

## REGULAMIN

### świadczenia usług drogą elektroniczną w ramach serwisu [www.szambo.online](http://www.szambo.online) oraz aplikacji mobilnej „szambo.online”

#### § 1 [Przedmiot regulacji]

1. Przedmiotem regulacji niniejszego Regulaminu są zasady składania Zamówień, warunki korzystania z Aplikacji.
2. Aktualna wersja Regulaminu dostępna jest na stronie internetowej [www.szambo.online](http://www.szambo.online) oraz za pośrednictwem Aplikacji. Regulamin jest dostępny publicznie i nieodpłatnie dla wszystkich osób, w szczególności dla Użytkowników, w sposób, który ułatwia jego pozyskanie, odtwarzanie, przechowywanie i utrwalanie w zwykłym toku czynności za pomocą systemu teleinformatycznego dostępnego za pomocą Urządzenia elektronicznego, z którego korzysta dana osoba.
3. **Ścieki Polskie sp. z o.o.** z siedzibą w Poznaniu przy ul. Nowowiejskiego 39, 61-733 Poznań, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy, pod numerem KRS: 0000832415, kapitał zakładowy 5 000,00 zł (opłacony w całości), NIP: 7812007071, REGON: 385715700 jest właścicielem Aplikacji oraz Serwisu [www.szambo.online](http://www.szambo.online).
4. Właścicielowi przysługują wszelkie autorskie prawa majątkowe do Aplikacji oraz Serwisu, a ich elementy takie jak oprogramowanie, szata graficzna, algorytmy, bazy danych, znaki towarowe i inne elementy twórcze są chronione przepisami ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tekst jedn. Dz. U. z 2019r., poz. 1231, ze zm.), ustawy z dnia 30 czerwca 2000r. – Prawo własności przemysłowej (tekst jedn. Dz. U. z 2020r., poz. 286 ze zm.) oraz ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tekst jedn. Dz. U. z 2019r., poz. 1010 ze zm.).

#### § 2 [Definicje]

Użyte w regulaminie wyrażenia oznaczają:

- a. **Aplikacja** – aplikacja mobilna szambo.online należąca do Właściciela, służąca do zawierania Umów Ramowych i pośredniczenia w realizacji Zamówień na wykonanie Usługi, zawieranych pomiędzy Operatorem i Klientem, możliwa do pobrania z poziomu Serwisu poprzez sklep internetowy Google Play lub aplikację Sklep Play dla systemu operacyjnego Android;
- b. **Blokada** - zablokowanie możliwości złożenia nowego Zamówienia przez Użytkownika i/lub na daną lokalizację;
- c. **Dzień roboczy** – jeden dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- d. **Klient** – osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, dokonująca zakupu Usługi, w szczególności poprzez Aplikację, jako konsument w rozumieniu Ustawy o prawach konsumenta;
- e. **Kodeks cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (tekst jedn. Dz. U. z 2019r., poz. 1145 ze zm.);
- f. **Konto** – indywidualny profil Użytkownika umożliwiający dostęp do Aplikacji, zawierający podstawowe dane dotyczące Użytkownika z możliwością ich edycji lub poprawienia oraz opcje dotyczące korzystania z Serwisu, które może wykorzystywać Użytkownik na zasadach określonych w Regulaminie;

- g. **Operator** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna, z którą Klient zawiera Umowę Ramową oraz składa Zamówienia na realizację Usług posiadająca zezwolenie na świadczenie usług asenizacyjnych zgodnie z Ustawą CPG;
- h. **Panel Operatora** – wydzielona część Serwisu dostępna dla Operatora po zalogowaniu się na Konto, umożliwiająca udostępnianie Klientom ofert na realizację Usługi, wprowadzanie danych do Zamówień, zmianę danych oraz inne funkcje udostępnione przez Właściciela;
- i. **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w ramach serwisu [www.szambo.online](http://www.szambo.online) oraz aplikacji mobilnej „szambo.online”. W zakresie świadczenia Usług elektronicznych Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
- j. **RODO** – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE;
- k. **Serwis** - serwis internetowy [www.szambo.online](http://www.szambo.online) umożliwiający m.in. pobranie Aplikacji;
- l. **Umowa Ramowa** – umowa zawierana pomiędzy Operatorem a Klientem, zawierająca ogólne zasady świadczenia Usług przez Operatora, udostępniana Klientowi poprzez Aplikację lub mailowo; wzór Umowy Ramowej określa **Załącznik nr 1** do Regulaminu;
- m. **Usługa** – usługa wywozu nieczystości ciekłych ze zbiorników bezodpływowych w rozumieniu przepisów ustawy CPG, zamawiana u Operatora przez Klienta, w szczególności za pomocą Aplikacji;
- n. **Usługa elektroniczna** – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Właściciela na rzecz Klienta za pośrednictwem Serwisu lub Aplikacji, niebędąca Usługą;
- o. **Ustawa CPG** - ustawa z dnia 13 września 1996 r. o utrzymaniu czystości i porządku w gminach (tekst jedn. Dz. U. z 2019r. poz. 2010 ze zm.);
- p. **Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (tekst jedn. Dz. U. z 2019r., poz. 134 ze zm.);
- q. **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jedn. Dz. U. z 2020 r., poz. 344 ze zm.);
- r. **Urządzenie elektroniczne** – smartfon, tablet, komputer lub inne podobne urządzenie umożliwiające korzystanie z Serwisu lub Aplikacji;
- s. **Użytkownik** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna korzystająca z Serwisu lub Aplikacji, w tym osoba która poprzez przejście procedury rejestracji uzyskała dostęp do Konta lub zamierza złożyć Zamówienie, w szczególności posiadająca status Klienta lub Operatora;
- t. **Zamówienie** – przyjęcie przez Klienta oferty Operatora udostępnionej w szczególności poprzez Aplikację na realizację Usługi, z obowiązkiem zapłaty ceny.

### § 3 [Postanowienia ogólne]

1. Użytkownicy zobowiązani są do przestrzegania postanowień Regulaminu.
2. Właścicielem bazy danych Użytkowników jest Właściciel, przy czym zasady przetwarzania danych osobowych określa wspólnie z Operatorem jako współadministratorem. Szczegółowe zasady współadministrowania określa Polityka prywatności dostępna za pośrednictwem Serwisu oraz Aplikacji.
3. Niezbędnym dla korzystania z Serwisu jest posiadanie przez Użytkownika Urządzenia elektronicznego wyposażonego w:
  - a. procesor 2GHz lub szybszy,
  - b. pamięć operacyjną 1GB lub większą,

- c. dostęp do poczty elektronicznej z adresem e-mail,
  - d. dostęp do Internetu,
  - e. przeglądarkę internetową Firefox 45, Chrome 50, Opera 38, Safari 7.1, lub Internet Explorer v.11.
4. Niezbędnym dla korzystania z Aplikacji jest posiadanie przez Użytkownika Urządzenia elektronicznego wyposażonego w:
  - a. system operacyjny Android w wersji 4.4 lub wyższej,
  - b. ekran o rozdzielczości nie mniejszą niż 800x600 pikseli,
  - c. dostęp do poczty elektronicznej z adresem e-mail, oraz
  - d. niezakłócony dostęp do Internetu.
5. Informacje podane w Aplikacji o warunkach realizacji Usług zamieszczane są przez Operatorów i stanowią ofertę na realizację Usługi w rozumieniu art. 66 Kodeksu cywilnego.

