

REGULAMIN „USŁUGI HANDYMAN SERWIS” ORAZ “HANDYMAN EMERGENCY”

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Przedmiotem niniejszego Regulaminu jest określenie zasad świadczenia przez HANDYMAN usług remontowych, konserwacyjnych i naprawczych objętych zakresem Usługi Handyman Serwis oraz Handyman Emergency na rzecz osób trzecich, a w szczególności określenie:
 1. zakresu Usługi Handyman Serwis i Emergency
 2. sposobu zawierania umów dotyczących Usługi Handyman Serwis i Emergency,
 3. zasad rozwiązywania Umowy Serwisowej,
 4. odpowiedzialności HANDYMAN związanej ze świadczeniem Usługi Handyman Serwis i Emergency
 5. zasad zgłaszania reklamacji dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usługi w ramach gwarancji.
2. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie od dnia 01.04.2013 roku.

II. DEFINICJE

1. **HANDYMAN** – Usługodawca, podmiot gospodarczy stosowny do danego kraju, regionu, miasta, dzielnicy.
2. **Regulamin** – Regulamin Usługi Handyman Serwis i Emergency;
3. **Usługi Handyman Serwis** – prace remontowe, konserwacyjne i naprawcze;
4. **Usługi Handyman Emergency** - prace naprawcze, wykonywane w trybie nadzwyczajnym, bez wcześniejszego planowania, rozliczane według obowiązującego Cennika Emergency;
5. **Prace Naprawcze** – prace remontowe, konserwacyjne i naprawcze, objęte zakresem Usługi Handyman Serwis lub Handyman Emergency;
6. **Zamawiający** – osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej lub osoba fizyczna, z którą HANDYMAN zawarł Umowę Serwisową na usługę Handyman Serwis i/lub Handyman Emergency;
7. **Umowa Serwisowa** – umowa zawarta pomiędzy Zamawiającym, a HANDYMAN na mocy której HANDYMAN zobowiązuje się do wykonywania Prac Naprawczych na zasadach określonych w Umowie Serwisowej, Regulaminie oraz Cenniku Pakietów Usługi Handyman Serwis i Emergency. W ramach Umowy Serwisowej, Zamawiający zobowiązuje się do zapłaty wynagrodzenia określonego w Umowie Serwisowej, a wynikającego z Cennika Pakietów Usługi Handyman Serwis i Cennika Emergency;
8. **Pakiety** – określony zakres prac realizowany przez HANDYMAN w ramach Umowy Serwisowej;
9. **Cennik Pakietów „Usługi Handyman Serwis”** – aktualnie obowiązujący cennik pakietów, w ramach których HANDYMAN świadczy Prace Naprawcze. Cennik dostępny jest w siedzibie HANDYMAN oraz na stronie internetowej pod adresem www.handyman-service.pl. Cennik jest integralną częścią Umowy Serwisowej;
10. **Cennik „Usługi Handyman Emergency”** - aktualnie obowiązujący cennik usługi Emergency, w ramach których HANDYMAN świadczy Prace Naprawcze. Cennik dostępny jest w siedzibie HANDYMAN oraz na stronie internetowej pod

adresem www.handman.pl. Cennik jest integralną częścią Umowy Serwisowej dot. Usługi Handyman Emergency;

