jest odpowiedzialny za utratę, zniszczenie, uszkodzenie, wprowadzenie zmian technicznych lub wizualizacyjnych udostępnionych mu Urządzeń, jak również za wszelkie inne szkody dotyczące powierzonych mu Urządzeń powstałe w okresie od ich wydania Zleceniodawcy do zwrotu Wykonawcy, poza drobnymi uszkodzeniami wynikającymi z normalnego zużycia i poza szkodami wynikającymi z ukrytych wad technicznych.
5. W przypadku utraty udostępnionych Urządzeń oraz części ich wyposażenia, Zleceniodawca zobowiązany jest nie później niż w terminie 24 godzin od stwierdzenia tego faktu powiadomić telefonicznie Wykonawcę. W przypadku, gdy utrata spowodowana była kradzieżą Zleceniodawca dodatkowo zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić ten fakt organom ścigania oraz w terminie 3 dni od daty stwierdzenia kradzieży przesłać Wykonawcy potwierdzenie tego zgłoszenia.
6. Zleceniodawca nie jest w żaden sposób upoważniony do udostępniania, podnajmowania i dzierżawienia powierzonych mu Urządzeń osobom trzecim, pod jakimkolwiek tytułem prawnym.
7. Z tytułu korzystania przez Zleceniodawcę, w sposób nieuprawniony, z usług Wykonawcy nieobjętych Umową lub w przypadku dopuszczania do wykonywania jakichkolwiek usług dotyczących udostępnionych Urządzeń przez osoby lub podmioty

inne niż Wykonawca, Zleceniodawca będzie zobowiązany do zapłaty na rzecz Wykonawcy Opłaty Dodatkowej w wysokości określonej w Cenniku i Umowie, przy czym Wykonawca będzie uprawniony do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, z winy Zleceniodawcy.

8. W razie rozwiązania, wygaśnięcia lub zakończenia w inny sposób Umowy, Zleceniodawca zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu Wykonawcy powierzonych Urządzeń, z zastrzeżeniem, iż nie może nastąpić to później niż w ostatnim dniu obowiązywania Umowy. Z tytułu opóźnienia w wykonaniu tego obowiązku i nie zwrócenia powierzonych Urządzeń, Zleceniodawca będzie zobowiązany do uiszczenia na rzecz Wykonawcy Opłaty Dodatkowej w wysokości określonej w Cenniku i Umowie. Uiszczenie Opłaty Dodatkowej nie zwalnia Zleceniodawcy z obowiązku zwrotu tych Urządzeń.
9. W przypadku stwierdzenia, że zwrócone Urządzenia są niekompletne lub uszkodzone, bądź noszą znamiona dokonanych zmian technicznych lub wizualizacyjnych, Zleceniodawca będzie zobowiązany do pokrycia kosztów ich naprawy.
10. Urządzenia udostępnione Zleceniodawcy są własnością Wykonawcy. W razie rozwiązania, wygaśnięcia lub zakończenia w inny sposób Umowy, Wykonawca może przenieść na Zleceniodawcę własność udostępnionych mu Urządzeń na warunkach określonych w Cenniku i Umowie.

### **Rozdział IX. Odpowiedzialność Zleceniodawcy**

1. Zleceniodawca jest odpowiedzialny za udostępnione mu Urządzenia od chwili otrzymania do momentu zwrotu.
2. W przypadku wystąpienia uszkodzeń Urządzeń, Zleceniodawca zobowiązany jest zgłosić szkody Wykonawcy w terminie 3 dni od ich wystąpienia lub powzięcia informacji na ten temat oraz udzielić wszelkich informacji umożliwiających ustalenie przyczyn powstania uszkodzeń.
3. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia Urządzeń powstałe z przyczyn leżących po stronie Zleceniodawcy.
4. Wykonawca zastrzega sobie prawo naliczenia Zleceniodawcy Opłaty równej wartości Serwisu Dodatkowego, w przypadku, jeżeli przeprowadzona diagnostyka Urządzeń nie wykazała nieprawidłowego działania uniemożliwiającego ich eksploatację, o których istnieniu zapewniał Zleceniodawca.
5. Wykonawca dokonuje wymiany lub naprawy Urządzeń:
  - a) nieodpłatnie – w przypadku ujawnienia się w trakcie użytkowania ukrytych wad technicznych Urządzeń, uniemożliwiających ich eksploatację lub w przypadku znacznego pogorszenia stanu sanitarnego spowodowanego długotrwałą eksploatacją, niemożliwych do usunięcia w miejscu instalacji Urządzeń.
  - b) odpłatnie – w przypadku uszkodzeń będących następstwem używania Urządzeń niezgodnie z

Umową, Regulaminem, przeznaczeniem, w wyniku nienależytego zabezpieczenia, braku ochrony, niedbalstwa, wandalizmu, za zapłatą kosztów naprawy i opłatą równą wartości Serwisu Dodatkowego.