#### **§ 4 [Uzyskanie dostępu do Aplikacji]**

1. Rejestracja oraz korzystanie z Aplikacji jest bezpłatne. Aplikację można pobrać ze sklepu internetowego Google Play lub aplikacji Sklep Play.
2. W celu zainstalowania Aplikacji na Urządzeniu elektronicznym należy postępować zgodnie ze wskazówkami wyświetlanymi po uruchomieniu procesu instalacji.
3. Korzystanie z Aplikacji wymaga utworzenia Konta. Utworzenie Konta następuje z chwilą przejścia procedury rejestracji.
4. Procedura rejestracji dla Klientów następuje poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego znajdującego się w Aplikacji i wyrażenia zgody na postanowienia Regulaminu, postanowienia Polityki prywatności oraz wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych w celu świadczenia Usług oraz Usług elektronicznych. Niewyrażenie przez Klienta którejkolwiek z w/w zgód skutkuje odmową utworzenia Konta i kończy procedurę rejestracji.
5. Procedura rejestracji dla Operatora określona jest indywidualnie przez Właściciela, który uprawniony jest do uprzedniej weryfikacji Operatora, jako podmiotu dającego rękojmię należytego wykonywania Usług.
6. Właściciel zastrzega sobie prawo do pozyskiwania od Użytkowników dodatkowych zgód podczas procedury rejestracji, w szczególności dotyczących działań marketingowych. Niewyrażenie przez Użytkownika dodatkowej zgody lub zgód nie wpływa na możliwość utworzenia Konta i korzystania z Aplikacji w zakresie pozwalającym na zamawianie Usług. Niewyrażenie zgody przez Użytkownika może jednak wiązać się z ograniczeniami funkcjonalności Aplikacji, Serwisu i/lub dostępem do promocji bądź niektórych Usług elektronicznych oferowanych przez Właściciela.
7. Użytkownik podczas rejestracji zobowiązuje się do podania w formularzu rejestracyjnym swoich danych obejmujących: adres e-mail i hasło, które Użytkownik musi zapamiętać lub przechowywać w bezpiecznym miejscu, adres nieruchomości, wielkość bezodpływowego zbiornika asenizacyjnego oraz dane kontaktowe tj. imię, nazwisko i numer telefonu. Dane te są niezbędne, aby zalogować się do Aplikacji.
8. Właściciel zastrzega sobie prawo do ręcznego zwiększenia wielkości bezodpływowego zbiornika asenizacyjnego w stosunku do wielkości podanej przez Użytkownika w przypadku gdy okaże się, że Operator realizując Usługę wywiózł większą ilość nieczystości ciekłych, aniżeli określona przez Użytkownika wielkość bezodpływowego zbiornika asenizacyjnego; w takim wypadku Użytkownik nie może zmniejszyć wielkości zbiornika poniżej wielkości określonej ręcznie przez Właściciela.

9. Każda osoba może posiadać tylko jedno Konto. Utworzenie przez daną osobę więcej niż jednego Konta wymaga uprzedniej zgody wyrażonej przez Właściciela.
10. Utworzenie Konta wymaga zaakceptowania przez Użytkownika Regulaminu, co jest równoznaczne ze złożeniem oświadczeń następujących treści:
  - a. oświadczam, że zapoznałem się z Regulaminem i akceptuję wszystkie jego postanowienia;
  - b. oświadczam, że dane zawarte w formularzu rejestracyjnym, na Koncie i w Aplikacji są zgodne z prawdą;
  - c. wyrażam zgodę na przetwarzanie przez Właściciela moich danych osobowych, zawartych w formularzu rejestracyjnym, na Koncie oraz podanych w Aplikacji dla celów należytego działania Serwisu i Aplikacji;
  - d. wyrażam zgodę na otrzymywanie od Właściciela wiadomości, w tym wiadomości e-mail związanych z procesem składania i obsługi Zamówień, zawieraniem Umowy Ramowej, reklamacji, informacji technicznych i systemowych związanych z Kontem lub Aplikacją;
  - e. oświadczam, że umieszczenie przeze mnie na Koncie lub w Aplikacji danych Użytkownika w tym danych osobowych będzie odbywało się w sposób zgodny z prawem i dobrowolny.

#### **§ 5 [Zasady świadczenia Usług elektronicznych]**

1. Właściciel świadczy za pośrednictwem Serwisu, w szczególności następujące Usługi elektroniczne:
  - a. nieodpłatnego udostępnienia zarejestrowanym Użytkownikom dostępu i funkcjonalności Konta – dla Użytkownika będącego Klientem lub Panelu Operatora dla Użytkownika będącego Operatorem;
  - b. możliwość pobrania Aplikacji.
2. Właściciel świadczy za pośrednictwem Aplikacji w szczególności następujące Usługi elektroniczne:
  - a. nieodpłatnego udostępnienia zarejestrowanym Użytkownikom funkcjonalności Aplikacji, w tym możliwości przeglądania ofert na realizację Usług i składania Zamówień,
  - b. obliczania poziomu zapełnienia bezodpływowego zbiornika asenizacyjnego wraz z przypomnieniem o zapełnieniu zbiornika, przy czym dla prawidłowego działania tej usługi konieczne jest podanie przez Użytkownika dodatkowych danych o wcześniejszych wywozach, wymaganych przez Aplikację.
3. Z chwilą rejestracji i uzyskania dostępu do Konta, pomiędzy Użytkownikiem a Właścicielem zostaje zawarta umowa o świadczenie Usług elektronicznych.
4. Umowa o świadczenie Usług elektronicznych zostaje zawarta na czas nieoznaczony i wygasa automatycznie z chwilą usunięcia Konta. Wypowiedzenie umowy o świadczenie Usług elektronicznych przez którąkolwiek ze Stron skutkuje usunięciem Konta.
5. Właściciel zastrzega sobie prawo do ograniczenia możliwości korzystania i dostępu do Usług elektronicznych, w tym ograniczenia dostępności Usług elektronicznych i przyznania pełnego dostępu wyłącznie dla Użytkowników, którzy spełnią określone warunki Regulaminu, np. pełna zdolność do czynności prawnych.
6. Korzystanie z Usług elektronicznych dostępnych z poziomu Serwisu lub Aplikacji możliwe jest po spełnieniu przez Użytkownika warunków, o których mowa w Regulaminie oraz innych regulaminach określających zasady korzystania z Serwisu i Aplikacji, które w aktualnym brzmieniu dostępne są na stronie Serwisu oraz poprzez Aplikację.