11. **Handlowiec HANDYMAN** – osoba uprawniona do odbierania w imieniu HANDYMAN zamówień Zamawiającego;
12. **Lista Prac** – lista Prac Naprawczych (wymienionych w Protokole Zerowym, lub niezawartym w tym dokumencie), które mają być wykonane we wskazanym przez Zamawiającego obiekcie, w danym miesięcznym okresie rozliczeniowym wynikającym z postanowień zawartych w Umowie Serwisowej;
13. **Lista Materiałów** – sporządzona przez HANDYMAN oraz zatwierdzona przez Zamawiającego lista niezbędnych materiałów do wykonania Prac Naprawczych opisanych w Liście Prac, uwzględniająca konkretną ilość tj. liczbę i cenę materiałów;
14. **Protokół Zdawczo-Odbiorczy** – protokół sporządzony po zakończeniu wykonywania Prac Naprawczych opisanych w Liście Prac, zawierający m.in. spis wykonanych na danym obiekcie Prac Naprawczych, oświadczenie o odbiorze Prac Naprawczych oraz potwierdzenie akceptacji Listy Materiałów dokonanej uprzednio przez Zamawiającego;
15. **Protokół Emergency** - protokół sporządzony po zakończeniu wykonywania Prac Naprawczych zleconych w trybie Emergency, zawierający m.in. opis wykonanych na danym obiekcie Prac Naprawczych, oświadczenie o odbiorze prac naprawczych oraz potwierdzenie kosztów materiałów zużytych do naprawy zleconej przez Zamawiającego;
16. **Zerowy Przegląd Techniczny** – bezpłatne oględziny, wykonane w ramach usługi Handyman Serwis, na danym obiekcie, których efektem jest Protokół Zerowy, opisujący stan techniczny obiektu i zawierający spis Prac Naprawczych niezbędnych do wykonania na danym obiekcie;
17. **Płatny Przegląd Zerowy** - płatne zgodnie z obowiązującym Cennikiem Emergency oględziny, wykonane w ramach wyłącznego wyboru usługi Emergency, na danym obiekcie, opisujący stan techniczny obiektu i zawierający spis narażonych na usterki miejsc w danym obiekcie, celem szybkiego przyszłego usunięcia usterki;
18. **Protokół Zerowy** – szczegółowy dokument z oględzin obiektu, na którym HANDYMAN dokonuje oceny bieżącego stanu technicznego obiektu po przeprowadzeniu Zerowego Przeglądu Technicznego, zgodnie z Umową Serwisową. Protokół opisuje stan techniczny obiektu, a także zawiera dokładny spis Prac Naprawczych niezbędnych do wykonania;
19. **Handyman Emergency** - usługa specjalna polegająca na wykonywaniu prac naprawczych w trybie przyspieszonym, których czas zastosowania wynosi maksymalnie 18h od chwili zgłoszenia zapotrzebowania na ich wykonanie.

III. ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI HANDYMAN SERWIS

1. Usługa Handyman Serwis obejmuje następujące rodzaje Prac Naprawczych:

a) elektryczność - drobna naprawa podzespołów obejmująca:

- gniazda elektryczne,
- bezpieczniki,
- oświetlenie,
- wentylatory (z wyjątkiem urządzeń klimatyzujących i podobnych);

b) podłogi - prace obejmujące:

- floorbox - przenoszenie i wymiana puszek podłogowych,
- wymiana ruchomych klepek,

- uszczelnienie podłóg (beton, drewno, wylewka, kamień),
- wymiana listew przypodłogowych,
- renowacja - podklejanie i doklejanie,
- wymiana wykładziny podłogowej;

c) ściany - prace obejmujące:

- odświeżanie koloru,
- drobne naprawy ubytków powierzchni,
- likwidowanie widocznych pęknięć,
- montaż elementów dekoracyjnych;

d) sufity – prace obejmujące:

- wymianę i renowację kasetonów (tj. karton gips),
- usuwanie widocznych pęknięć,
- malowanie,
- montaż dodatkowego oświetlenia;

e) narożniki – prace obejmujące:

- wypełnianie ubytków,
- zabezpieczenie przed ponownym uszkodzeniem, zastosowanie nowych sposobów zabezpieczeń;

f) instalacja wodna – prace obejmujące:

- naprawę nieszczelności hydraulicznych,
- wymianę uszczelek, baterii, syfonów, spłuczek,
- czyszczenie i usuwanie zatorów;

g) prace stolarskie obejmujące:

- dokręcanie krzeseł,
- drobna wymiana listew,
- dopasowywanie pod wymiar mebli,
- odnawianie futryn,
- dbanie o bezdźwięczne otwieranie i zamykanie drzwi;

h) okna – prace obejmujące:

- przykręcanie karniszy,
- demontaż rolet i żaluzji,
- czyszczenie zasłon,
- wymiana pękniętych szyb,
- mycie okien w trudno dostępnych miejscach;

i) glazura – prace obejmujące:

- wymianę pękniętych płytek,
- podklejanie obłuzowanych elementów,
- wymianę, i odnowę fug w łazienkach, kuchniach oraz pomieszczeniach biurowych;

j) drobne prace ogrodowe.