## **Rozdział X.**

### **Postępowanie reklamacyjne**

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług przez Wykonawcę, Zleceniodawca ma prawo złożyć reklamację w formie pisemnej, za pomocą poczty elektronicznej, poczty tradycyjnej, lub faksu.
2. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię, nazwisko (nazwę) i adres Zleceniodawcy zgłaszającego reklamację,
  - b) numer Umowy na usługę której dotyczy reklamacja i lokalizację Urządzeń,
  - c) przedmiot reklamacji z uzasadnieniem przyczyn jej wniesienia,
  - d) żądanie reklamacyjne lub wysokość odszkodowania w przypadku, gdy Zleceniodawca żąda jego zapłaty,
  - e) datę i podpis reklamującego Zleceniodawcy, wymienionego w Umowie na reklamowane usługi,
3. Reklamacja może być złożona w terminie 3 dni od daty niewykonania lub nienależytego wykonania usługi. Brak zgłoszenia reklamacyjnego w tym terminie oznacza, iż usługa została wykonana w sposób należyty. Późniejsze zgłaszanie wadliwości wykonanej usługi jest niemożliwe do weryfikacji ze względu na ciągłość eksploatacji Urządzeń powodujące pogarszanie ich stanu sanitarno-technicznego i nie stanowi podstawy do zmiany zasad ustalania opłat za świadczone usługi, nie może być też podstawą do dochodzenia odszkodowania.
4. Reklamację złożoną po terminie wskazanym wyżej, Wykonawca ma prawo pozostawić bez rozpatrzenia.
5. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku bieżącego regulowania Opłat należnych Wykonawcy od Zleceniodawcy.
6. Wykonawca zobowiązany jest rozpatrzyć złożoną przez Zleceniodawcę reklamację w terminie 7 dni od dnia jej wniesienia i udzielić Zleceniodawcy odpowiedzi w formie pisemnej.
7. Po zakończeniu postępowania reklamacyjnego oraz po wyczerpaniu wszystkich instrumentów mediacyjnych, Zleceniodawca ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. Właściwość sądu określa się według siedziby Wykonawcy. W przypadku, gdy reklamującym Zleceniodawcą jest osoba fizyczna, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym.

## **Rozdział XI.**

### **Odpowiedzialność Wykonawcy**

1. Wykonawca odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w zakresie określonym

Regulaminem, Umową, Warunkami Promocji, z wyłączeniem sytuacji, w których niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług wynikało z winy Zleceniodawcy, nieprzestrzegania przez Zleceniodawcę postanowień Regulaminu, Umowy, Warunków Promocji, w wyniku działania Zleceniodawcy niezgodnego z prawem lub wskutek siły wyższej.

2. Zleceniodawcy przysługuje odszkodowanie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług, pod warunkiem zgłoszenia przez Zleceniodawcę reklamacji w tym zakresie w odpowiedniej formie i terminie. Wysokość odszkodowania stanowi równowartość niewykonanych lub nienależycie wykonanych usług, obliczonych w oparciu o Dokument Płatniczy za ostatni Okres Rozliczeniowy w którym Zleceniodawca korzystał z usług, w przeliczeniu na dni i rodzaj usług których reklamacja dotyczy. W przypadku usług krótkoterminowych, co do których nie wystawiano jeszcze Dokumentów Płatniczych, wysokość odszkodowania oblicza się w oparciu o zawartą Umowę.
3. Obniżenie wartości opłat za usługi zostanie uwzględnione po stwierdzeniu zasadności roszczeń Zleceniodawcy w najbliższym możliwym Okresie Rozliczeniowym, lub niezwłocznie po rozpatrzeniu reklamacji.
4. Odpowiedzialność Wykonawcy nie obejmuje utraconych korzyści Zleceniodawcy.
5. W przypadku gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług nastąpiło z winy umyślnej Wykonawcy, Zleceniodawcy przysługuje odszkodowanie na zasadach ogólnych.
6. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za niezawiniony przez niego brak dostępu do udostępnionych Zleceniodawcy Urządzeń, ograniczenia w ich wykorzystaniu wynikające z niekorzystnych warunków atmosferycznych, utrudnień architektonicznych, złego stanu sanitarnego spowodowanego niewłaściwym użytkowaniem lub dewastacją.