## **§ 6 [Zasady korzystania z Serwisu i Aplikacji]**

1. Podstawową funkcjonalnością Serwisu i Aplikacji jest możliwość składania Zamówień na Usługi oraz zarządzanie Zamówieniami i dostęp do historii Zamówień.
2. Klient jest uprawniony do składania Zamówień za pomocą Aplikacji oraz we własnym imieniu. Analogiczna zasada dotyczy Operatora, który składa oferty na realizację Usług za pomocą Aplikacji oraz we własnym imieniu. Z zastrzeżeniem Zamówień składanych zgodnie z 7a Regulaminu, składanie Zamówień z pominięciem Aplikacji lub w imieniu osoby trzeciej odbywa się na wyłączne ryzyko Klienta i Operatora.
3. Korzystanie przez Użytkownika z Serwisu i Aplikacji:
  - a. jest dobrowolne;
  - b. jest realizowane na zasadach określonych w Regulaminie, z zastrzeżeniem lit. c. poniżej;
  - c. może być w całości lub częściowo regulowane odmiennie niż w Regulaminie, w szczególności uzupełniająco, w tym na podstawie innych regulaminów, o czym Użytkownik zostanie odrębnie poinformowany, gdy znajdzie zastosowanie;
  - d. może w całości lub w części podlegać modyfikacjom i ulepszeniom w czasie co do sposobu tego korzystania, o czym Użytkownik zostanie odrębnie poinformowany, gdy znajdzie zastosowanie.
4. Korzystając z Serwisu i Aplikacji, Użytkownik zobowiązuje się do niepodejmowania działań lub niedopuszczania do zaniechań sprzecznych z obowiązującymi normami prawa polskiego lub międzynarodowego, a przede wszystkim z normami:
  - a. ochrony danych osobowych, w tym RODO,
  - b. ochrony dóbr osobistych, w tym w szczególności wizerunku, prawa do prywatności lub tajemnicy korespondencji,
  - c. prawa autorskiego i praw pokrewnych, w tym praw autorskich majątkowych i praw autorskich osobistych oraz prawa własności przemysłowej, w tym praw z rejestracji wynalazków, patentów, wzorów użytkowych, wzorów przemysłowych, znaków towarowych, oznaczeń geograficznych i topografii układów scalonych, przysługujących osobom, w tym Właścicielowi i innym Użytkownikom;
  - d. prawa karnego dotyczącego wykroczeń lub innych czynów zabronionych, w szczególności w zakresie zakazu propagowania określonych treści, w tym treści faszystowskich lub innych propagujących systemy totalitarne, nawołujących do nienawiści na tle różnic narodowościowych, etnicznych, rasowych i wyznaniowych,
  - e. prawa świadczenia usług drogą elektroniczną, a w szczególności rozsyłania niezamówionej informacji handlowej lub spamu.
5. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z Serwisu i Aplikacji w sposób zgodny z ich przeznaczeniem, przepisami obowiązującego prawa oraz przyjętymi zwyczajami. Użytkownik może korzystać z Aplikacji z więcej niż jednego Urządzenia elektronicznego.
6. Korzystając z Serwisu i Aplikacji, Użytkownik zobowiązuje się do niepodejmowania działań lub niedopuszczania do zaniechań sprzecznych z dobrymi obyczajami lub w inny sposób naruszających interesy Właściciela, innych Użytkowników lub osób trzecich.
7. Korzystając z Serwisu i Aplikacji, Użytkownik zobowiązuje się do niepodejmowania działań lub niedopuszczania do zaniechań mogących powodować szkody u osób, w

tym u Właściciela, innych Użytkowników lub osób trzecich. W szczególności powyższe dotyczy działań lub zaniechań utrudniających lub uniemożliwiających należyte funkcjonowanie i korzystanie z Serwisu lub Aplikacji, wykorzystywanie błędów bądź luk w oprogramowaniu Serwisu lub Aplikacji, phishingu, wyłudzeń, a także działań polegających na nieuprawnionej ingerencji w oprogramowanie Serwisu lub Aplikacji. Tego rodzaju działania Użytkownika mogą być podstawą do usunięcia Konta, anulowania Zamówień oraz dochodzenia innych przewidzianych prawem roszczeń przez Właściciela lub inną osobę uprawnioną.

8. Użytkownik może korzystać z Serwisu i Aplikacji na własny użytek osobisty. Nie dopuszcza się korzystania z Serwisu lub Aplikacji na potrzeby działalności gospodarczej.
9. Użytkownik wyraża zgodę na korzystanie przez Właściciela i Operatora z danych umieszczonych przez niego w Serwisie i Aplikacji – w zakresie niezbędnym do prawidłowego działania Serwisu i Aplikacji oraz realizacji Usług elektronicznych i Usług.
10. Niedozwolone jest dobrowolne umożliwienie przez Użytkownika korzystania z zarejestrowanego na siebie Konta lub Aplikacji innym osobom jak i korzystanie przez Użytkownika z Konta lub Aplikacji zarejestrowanego na innego.
11. W przypadku naruszenia przez Użytkownika postanowień ustępu poprzedzającego, Właścicielowi przysługuje prawo do zablokowania dostępu do Konta i korzystania z Aplikacji.
12. Zasady korzystania z Serwisu i Aplikacji, o których mowa powyżej stosuje się odpowiednio do Użytkowników nieposiadających Konta.

## **§ 7 [Zasady składania i realizacji Zamówień]**

1. Ogólne zasady składania i realizacji Zamówień przez Operatora określa każdorazowo Umowa Ramowa zawierana pomiędzy Klientem a Operatorem. Treść Umowy Ramowej zaakceptowanej przez Operatora zgodnie ze wzorem określonym w **Załączniku nr 1** do Regulaminu udostępniana jest Klientowi bezpośrednio przed złożeniem Zamówienia, z zastrzeżeniem §7a ust. 3 Regulaminu. Umowa Ramowa zawierana jest w formie dokumentowej wraz ze złożeniem przez Klienta pierwszego Zamówienia u danego Operatora, które jest równoznaczne z akceptacją przez Klienta warunków Umowy Ramowej.
2. Przed złożeniem Zamówienia, Klient może w Aplikacji przeglądać dostępność Usługi w obrębie lokalizacji podanej przez Klienta i dostępność Usług w danym dniu.
3. Po wybraniu przez Klienta dostępnej Usługi, Aplikacja wyszuka automatycznie najtańszą ofertę Operatora dostępną w danej chwili i wyświetli szczegóły oferty, tj. dane Operatora, szacunkową cenę Usługi oraz informację o płatności. Po zapoznaniu się z warunkami realizacji Usługi, Klient za pośrednictwem Aplikacji może złożyć Zamówienie.
4. W razie gdy wybrana przez Klienta Usługa oferowana jest w najniższej cenie przez więcej niż jednego Operatora, Aplikacja wybierze w pierwszej kolejności Operatora, z którym Klient ma już podpisaną Umowę Ramową, a w razie braku takiego Operatora, Aplikacja wybierze losowego Operatora. Klient nie ma możliwości dokonania wyboru Operatora.
5. Zamówienia składane są wyłącznie poprzez Aplikację, z zastrzeżeniem §7a Regulaminu.
6. Zamówienia można składać 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu przez cały rok.
7. Wszystkie ceny Usług podawane poprzez Aplikację są cenami brutto wyrażonymi w złotych polskich (PLN).

8. Informacje dotyczące szczegółów i warunków realizacji Usługi podawane w Aplikacji są danymi przekazywanymi bezpośrednio przez Operatora za pośrednictwem Panelu Operatora, który odpowiada za ich poprawność. Właściciel w żaden sposób nie weryfikuje tych danych.
9. Klient nie ponosi żadnych opłat związanych ze złożeniem Zamówienia za pośrednictwem Aplikacji.
10. Przyjęcie Zamówienia do realizacji następuje po skutecznym obciążeniu karty płatniczej Klienta lub wybraniu innej dostępnej metody płatności, zgodnie z zasadami określonymi w §8 Regulaminu.
11. Wszelkie zawiadomienia skierowane do Klienta w związku ze złożeniem i realizacją Zamówienia, w tym dokumenty zawierające treść zawartych Umów Ramowych, Zamówień oraz faktury będą przesyłane Klientowi przez Właściciela w formie elektronicznej na adres e-mail podany podczas rejestracji Konta.
12. Niezależnie od zawiadomień, o których mowa w ustępie poprzedzającym, Właściciel poprzez Aplikację udostępni Klientowi informacje dotyczące historii Zamówień.
13. Właściciel zapewni bezpieczeństwo danych oraz komunikatów przesyłanych Klientowi w związku ze złożeniem i realizacją Zamówienia i w tym celu podejmie odpowiednie środki techniczne i organizacyjne.