2. Usługi Handyman Serwis oraz Handyman Emergency są świadczone przez HANDYMAN w oparciu o obowiązujące prawo, na podstawie Umowy Serwisowej, w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie oraz Cenniku Pakietów Usługi Handyman Serwis oraz Cenniku Emergency.
3. Usługa Handyman Serwis świadczona jest w pakietach wskazanych w Cenniku Pakietów Usługi Handyman Serwis.
4. Usługa Handyman Emergency świadczona jest na zasadzie abonamentu miesięcznego zgodnie z Cennikiem Emergency.
5. Zamawiający dokonuje wyboru jednego Pakietu, który obowiązuje go od dnia podpisania Umowy Serwisowej, aż do momentu zakończenia tej Umowy.
6. Zamawiający zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Regulaminu, Umowy Serwisowej oraz do uiszczania należnego HANDYMAN wynagrodzenia określonego w Cenniku Pakietów i Cenniku Emergency.

IV. ZAWARCIE I ZMIANA UMOWY

1. Usługi Handyman Serwis oraz Handyman Emergency świadczone są na podstawie zawartej Umowy Serwisowej, potwierdzonej pisemnie przez przedstawiciela HANDYMAN i Zamawiającego.
2. Zamawiający zainteresowany Usługami Handyman Serwis i/lub Handyman Emergency przekazuje informacje dotyczące zapotrzebowania na usługę za pośrednictwem formularza zamieszczonego pod adresem www.handyman.pl lub też osobiście handlowcowi HANDYMAN, bezpośrednio przed podpisaniem Umowy Serwisowej.
3. Po odebraniu zgłoszenia Zamawiającego, HANDYMAN niezwłocznie skontaktuje się telefonicznie lub mailowo z Zamawiającym oraz ustali termin podpisania Umowy Serwisowej. HANDYMAN zaproponuje najbliższy możliwy termin podpisania wygenerowanej Umowy Serwisowej.
4. Forma pisemna Umowy Serwisowej zastrzeżona jest pod rygorem nieważności.
5. W imieniu HANDYMAN Umowę Serwisową zawiera Prezes Zarządu HANDYMAN lub osoba należycie do tego umocowana, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
6. Zamawiający może zawrzeć Umowę Serwisową osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela.
7. Umowa Serwisowa jest zawierana na czas nieokreślony.
8. HANDYMAN zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy Serwisowej w przypadku, gdy Zamawiający pozostaje w zwłoce względem HANDYMAN, z tytułu jakichkolwiek istniejących między nimi zobowiązań dłużej niż 30 (słownie: trzydzieści) dni.
9. Niezwłocznie po podpisaniu Umowy Serwisowej, jednakże nie później niż w terminie 14 (słownie: czternastu) dni od daty jej podpisania, HANDYMAN dokona oględzin obiektów, na których zgodnie z Umową Serwisową ma dokonywać Prac Naprawczych oraz sporządzi dla każdego z tych obiektów Protokół Zerowy.
10. HANDYMAN zastrzega sobie możliwość sporządzenia podczas czynności, o których mowa w ust. 9, dokumentacji fotograficznej obrazującej stan obiektu, na którym zgodnie z Umową Serwisową będzie dokonywać Prac Naprawczych.
11. Podstawą wykonywania Usługi Handyman Serwis na danym obiekcie jest odpowiedni Protokół Zerowy, zawierający spis Prac Naprawczych, niezbędnych do wykonania prac przez pracowników HANDYMAN.
12. Zamawiający może zgłaszać zapotrzebowanie na wykonanie Prac Naprawczych wchodzących w zakres Usługi Handyman Serwis lecz niewymienionych w Protokole Zerowym. Czas wykonania Prac Naprawczych wchodzących w zakres Usług Handyman Serwis, niewymienionych w Protokole Zerowym, a dodatkowo zgłoszonych przez Zamawiającego będzie dłuższy od czasu realizacji Prac Naprawczych wymienionych w Protokole Zerowym.
13. Zamawiający wobec którego wszczęto postępowanie upadłościowe lub inne postępowanie sądowe, mogące mieć wpływ na

wykonanie przez niego Umowy Serwisowej, jest zobowiązany:

- a) poinformować, w terminie 30 (słownie: trzydziestu) dni kalendarzowych od wszczęcia postępowania, HANDYMAN o wszelkich okolicznościach związanych z toczącymi się postępowaniami,
- b) w przypadku przejęcia praw i obowiązków Zamawiającego wynikających z Umowy Serwisowej wskazać podmiot przejmujący jego prawa i obowiązki wynikające z Umowy Serwisowej.