## **Rozdział XII.**

### **Rozwiązanie i zmiana Umowy**

1. Wykonawca zastrzega sobie możliwość rozwiązania Umowy w terminie 10 dni od powzięcia informacji, jeżeli po zawarciu Umowy okaże się, że nie istnieją warunki techniczne do jej wykonania. Zleceniodawca zobowiązany jest do złożenia oświadczenia o woli rozwiązania Umowy na skutek braku warunków technicznych do jej wykonania wraz z równoczesnym zwrotem na rzecz Wykonawcy udostępnionych Urządzeń, nie później niż w ostatnim dniu obowiązywania Umowy.
2. Wykonawca zastrzega sobie możliwość rozwiązania Umowy w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia, w przypadku, jeżeli po jej zawarciu Wykonawca dokona negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zleceniodawcy (dotyczy przypadków, w których Wykonawca nie był w stanie dokonać oceny wiarygodności płatniczej w procesie zawierania Umowy). W takim przypadku Zleceniodawca ma obowiązek niezwłocznego zwrotu (z zastrzeżeniem, iż nie może nastąpić to później niż w ostatnim dniu obowiązywania Umowy) na rzecz Wykonawcy

udostępnionych Urządzeń.

3. Każda ze stron może rozwiązać Umowę bez podania przyczyn z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Tygodnia. Bieg terminu wypowiedzenia rozpoczyna się w pierwszym dniu Okresu rozliczeniowego następującego po dniu złożenia wypowiedzenia. Wypowiedzenia należy dokonać pisemnie listem poleconym, pocztą elektroniczną, faksem lub poprzez osobiste doręczenie drugiej stronie Umowy. Zleceniodawca ma obowiązek niezwłocznego zwrotu (z zastrzeżeniem, iż nie może nastąpić to później niż w ostatnim dniu obowiązywania umowy) na rzecz Wykonawcy wszystkich udostępnionych Urządzeń.

4. W przypadku wcześniejszego rozwiązania przez Zleceniodawcę, z przyczyn leżących po stronie Zleceniodawcy, Umowy zawartej:

a) na czas oznaczony, gdy z zawarciem Umowy związane było przyznanie Zleceniodawcy ulgi, Wykonawca ma prawo żądać od Zleceniodawcy, z tytułu wcześniejszego rozwiązania Umowy, kwoty w wysokości wartości udzielonej Zleceniodawcy ulgi określonej w stosunku do Cennika Usług.

b) na Warunkach Promocji, gdy z zawarciem Umowy związane było przyznanie Zleceniodawcy ulgi, Wykonawca ma prawo żądać od Zleceniodawcy, z tytułu wcześniejszego rozwiązania Umowy, kwoty w wysokości wartości udzielonej Zleceniodawcy ulgi określonej w Cennikach Promocyjnych, Warunkach Promocji.

5. Wykonawca może zakończyć wykonywanie usług, a Umowa ulega automatycznemu rozwiązaniu ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy Zleceniodawca narusza postanowienia Umowy, Regulaminu, Cennika, Warunków Promocji w zakresie obowiązku terminowego ponoszenia Opłat, powyżej 30 dni od wymaganego terminu płatności określonego w Dokumentie Płatniczym, po uprzednim wezwaniu Zleceniodawcy do zapłaty. W takim przypadku Zleceniodawcy nie przysługują wobec Wykonawcy żadne roszczenia. Zleceniodawca ma obowiązek niezwłocznego zwrotu (z zastrzeżeniem, iż nie może nastąpić to później niż w ostatnim dniu obowiązywania Umowy) na rzecz Wykonawcy udostępnionych Urządzeń.

6. Wykonawca może rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Zleceniodawca wykorzystuje usługi świadczone przez Wykonawcę oraz powierzone mu Urządzenia do celów niezgodnych z prawem, postanowieniami Umowy, Regulaminu, Cennika, Warunków Promocji oraz w następujących przypadkach:

a) Zleceniodawca używa powierzone Urządzenia niezgodnie z ich przeznaczeniem, w szczególności naraża je na zniszczenie lub utratę,

b) Zleceniodawca wykorzystuje inne podmioty lub osoby do wykonywania usług których przedmiotem są powierzone Zleceniodawcy Urządzenia należące do Wykonawcy,

c) Zleceniodawca w jakikolwiek sposób uniemożliwia prawidłową realizację usług, bądź też wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające wykonywanie usług przez Wykonawcę,

7. W przypadku wszczęcia wobec Zleceniodawcy postępowania upadłościowego (układowego lub likwidacyjnego) lub egzekucyjnego Wykonawca ma prawo zawiesić świadczenie usług na rzecz Zleceniodawcy, uzależnić dalsze świadczenie usług od złożenia przez Zleceniodawcę stosownego zabezpieczenia, jak również rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym.

8. Jeżeli w okresie, na który została zawarta Umowa, Wykonawca podwyższył ceny świadczonych przez siebie usług, z których Zleceniodawca korzystał, bądź też dokonał zmiany Regulaminu, Zleceniodawca ma prawo rozwiązać Umowę, składając Wykonawcy pisemne oświadczenie o rozwiązaniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu lub cen, w terminie wskazanym w komunikacie o podwyższeniu cen lub zmianie Regulaminu doręczonym Zleceniodawcy. Brak pisemnego oświadczenia Zleceniodawcy we wskazanym terminie oznacza akceptację zmian i kontynuowanie Umowy.