#### **§ 7a [Zamówienia telefoniczne]**

1. Właściciel dopuszcza możliwość składania Zamówień telefonicznych, za pośrednictwem infolinii. Numery oraz godziny otwarcia infolinii Właściciel udostępnia poprzez Serwis i Aplikację, a także w miarę możliwości w inny sposób, w szczególności poprzez portale społecznościowe, materiały promocyjne itp. Wszystkie rozmowy są nagrywane i przetwarzane zgodnie z Polityką Prywatności.
2. Właściciel zastrzega sobie prawo do ograniczenia możliwości przyjmowania Zamówień telefonicznych tylko do wybranych Operatorów lub lokalizacji, o czym poinformuje Użytkownika przed złożeniem Zamówienia w trakcie rozmowy telefonicznej lub niezwłocznie po przyjęciu Zamówienia i jego weryfikacji. Ponadto Operator zastrzega sobie prawo do anulowania Zamówienia, jeżeli po jego weryfikacji okaże się, że Klient zalega z płatnością za Usługi lub realizacja Zamówienia nie jest możliwa z przyczyn technicznych lub innych leżących po stronie Klienta.
3. W przypadku gdy Użytkownik składa Zamówienie telefonicznie po raz pierwszy i jednocześnie nie składał żadnych Zamówień za pośrednictwem Aplikacji, wówczas zobowiązany jest podać operatorowi infolinii wszystkie dane niezbędne do założenia Konta, w tym prawidłowy adres e-mail oraz dane do Zamówienia. Na wskazany przez Użytkownika adres e-mail zostanie przesłany w formacie \*.pdf niniejszy Regulamin oraz Umowa Ramowa zaakceptowana przez Operatora zgodnie ze wzorem określonym w **Załączniku nr 1** do Regulaminu oraz link do akceptacji niniejszego Regulaminu, Umowy Ramowej oraz akceptacji pierwszego Zamówienia, z obowiązkiem zapłaty ceny. Po zaakceptowaniu Umowy Ramowej, Regulaminu oraz pierwszego Zamówienia, Właściciel prześle Klientowi potwierdzenie złożenia Zamówienia. Jeżeli Klient nie zaakceptuje Regulaminu, Umowy Ramowej oraz Zamówienia najpóźniej w dniu poprzedzającym datę realizacji Zamówienia, wówczas Zamówienie zostanie automatycznie anulowane i uważa się je za niebyłe.
4. Właściciel poinformuje Użytkownika telefonicznie i mailowo o anulowaniu Zamówienia w przypadkach określonych w ust. 2 i 3 powyżej.
5. Po zaakceptowaniu przez Klienta Regulaminu oraz Umowy Ramowej w trybie opisanym w ust. 3 powyżej, Użytkownikowi zostanie automatycznie założone Konto na

podany podczas składania Zamówienia adres e-mail, na który zostanie przesłane także tymczasowe hasło do logowania.

6. Przy składaniu kolejnych Zamówień, uważa się je za złożone z chwilą podania wszystkich niezbędnych danych i ich potwierdzenia przez Klienta podczas rozmowy z operatorem infolinii. Zamówienia te będą przypisane do Konta.
7. Po pozytywnej weryfikacji Zamówienia, Właściciel prześle na adres e-mail Klienta wiadomość z potwierdzeniem złożenia Zamówienia i przyjęcia go do realizacji.
8. Po wykonaniu Usługi, Właściciel przekaze Klientowi na adres e-mail fakturę wraz danymi do płatności, którą Klient realizuje w formie przelewu; zapisy §8 ust. 11 i 12 stosuje się odpowiednio.

## § 8 [Płatności]

1. Aplikacja umożliwia dokonywanie płatności za Usługi kartą płatniczą. Dla niektórych Operatorów oraz dla Zamówień składanych telefonicznie płatności mogą być realizowane także w formie przelewu, przy czym Właściciel zastrzega sobie prawo do wyłączenia tej formy płatności.
2. Obsługę płatności kartą płatniczą realizuje PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu, 60-166 Poznań, ul. Grunwaldzka 186, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, kapitał zakładowy 4.944.000 zł (opłacony w całości), NIP: 7792308495 (dalej **PayU**).
3. Przed złożeniem Zamówienia opłacanego kartą płatniczą, Klient powinien w Aplikacji podać prawidłowe dane swojej karty płatniczej, tj. numer karty, datę ważności oraz kod weryfikacyjny (CVV2/CVC2). Dane te będą wykorzystywane wyłącznie w celu obsługi płatności za Usługi i mogą być w tym celu przekazywane PayU. Dane karty płatniczej Klienta nie będą wykorzystywane w inny sposób, **w szczególności nie są zapisywane w Aplikacji, przechowywane przez Właściciela ani nie będą przekazywane Operatorowi**.
4. Bezpośrednio przed złożeniem Zamówienia, Aplikacja na podstawie danych podanych przez Klienta wylicza kwotę do zapłaty za realizację Usługi określoną w przedziale od szacowanej ceny minimalnej do ceny maksymalnej. Ostateczna cena Usługi (kwota do zapłaty) zostanie ustalona po wykonaniu Usługi, która może być niższa od szacowanej ceny minimalnej, jednakże nie będzie wyższa od ceny maksymalnej.
5. Klient, przed złożeniem Zamówienia, może wyświetlić w Aplikacji elementy składowe ceny Usługi, na podstawie których nastąpi wyliczenie ostatecznej ceny Usługi.
6. Z chwilą złożenia Zamówienia opłacanego kartą płatniczą, PayU dokonuje na zlecenie Właściciela obciążenia karty płatniczej Klienta na kwotę równą cenie maksymalnej. W przypadku gdy obciążenie karty płatniczej Klienta nie powiedzie się, Zamówienie nie dochodzi do skutku, o czym Klient zostanie powiadomiony poprzez Aplikację.
7. Po wykonaniu Usługi, Operator przekazuje Właścicielowi informację o ilości wywiezionych nieczystości ciekłych, od której zależy ostateczna cena Usługi. Klient w Aplikacji może sprawdzić ilość odebranych przez Operatora nieczystości ciekłych w celu zweryfikowania ostatecznej ceny Usługi.
8. Właściciel, niezwłocznie po otrzymaniu od Operatora informacji o ilości odebranych nieczystości ciekłych określa ostateczną cenę Usługi i dokonuje rozliczenia Zamówienia.
9. Jeżeli ostateczna cena Usługi jest równa cenie maksymalnej lub jest wyższa od ceny maksymalnej (na skutek wywozu większej ilości nieczystości ciekłych w stosunku do określonej w Zamówieniu), obciążenie karty płatniczej Klienta na kwotę równą cenie maksymalnej na zlecenie Właściciela dokonane przez PayU podczas złożenia



Zamówienia zostaje zatwierdzone, co kończy transakcję. Ewentualną różnicę pomiędzy ostateczną ceną Usługi a ceną maksymalną Klient zobowiązany jest uregulować przelewem, w terminie 14 dni, na rachunek bankowy wskazany na fakturze; ust. 11 i 12 poniżej stosuje się odpowiednio.