V. PAKIETY

1. Zamawiający przy podpisaniu Umowy Serwisowej wybiera Pakiet Serwisowy, który będzie realizowany w ramach Umowy Serwisowej, spośród aktualnie wymienionych w obowiązującym Cenniku Pakietów Usługi Handyman Serwis.
2. W ramach wybranego Pakietu, Zamawiający kontraktuje liczbę godzin wykonywania przez HANDYMAN Prac Naprawczych wynikającą z Pakietu.
3. Zamawiający ma możliwość wykupienia dodatkowych godzin na zasadach opisanych w Umowie Serwisowej, za dodatkowym wynagrodzeniem wynikającym z wykupionego Pakietu, a wskazanym w Cenniku Pakietów Usługi Handyman Serwis.
4. Zamawiającemu przysługuje prawo dysponowania zakontraktowanymi, opłaconymi i niewykorzystanymi w odpowiednim okresie rozliczeniowym godzinami na zasadach opisanych w Umowie Serwisowej.

VI. WYŁĄCZNA USŁUGA EMERGENCY

1. W ramach wyłącznego wyboru przez Zamawiającego usługi Emergency, HANDYMAN zobowiązuje się do bezzwłocznego, nie późniejszego niż w terminie 18 godzin, usunięcia zgłoszonych przez Zamawiającego usterek.
2. Czas realizacji usługi Emergency, o którym mowa w ust. 1, uzależniony jest od czasu zgłoszenia usterki HANDYMAN i wynosi:
 - a) 6 godzin – w przypadku zgłoszenia usterki w godzinach od 6.00 do 14.00;
 - b) 18 godzin – w przypadku zgłoszenia usterki po godzinie 14.00.
3. W przypadku wyboru przez Zamawiającego wyłącznie usługi Emergency, Zamawiający zobowiązuje się do płacenia HANDYMAN miesięcznego ryczałtowego wynagrodzenia w wysokości określonej w Cenniku Emergency.
4. W przypadku wyboru przez Zamawiającego wyłącznie usługi Emergency, Zamawiający wyraża zgodę na dokonanie przez HANDYMAN Płatnego Przeglądu Zerowego na danym obiekcie.

VII. WYKONANIE UMOWY

1. HANDYMAN na podstawie Protokołu Zerowego, sporządzi Listę Prac, zaś Zamawiający określi i przedstawi HANDYMAN terminy wykonania Prac Naprawczych wskazanych w Listach Prac, jak również dokona innych niezbędnych ustaleń dla których nie zastrzeżono innej szczególnej formy.
2. Na podstawie Listy Prac HANDYMAN tworzy szczegółową Listę Materiałów, która jest wstępnie zatwierdzana przez Zamawiającego.
3. Prace Naprawcze są wykonywane z użyciem materiałów zakupionych przez HANDYMAN na podstawie zatwierdzonej przez Zamawiającego Listy Materiałów oraz Listy Prac.
4. Na pisemny, pod rygorem nieważności, wniosek Zamawiającego prace objęte Listą Prac zostaną wykonane z materiałów dostarczonych HANDYMAN przez Zamawiającego, na zasadach opisanych w Umowie Serwisowej.
5. Jeżeli materiał dostarczony przez Zamawiającego albo wskazówki Zamawiającego dotyczące wykonania Prac Naprawczych grożą niebezpieczeństwem zniszczenia lub uszkodzeniem efektów wykonanych w takich okolicznościach Prac Naprawczych,

HANDYMAN uprzedzi o tym Zamawiającego

6. Zamawiający lub osoba przez niego pisemnie upoważniona, dokonuje niezwłocznego odbioru końcowego Prac Naprawczych, nie później niż w terminie 3 (słownie: trzech) dni od daty ich wykonania przez pracownika HANDYMAN. Odbiór Prac Naprawczych polega na stwierdzeniu prawidłowości wykonanych robót własnoręcznym podpisem Zamawiającego lub osoby przez niego pisemnie upoważnionej, złożonym na Protokole Zdawczo-Odbiorczym.