9. Wykonawca może rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym w razie cofnięcia lub ograniczenia koncesji lub zezwolenia na prowadzenie działalności.

10. Umowa wygasa wskutek:

a) upływu czasu na jaki została zawarta w przypadku Umów zawartych na czas oznaczony w sytuacji gdy Zleceniodawca na 7 dni przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta zawiadomi pisemnie Wykonawcę o rezygnacji z korzystania z usług Wykonawcy,

b) śmierci Zleceniodawcy,

c) wygaśnięcia koncesji lub zezwolenia Wykonawcy na prowadzenie działalności,

d) utraty bytu prawnego Zleceniodawcy nie będącego osobą fizyczną.

11. Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, Wykonawca zaprzestaje świadczyć na rzecz Zleceniodawcy usługi, a Zleceniodawca ma obowiązek niezwłocznego zwrotu (z zastrzeżeniem, iż nie może nastąpić to później niż w ostatnim dniu terminu rozwiązania, wygaśnięcia umowy) na rzecz Wykonawcy wszelkich powierzonych Urządzeń.

12. Zwrot powierzonych Urządzeń w trakcie trwania Umowy bez jednoczesnego złożenia przez Zleceniodawcę oświadczenia o tytule prawnym zwrotu nie jest jednoznaczny z rozwiązaniem Umowy.

13. W przypadku niedopełnienia obowiązku wydania powierzonych Urządzeń, Zleceniodawca zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Wykonawcy Opłaty Dodatkowej zawartej w Cenniku i Umowie, która nie podlega zaliczeniu na konto szkody związanej z uniemożliwieniem Wykonawcy korzystania z jego rzeczy po powstaniu obowiązku wydania.

14. Po zakończeniu obowiązywania Umowy, w przypadku braku podstaw do zaspokojenia z Kaucji roszczeń Wykonawcy, Kaucja lub jej odpowiednia niewykorzystana część zostanie niezwłocznie zwrócona Zleceniodawcy.

## Rozdział XIII.

## Postanowienia końcowe

1. Informacja o zmianach Regulaminu zostanie doręczona Zleceniodawcy z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed terminem wprowadzenia tych zmian w życie.
2. Zleceniodawca może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę spełniającą kryteria do zawarcia Umowy, wyłącznie za zgodą Wykonawcy wyrażoną na piśmie.
3. Udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy jest uzależnione od wywiązania się przez Zleceniodawcę ze wszystkich zobowiązań wobec Wykonawcy.
4. W przypadku wszczęcia w stosunku do Zleceniodawcy postępowania upadłościowego (układowego lub likwidacyjnego) lub egzekucyjnego, Zleceniodawca zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia o tym fakcie Wykonawcę.
5. Jeżeli Zleceniodawca oświadczy, że nie posiada zobowiązań finansowych lub rzeczowych które utrudniłyby lub uniemożliwiłyby wykonanie zobowiązań wynikających ze złożonego zamówienia lub zawartej umowy, a okoliczności te wystąpią, Zleceniodawca jest zobowiązany do uiszczenia Opłaty Dodatkowej zawartej w Cenniku i Umowie.
6. Wykonawca zastrzega sobie prawo do powierzenia firmie windykacyjnej dochodzenia należności od Zleceniodawcy, jak również przeniesienia tych wierzytelności na rzecz osób trzecich.
7. W celu utrwalenia wniosków i oświadczeń składanych przez Zleceniodawcę, jak również w celu należytego wykonania usług przez Wykonawcę, Zleceniodawca wyraża zgodę na rejestrowanie rozmów telefonicznych prowadzonych przez niego z Biurem Obsługi Klienta Wykonawcy.
8. Wszelkie pisma kierowane przez Zleceniodawcę do Wykonawcy winny być opatrzone własnoręcznym podpisem Zleceniodawcy, z wyłączeniem przypadków, w których Zleceniodawca działa przez upoważnionego pełnomocnika.
9. Zamawiający oświadcza, że zapoznał się z cennikiem usług i wartością Usług oraz że wartości te są mu znane.
10. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, Umowie, Cenniku lub Warunkach Promocji mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
11. Do spraw wszczętych i niezakończonych przed wejściem w życie jakichkolwiek zmian do treści Regulaminu, stosuje się postanowienia Regulaminu obowiązującego w czasie wszczęcia tych spraw.
12. Regulamin w niniejszej wersji obowiązuje od dnia 01 marca 2024 roku.

TOI TOI Polska sp. z o.o.