10. Jeżeli ostateczna cena Usługi jest niższa od ceny maksymalnej, PayU na zlecenie Właściciela dokonuje drugiego obciążenia karty płatniczej Klienta na kwotę równą ostatecznej cenie Usługi. Gdy drugie obciążenie karty płatniczej Klienta na kwotę równą ostatecznej cenie Usługi powiedzie się, PayU na zlecenie Właściciela zatwierdza je i wycofuje pierwsze obciążenie karty płatniczej Klienta na kwotę równą cenie maksymalnej dokonane podczas złożenia Zamówienia zwracając pobraną kwotę, co kończy transakcję. W przeciwnym razie, tj. gdy drugie obciążenie karty płatniczej Klienta na kwotę równą ostatecznej cenie Usługi nie powiedzie się, obciążenie karty płatniczej Klienta na kwotę równą cenie maksymalnej dokonane przez PayU podczas złożenia Zamówienia zostaje zatwierdzone, a następnie Właściciel niezwłocznie dokonuje ręcznego zwrotu środków na kartę płatniczą Klienta w kwocie stanowiącej różnicę pomiędzy ceną maksymalną a ostateczną ceną Usługi, co kończy transakcję.
11. W razie wyboru przez Użytkownika płatności przelewem, Właściciel nakłada czasową Blokadę i niezwłocznie po wykonaniu Usługi, w imieniu Operatora wystawia Użytkownikowi fakturę i przekazuje ją wraz z danymi do płatności, poprzez podany adres e-mail. Użytkownik zobowiązany jest do zapłaty za wykonaną Usługę w terminie wskazanym na w.w. fakturze.
12. Z chwilą opłacenia Zamówienia przez Klienta i uznania środków na rachunku bankowym Właściciela, czasowa Blokada zostanie zdjęta automatycznie. Właściciel może przedłużyć czasową Blokadę w razie nieopłacenia Zamówienia w terminie płatności wynikającym z faktury. W takim wypadku Blokada może zostać zdjęta po uregulowaniu przez Użytkownika wszelkich zaległości wraz z odsetkami; ponadto Właściciel może ograniczyć lub całkowicie wyłączyć opcję płatności przelewem dla danego Użytkownika lub dla określonej lokalizacji.

#### **§ 9 [Ochrona danych osobowych. Polityka prywatności]**

1. Dane osobowe przekazywane przez Użytkowników w formularzu rejestracyjnym, Aplikacji oraz przez Klientów w Zamówieniu podlegają ochronie jako dane osobowe w rozumieniu RODO.
2. Zasady przetwarzania danych osobowych podanych przez Użytkowników w formularzu rejestracyjnym, Aplikacji oraz przez Klientów w Zamówieniu Właściciel określa wspólnie z Operatorem jako współadministratorem. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych przez Właściciela i Operatora jako współadministratorów określa Polityka prywatności dostępna za pośrednictwem Serwisu i Aplikacji.

#### **§ 10 [Postępowanie reklamacyjne]**

1. Wszelkie zastrzeżenia do funkcjonowania Serwisu i Aplikacji, w tym świadczonych przez Właściciela Usług elektronicznych mogą być zgłaszane przez Użytkowników poprzez złożenie reklamacji. Złożenie reklamacji następuje poprzez formularz zamieszczony na stronie [www.szambo.online](http://www.szambo.online) lub pocztą elektroniczną na adres e-mail kontakt@szambo.online.
2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
  - a) imię i nazwisko Użytkownika;
  - b) adres zamieszkania lub adres do korespondencji;

- c) przedmiot reklamacji;
  - d) uzasadnienie merytoryczne i formalne reklamacji;
  - e) oczekiwania Użytkownika wobec Właściciela.
3. Zgłoszenia reklamacyjne będą rozpatrywane przez Właściciela w terminie 30 dni, przy czym do czasu rozpatrzenia reklamacji nie wlicza się czasu oczekiwania na dodatkowe informacje konieczne do rozpatrzenia reklamacji. Właściciel zawiadomi Użytkownika o sposobie rozpatrzenia reklamacji. W przypadku braku podania przez Użytkownika informacji określonych w ustępie poprzedzającym, Właściciel zwróci się do Użytkownika o podanie dodatkowych informacji, niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji. W przypadku braku podania przez Użytkownika dodatkowych informacji, Właściciel może rozpatrzyć reklamację wyłącznie na podstawie posiadanych informacji albo odmówić rozpatrzenia reklamacji. Wszelkie zawiadomienia w toku rozpatrywania reklamacji będą przekazywane przez Właściciela zgodnie z danymi kontaktowymi podanymi przez Użytkownika w formularzu rejestracyjnym, o ile Użytkownik nie wskaże innych danych.
  4. Użytkownik zobowiązuje się do współpracy z Właścicielem przy rozpatrywaniu reklamacji składanych przez Użytkownika lub reklamacji innych Użytkowników, poprzez udzielanie Właścicielowi informacji lub doręczanie dokumentów, które niezbędne są do rozpatrzenia reklamacji.
  5. Określona w niniejszym paragrafie procedura reklamacji nie obowiązuje przy reklamowaniu Usług. Warunki reklamacji Usług określa Umowa Ramowa, przy czym w zakresie w jakim Umowa Ramowa nie określa odmiennie procedury reklamacyjnej, do reklamacji Usług uzupełniająco można stosować postanowienia niniejszego paragrafu.
  6. Wszelkie inne powiadomienia, uwagi lub pytania dotyczące funkcjonowania Aplikacji, Serwisu lub świadczonych Usług elektronicznych można kierować do Właściciela poprzez formularz zamieszczony na stronie [www.szambo.online](http://www.szambo.online) pocztą elektroniczną na adres: kontakt@szambo.online.

#### **§ 11 [Blokada Użytkownika. Usunięcie Konta]**

1. Właściciel może dokonać blokady Konta Użytkownika w Serwisie i Aplikacji w całości lub w części z ważnych przyczyn, w szczególności w razie stwierdzenia naruszenia przez Użytkownika Regulaminu. Właściciel może przed dokonaniem blokady Użytkownika wezwać Użytkownika do usunięcia przyczyn blokady i wyznaczyć Użytkownikowi tygodniowy termin do ich usunięcia. Właściciel informuje Użytkownika o fakcie dokonania blokady Użytkownika i przyczynach blokady zgodnie z danymi kontaktowymi podanymi przez Użytkownika w formularzu rejestracyjnym.
2. Blokada Użytkownika oznacza brak dostępu do Konta oraz do Aplikacji w całości lub w części. Właściciel może zdjąć blokadę Użytkownika w całości lub w części w przypadku ustania przyczyn, o których mowa w ust. 1 powyżej.
3. Właściciel może usunąć Konto w każdym czasie, ze skutkiem natychmiastowym, z ważnych przyczyn, w szczególności w razie stwierdzenia naruszenia Regulaminu przez Użytkownika. Właściciel może także usunąć Konto w przypadku uprzedniego dokonania blokady Użytkownika jeżeli Użytkownik nie usunął naruszeń. Właściciel usuwa Konto po uprzednim wysłaniu informacji z ostrzeżeniem na adres e-mail Użytkownika zgodnie z danymi kontaktowymi podanymi przez Użytkownika w formularzu rejestracyjnym.
4. Użytkownik może usunąć Konto w każdym czasie, bez podania przyczyn, ze skutkiem natychmiastowym. Usunięcie Konta przez Użytkownika następuje poprzez zgłoszenie takiej prośby mailowo z adresu e-mail, na którym Konto jest zarejestrowane na adres kontakt@szambo.online.

5. Usunięcie Konta przez Użytkownika oznacza dodatkowo bezpowrotne usunięcie danych związanych z Kontem, w szczególności historii Zamówień. Usunięcie Konta jest także równoznaczne z wypowiedzeniem zawartych przez Użytkownika z Operatorami Umów Ramowych.
6. Odinstalowanie Aplikacji przez Użytkownika nie jest równoznaczne z usunięciem Konta, jednakże usunięcie Konta uniemożliwia skorzystanie z funkcjonalności Aplikacji.

## **§ 12 [Zastrzeżenia prawne]**

Właściciel dołoży wszelkich starań, aby chronić dane wszystkich Użytkowników przed niepowołanym dostępem osób trzecich zapewniając odpowiednie zabezpieczenia. Właściciel nie odpowiada jednakże za nieprawidłowe lub zagrażające bezpieczeństwu danych działanie Użytkownika, a w szczególności nie ponosi odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną atakami hakerów, ujawnieniem osobie trzeciej loginu lub hasła do Konta przez Użytkownika lub na skutek naruszenia przez Użytkownika zasad bezpieczeństwa, wadliwy sprzęt, wirusy komputerowe lub inne szkodliwe oprogramowanie.

## **§ 13 [Awaryjne techniczne]**

1. Właściciel dokłada wszelkich starań, aby zapewnić prawidłowe i nieprzerwane funkcjonowanie Serwisu i Aplikacji. W każdym przypadku zaistnienia sytuacji, w której zdecydowana większość lub wszyscy Użytkownicy utracili możliwość korzystania z podstawowych funkcji Serwisu lub Aplikacji, w szczególności zaś nie mogli się zalogować, złożyć lub zrealizować Zamówienia (**Awaria Techniczna**), Właściciel dołoży wszelkich starań aby ograniczyć w jak największym stopniu negatywne skutki zaistniałego zdarzenia.
2. Właściciel zastrzega sobie prawo do okresowych przerw technicznych w działaniu Serwisu lub Aplikacji w celu minimalizacji ryzyka wystąpienia Awarii Technicznej. Właściciel zobowiązuje się aby przerwy techniczne były jak najmniej uciążliwe dla Użytkowników. W tym celu, w miarę możliwości, planuje je na godziny nocne.
3. Właściciel nie ponosi odpowiedzialności za Awaryjne Techniczne lub inne zakłócenia w funkcjonowaniu Serwisu lub Aplikacji wywołane siłą wyższą, awarią sprzętu, działaniem Użytkowników albo ingerencją osób trzecich.

## **§ 14 [Postanowienia końcowe]**

1. W razie zmiany lub unieważnienia, wskutek prawomocnego orzeczenia sądu, któregośkolwiek z postanowień niniejszego regulaminu, pozostałe jego postanowienia pozostają w mocy i wiążą Użytkowników oraz Właściciela.
2. Niniejszy regulamin zostaje wprowadzony na czas nieoznaczony. Właściciel zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w każdym czasie za uprzednim powiadomieniem Użytkowników w formie wybranej przez Właściciela wraz z podaniem tekstu jednolitego Regulaminu na stronie Serwisu i w Aplikacji. Zmiany Regulaminu, które wprowadzają zasady mniej korzystne niż postanowienia dotychczasowe, nie wiążą Użytkowników w zakresie Usług i Usług elektronicznych zrealizowanych do dnia wprowadzenia zmiany Regulaminu. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie po upływie 7 dni od dnia opublikowania Regulaminu na stronie Serwisu i w Aplikacji.
3. Prawem właściwym dla niniejszego Regulaminu jest prawo polskie.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie znajdują przepisy Kodeksu cywilnego i innych ustaw.
5. Wszelkie spory wynikłe między Właścicielem a Użytkownikami związane z wykonywaniem postanowień niniejszego Regulaminu strony zobowiązują się

rozstrzygnąć w drodze przyjaznych negocjacji. Jeżeli Strony nie dojdą do porozumienia w ciągu 30 dni od daty wszczęcia sporu, sądem właściwym dla rozstrzygania sporów będzie właściwy sąd powszechny określony przepisami prawa.

6. Aktualna wersja Regulaminu została opublikowana w dniu 1 października 2020 r.

**Załącznik nr 1**  
**do Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną w ramach serwisu**  
**[www.szambo.online](http://www.szambo.online) oraz aplikacji mobilnej „szambo.online”**

**UMOWA RAMOWA NA WYWÓZ NIECZYSTOŚCI CIEKŁYCH - WZÓR**

zawarta w Poznaniu, w dniu ..... r., pomiędzy:

1. .... z siedzibą w ....., wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy .....,  
..... Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS: .....,  
NIP: ....., REGON: ....., reprezentowaną przy zawarciu umowy przez: .....

1. .... prowadzącym działalność gospodarczą pod firmą ..... z siedzibą w ....., NIP: .....,  
....., REGON: .....,

zwaną dalej **Operatorem**, a

488842768. .... zam.  
....., zwanym dalej **Klientem**.

**§1 [Definicje]**

Na potrzeby niniejszej umowy, Strony ustalają brzmienie definicji, którymi będą się posługiwać w jej dalszej części:

1. **Aplikacja** – aplikacja mobilna szambo.online, której właścicielem są Ścieki Polskie, służąca do składania Zamówień na wykonanie Usługi, możliwa do pobrania poprzez aplikację Sklep Play dla systemu operacyjnego Android, a w przyszłości także dla innych systemów operacyjnych;
2. **Regulamin** - dokument o nazwie „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną dla Użytkowników aplikacji mobilnej szambo.online”, udostępniony każdemu Klientowi w celu zapoznania się z jego treścią; Regulamin dostępny jest na stronie internetowej [www.szambo.online](http://www.szambo.online);

3. **Ścieki Polskie** - Ścieki Polskie sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Nowowiejskiego 39, 61-733 Poznań, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy, pod numerem KRS: 0000832415, NIP: 7812007071, REGON: 385715700;
4. **Umowa** – niniejsza umowa ramowa, zawierana pomiędzy Operatorem a Klientem w formie dokumentowej, poprzez Aplikację;
5. **Urządzenie** – każde urządzenie elektroniczne umożliwiające korzystanie z Aplikacji;
6. **Usługa** – usługa wywozu nieczystości ciekłych w rozumieniu przepisów ustawy CPG ze zbiorników bezodpływowych, zamawiana u Operatora przez Klienta, w szczególności za pomocą Aplikacji;
7. **Ustawa CPG** - ustawa z dnia 13 września 1996 r. o utrzymaniu czystości i porządku w gminach (tekst jedn. Dz. U. z 2019r. poz. 2010 ze zm.);
8. **Zamówienie** – przyjęcie przez Klienta udostępnionej w szczególności poprzez Aplikację oferty Operatora na realizację Usługi, z obowiązkiem zapłaty ceny; wzór Zamówienia określa **Załącznik nr 1** do Umowy.

## §2 [Przedmiot Umowy]

1. Przedmiotem niniejszej Umowy jest określenie ogólnych zasad zamawiania przez Klienta Usług u Operatora, za pośrednictwem Aplikacji lub telefonicznie. **Zawarcie Umowy nie rodzi po stronie Klienta żadnych zobowiązań, albowiem do ich powstania konieczne jest złożenie przez Klienta Zamówienia.**
2. Operator oświadcza, iż posiada zezwolenie na prowadzenie działalności gospodarczej polegającej na świadczeniu Usług, wydane na podstawie art. 7 ust. 1 pkt 2 ustawy CPG.
3. Umowa zostaje zawarta przez osoby upoważnione do reprezentowania Stron. Zawarcie umowy ani jej wykonanie nie stanowi i nie będzie stanowić naruszenia żadnych umów obowiązujących w stosunkach między Stronami.

## §3 [Składanie i realizacja Zamówień]

1. Do realizacji Zamówienia, Klient powinien podać co najmniej miejsce wywozu, datę wywozu oraz pojemność zbiornika bezodpływowego. Pojemność zbiornika bezodpływowego określa maksymalną ilość nieczystości ciekłych jaką Operator odbiera od Klienta w ramach realizacji Usługi. Operator nie jest zobowiązany do wywozu większej ilości nieczystości ciekłych, aniżeli ilość wskazana w Zamówieniu, jednakże w razie faktycznego wywiezienia przez Operatora większej ilości niż wskazana w Zamówieniu, Klient zobowiązany jest do uiszczenia ceny za pełną ilość wywiezionych nieczystości ciekłych
2. Przed złożeniem Zamówienia, Operator poprzez Aplikację informuje Klienta o cenie oraz wszystkich elementach składowych ceny, które mają wpływ na ostateczną kwotę do zapłaty. Na podstawie tych informacji oraz danych podanych przez Klienta, Operator poprzez Aplikację lub telefonicznie podaje szacowaną i maksymalną cenę Usługi, według ilości zadeklarowanej przez Klienta w Zamówieniu.
3. Złożenie przez Klienta Zamówienia następuje z chwilą wybrania przez Klienta w Aplikacji przycisku „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty” lub złożenia Zamówienia telefonicznie. Klient będzie uprawniony do złożenia Zamówienia wyłącznie w przypadku spełnienia warunków określonych w Regulaminie. Operator może odmówić realizacji Usługi w razie niespełnienia przez Klienta warunków określonych w Regulaminie.

4. Klient poprzez Aplikację lub telefonicznie może anulować Zamówienie najpóźniej na dzień poprzedzający datę realizacji Usługi lub faktyczne rozpoczęcie realizacji Usługi. W takim przypadku Operator nie będzie pobierał od Klienta żadnej opłaty.
5. Jeżeli Klient zrezygnuje z Zamówienia w dniu realizacji Usługi, wskaże w Zamówieniu nieprawidłowe miejsce wywozu nieczystości lub nie udostępni punktu poboru nieczystości ciekłych ze zbiornika bezodpływowego, wówczas Operator może domagać się zapłaty ceny w maksymalnej kwocie wskazanej w Zamówieniu.
6. W ramach Usługi realizowanej na podstawie Zamówienia, Operator zobowiązuje się do jednorazowego odbioru zadeklarowanej przez Klienta ilości nieczystości ciekłych z miejsca wywozu, przetransportowania ich i oddania do stacji zlewnej. Dopuszcza się możliwość realizacji częściowego lub pełnego odbioru nieczystości ciekłych w okresie 1-2 Dni roboczych poprzedzających termin wywozu, o czym Operator powinien uprzedzić Klienta. Klient powyższe akceptuje i zobowiązuje się umożliwić Operatorowi wykonanie wywozu częściowego lub pełnego przed terminem określonym w Zamówieniu, chyba że Operator nie uprzedzi Klienta o wcześniejszym wywozie.
7. Klient zobowiązany jest do zachowania składu chemicznego nieczystości płynnych określonego w przez stację zlewną, do której Operator odprowadza nieczystości ciekłe. Aktualne parametry dla nieczystości ciekłych przedstawia poniższa tabela:

<b>Parametr</b>	<b>Dopuszczalna wartość</b>
Odczyn	6,5 - 9,5 [pH]
ChZTCr	1500 [mg/l]
BZT5	800 [mg/l]
Zawiesina ogólna	500 [mg/l]
Azot amonowy 100	100 [mg/l]
Fosfor ogólny	10 [mg/l]
Substancje powierzchniowo czynne - anionowe	15 [mg/l]
Substancje powierzchniowo czynne - niejonowe	20 [mg/l]
Substancje ekstrahujące się eterem naftowy	100 [mg/l]
Substancje ropopochodne/ indeks oleju mineralnego	15 [mg/l]

W przypadku zmiany któregokolwiek z parametrów, Operator w formie dokumentowej poinformuje Klienta o nowych dopuszczalnych wartościach nieczystości ciekłych będących przedmiotem Usługi.

8. W ramach Usługi realizowanej na podstawie Zamówienia, Operator nie weryfikuje składu chemicznego nieczystości ciekłych odbieranych od Klienta. Weryfikacja składu nieczystości ciekłych następuje bezpośrednio przed oddaniem do stacji zlewnej. W przypadku zakwestionowania przez stację zlewną składu chemicznego nieczystości ciekłych odebranych od Klienta i odmowy odbioru lub nałożenia na Operatora kary bądź dodatkowej opłaty, Operator może obciążyć Klienta udokumentowanymi kosztami utylizacji nieczystości ciekłych oraz karami bądź opłatami nałożonymi przez stację zlewną.

#### **§4 [Przetwarzanie danych osobowych]**

Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych podanych podczas korzystania z Aplikacji lub podczas rozmowy telefonicznej na potrzeby realizacji Zamówień przez Operatora, w zakresie szczegółowo opisanym w polityce prywatności dostępnej w Aplikacji oraz na stronie [www.szambo.online](http://www.szambo.online). Wyrażenie zgody przez Klienta jest dobrowolne, jednakże cofnięcie zgody na przetwarzanie danych osobowych przez Klienta spowoduje, iż

nie będzie on mógł korzystać z Aplikacji ani składać Zamówień, co będzie równoznaczne z wypowiedzeniem Umowy przez Klienta.

## **§5 [Rozliczenia]**

1. Klient będzie realizował płatności za Usługę poprzez Aplikację lub w formie przelewu tradycyjnego, jeżeli taka możliwość zostanie udostępniona przez Ścieki Polskie. Formy płatności i termin zapłaty ceny określa Regulamin.
2. Płatności od Klienta będą przyjmowane przez Ścieki Polskie na zasadach określonych w Regulaminie, przy czym maksymalna cena, którą Klient jest zobowiązany zapłacić za wykonanie Usługi będzie każdorazowo określona w Zamówieniu, z zastrzeżeniem przypadku opisanego w §3 ust. 1 zdanie trzecie. Uiszczenie przez Klienta ceny na rzecz Ścieków Polskich jest równoznaczne ze spełnieniem przez Klienta świadczenia na rzecz Operatora. Rozliczenia pomiędzy Ściekami Polskimi a Operatorem określa odrębna umowa.
3. Cena maksymalna wskazana w Zamówieniu jest maksymalną ceną brutto i zawiera wszelkie składowe ceny w tym podatek VAT, w przypadku gdy Operator zobowiązany jest do ich uwzględnienia w cenie Usługi. W przypadku, o którym mowa w §3 ust. 1 zdanie trzecie cena maksymalna może być odpowiednio podwyższona.
4. Po wykonaniu Usługi, Klient otrzyma od Ścieków Polskich fakturę lub inny dokument wystawiony w imieniu Operatora, określający rzeczywistą ilość odebranych nieczystości płynnych. W przypadku płatności kartą poprzez Aplikację, faktura może stanowić także dokument potwierdzający uiszczenie przez Klienta ceny za Usługę.
5. Działając na podstawie art. 106n ust. 1 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, Strony zgodnie ustalają, że wszelkie faktury, faktury korygujące oraz ich duplikaty wystawiane przez Ścieki Polskie będą generowane w formacie \*.pdf i udostępniane Klientowi poprzez Aplikację lub przesyłane pocztą elektroniczną na adres e-mail podany przez Klienta w Aplikacji lub telefonicznie, na co Klient niniejszym wyraża zgodę.
6. W razie opóźnienia w zapłacie ceny, Operator naliczy Klientowi odsetki ustawowe za opóźnienie.

## **§6 [Reklamacje]**

1. Operator jest zobowiązany do wykonania Usługi zgodnie z Zamówieniem oraz warunkami Umowy, jak i obowiązującymi przepisami prawa. W razie stwierdzenia przez Klienta nieprawidłowości w realizacji Usługi, może on złożyć reklamację poprzez stosowny formularz zamieszczony na stronie [www.szambo.online](http://www.szambo.online), pocztą elektroniczną na adres e-mail kontakt@szambo.online lub bezpośrednio do Operatora w formie dokumentowej.
2. Klient wyraża zgodę na pośredniczenie przez Ścieki Polskie w rozpatrywaniu reklamacji i składanie przez Ścieki Polskie propozycji rozpatrzenia reklamacji.
3. W przypadku wyrażenia przez Klienta zgody na zaproponowany przez Ścieki Polskie sposób rozpatrzenia reklamacji, uznaje się, że reklamacja została rozpatrzona pozytywnie, a Klient nie będzie zgłaszał z tego tytułu roszczeń wobec Operatora.
4. Jeżeli Klient nie wyrazi zgody na zaproponowany przez Ścieki Polskie sposób rozpatrzenia reklamacji lub Ścieki Polskie nie będą brały udziału w rozpatrzeniu reklamacji, Operator zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w terminie 21 dni od daty jej otrzymania.
5. Wszelkie roszczenia z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, które nie zostały uwzględnione w toku postępowania reklamacyjnego Klient będzie zgłaszał wyłącznie do Operatora.



### **§7 [Klauzula salwatoryjna]**

W przypadku, gdy poszczególne postanowienia Umowy okażą się bezskuteczne lub niewykonalne, pozostałe postanowienia Umowy pozostają w mocy. Strony zobowiązują się w wyżej opisanym wypadku zastąpić postanowienia bezskuteczne lub niewykonalne innymi, w taki sposób aby jak najpełniej wypełniały one cel gospodarczy postanowień zastąpionych.

### **§8 [Obowiązki Umowy]**

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony.
2. Umowa zawierana jest z wykorzystaniem środka porozumiewania się na odległość, w związku z czym Klient może odstąpić od Umowy w terminie 14 dni bez żadnych kosztów oraz bez podania przyczyn, wykorzystując w tym celu formularz odstąpienia, którego wzór wraz z informacją stanowi Załącznik nr 2 do Umowy.
3. Uprawnienie do odstąpienia od Umowy wygasa z chwilą wykonania pierwszej Usługi przez Operatora zgodnie z Zamówieniem Klienta. Nie pozbawia to prawa Klienta do wypowiedzenia Umowy, zgodnie z postanowieniami ust. 4 poniżej.
4. Każdej ze Stron przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem 1 – miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
5. Umowa ulega automatycznemu rozwiązaniu z chwilą usunięcia przez Klienta konta użytkownika na portalu [www.szambo.online](http://www.szambo.online), a także z chwilą cofnięcia przez Klienta zgody na przetwarzanie jego danych osobowych, zgodnie z §4 Umowy.
6. Z chwilą odstąpienia od Umowy, jej rozwiązania, wygaśnięcia lub upływie okresu wypowiedzenia, anulowaniu ulegają wszystkie Zamówienia, z zastrzeżeniem §3 ust. 5 Umowy.

### **§9 [Postanowienia końcowe]**

1. W sprawach związanych z realizacją Umowy lub Zamówień Strony będą kontaktowały się telefonicznie, pod numerami telefonu wskazanymi w Zamówieniu. Nadto Klient może komunikować się z Operatorem poprzez formularz kontaktowy zamieszczony na portalu [www.szambo.online](http://www.szambo.online).
2. Zmiana postanowień Umowy dla swej ważności wymaga zachowania formy dokumentowej.
3. W sprawach nieuregulowanych Umową, znajdują zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego, Ustawy CPG i innych ustaw.
4. Wszystkie załączniki do niniejszej umowy stanowią jej integralną część. Załącznikami do niniejszej umowy jest:
  1. **Załącznik nr 1** – wzór Zamówienia,
  2. **Załącznik nr 2** – formularz odstąpienia od Umowy wraz z informacją.
2. Umowa została sporządzona w formie dokumentowej, przesłana mailowo lub poprzez aplikację mobilną szambo.online i nie wymaga podpisów Stron. W celu potwierdzenia zawarcia Umowy i Zamówienia, Ścieki Polskie w imieniu Operatora przekazują Klientowi Umowę oraz Zamówienia niezwłocznie po ich zawarciu w formie pliku elektronicznego \*.pdf, który zostanie przesłany na adres e-mail Klienta wskazany podczas rejestracji.

**Załącznik nr 1**

do umowy ramowej z dnia ..... r.

<b>ZAMÓWIENIE - WZÓR</b>	
<b>Operator:</b> ..... ul. .... tel. kontaktowy .....	<b>Klient:</b> ..... ul. .... tel. kontaktowy .....
<b>I. Przedmiot zamówienia</b>	
I.1. Miejsce wywozu	..... .....
I.2. Szacunkowa ilość nieczystości	..... - ..... m <sup>3</sup>
I.3. Data wywozu	..... r.
<b>II. Cena i warunki płatności</b>	
II.1. Szacunkowa cena przed rabatem	..... - ..... zł
II.2. Rabat	..... zł
II.3. Forma płatności	karta płatnicza/przelew 14 dni
<b>III. Pozostałe</b>	
III.1. Data zamówienia	..... r.

Niniejsze zamówienie zostało zawarte na podstawie umowy ramowej, która stanowi integralną część zamówienia. Dokument zamówienia stanowi potwierdzenie zawarcia pomiędzy Operatorem a Klientem umowy na wywóz nieczystości płynnych w formie dokumentowej i nie wymaga podpisów Stron.

Właścicielem aplikacji mobilnej szambo.online oraz numeru infolinii są Ścieki Polskie sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Nowowiejskiego 39, 61-733 Poznań, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy, pod numerem KRS: 0000832415, NIP: 7812007071, REGON: 385715700, [www.szambo.online](http://www.szambo.online)

**Załącznik nr 2**

do umowy ramowej z dnia ..... r.

**WZÓR FORMULARZA ODSZTĄPIENIA OD UMOWY**

Adresat (Operator):

.....  
.....  
.....

Niniejszym informuję o odstąpieniu od umowy ramowej, określającej zasady wywozu nieczystości ciekłych przez Operatora.

Data zawarcia umowy: .....

Imię i nazwisko konsumenta: .....

Adres konsumenta: .....

Adres e-mail konta użytkownika: .....

W związku z odstąpieniem od umowy, proszę o anulowanie wszystkich Zamówień oraz zdjęcie blokady karty kredytowej, względnie zwrot pobranych środków na rachunek bankowy nr konta:

.....

Data .....

.....

**Podpis**

## **INFORMACJE DOTYCZĄCE KORZYSTANIA Z PRAWA ODSTĄPIENIA OD UMOWY WZÓR POUCZENIA O ODSTĄPIENIU OD UMOWY**

### Prawo odstąpienia od umowy

Mają Państwo prawo odstąpić od niniejszej umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny.

Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować Operatora (pełne dane kontaktowe podane są na wstępie umowy ramowej oraz w zamówieniu) o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną).

Mogą Państwo skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe. Odstąpienie można również przesłać za pośrednictwem formularza kontaktowego znajdującego się na stronie [www.szambo.online](http://www.szambo.online)

Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

### Skutki odstąpienia od umowy

W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy wszystkie niezrealizowane Zamówienia zostaną anulowane, za wyjątkiem Zamówień, których data realizacji przypada na dzień odstąpienia od umowy. W przypadku Zamówień przypadających na dzień odstąpienia, opłacanych kartą płatniczą, Operator jest uprawniony do obciążenia Państwa kwotą wynikającą z tych Zamówień. Co do Zamówień opłacanych kartą płatniczą, które zostaną anulowane, zdejmujemy blokadę środków z Państwa karty płatniczej, a w razie pobrania środków pieniężnych z karty zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności niezwłocznie, w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

Prosimy pamiętać, iż odstąpienie od umowy nie jest możliwe po zrealizowaniu Zamówienia, nawet jeżeli nie upłynął jeszcze 14-dniowy termin na odstąpienie od umowy. W takim wypadku możecie Państwo skorzystać z wypowiedzenia umowy.