7. HANDYMAN zastrzega sobie możliwość sporządzenia dokumentacji fotograficznej obrazującej stan obiektu po zakończeniu wykonywania Prac Naprawczych. Zamawiający zobowiązuje się umożliwić HANDYMAN dokonanie dokumentacji fotograficznej.

8. Jeżeli w toku czynności odbioru końcowego Prac Naprawczych, o którym mowa w ust. 5, zostaną stwierdzone wady nadające się do usunięcia, Zamawiający może odmówić odbioru do czasu usunięcia wskazanej wady.

9. Jeżeli w toku czynności odbioru końcowego zostaną stwierdzone wady nie nadające się do usunięcia, Zamawiający może żądać wykonania Prac Naprawczych opisanych w Protokole Zdawczo-Odbiorczym po raz kolejny. Po zakończeniu Prac Naprawczych w ramach naprawy stwierdzonych wad sporządzony zostanie odrębny Protokół Zdawczo-Odbiorczy.

10. W przypadku stwierdzenia istnienia wad opisanych w ust. 7 lub w ust. 8, jeżeli wady te wynikają z wadliwości materiału dostarczonego przez Zamawiającego albo wskutek wykonania Prac Naprawczych według jego wskazówek, a HANDYMAN uprzedził Zamawiającego o niebezpieczeństwie zniszczenia lub uszkodzenia efektów wykonanych w takich okolicznościach Prac Naprawczych zgodnie z postanowieniami Umowy Serwisowej, wykonanie Prac Naprawczych po raz kolejny lub ich usunięcie nastąpi na koszt Zamawiającego.

VIII. WYNAGRODZENIE

1. Wysokość wynagrodzenia za wykonaną usługę określa Cennik Pakietów Usługi Handyman Serwis oraz Cennik Handyman Emergency.

2. Zamawiający zobowiązuje się do płacenia HANDYMAN:

- miesięcznego ryczałtowego wynagrodzenia w wysokości wynikającej z realizowanego w ramach Umowy Serwisowej Pakietu,
- wynagrodzenia za każdą godzinę wykonywania przez HANDYMAN Prac Naprawczych wykraczającą poza liczbę godzin zakontraktowanych w ramach realizowanego Pakietu.

3. Zamawiający zobowiązuje się do zwrotu kosztów zakupionych przez HANDYMAN materiałów.

4. Wynagrodzenie o którym mowa w ust. 2 oraz zwrot kosztów o którym mowa w ust. 3, płatne jest z dołu, po zakończeniu wykonywania Prac Naprawczych w danym okresie rozliczeniowym.

5. W uzasadnionych przypadkach, HANDYMAN ma prawo pobrać od Zamawiającego zaliczkę na poczet Prac Naprawczych.

6. Zmiany wysokości opłat w ramach poszczególnych Pakietów na niższe nie powodują konieczności zmiany w formie aneksu pisemnego do zawartej Umowy Serwisowej. W takim przypadku HANDYMAN wykaże nową stawkę wynagrodzenia w kolejnej wystawionej fakturze po zmianie Cennika Pakietów Usługi Handyman Serwis.

7. Zamawiający jest zobowiązany niezwłocznie poinformować HANDYMAN o fakcie nieotrzymania faktury VAT za dany okres rozliczeniowy lub jakiegokolwiek innej faktury. Brak otrzymania faktury VAT przez Zamawiającego nie zwalnia Zamawiającego z zapłaty kwoty określonej w tym dokumencie.

8. Zamawiający jest zobowiązany do zapłacenia wynagrodzenia w pełnej wysokości określonej w Umowie Serwisowej w razie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Serwisowej przez HANDYMAN z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego. Do przyczyn tych należy w szczególności:

a) niedostępność poboru wody i energii elektrycznej oraz zaplecza umożliwiającego prawidłowe wykonanie Prac Naprawczych objętych zakresem Umowy Serwisowej lub niedostępność pomieszczeń, w których mają być przeprowadzone Prace Naprawcze,

b) niedostarczenie dokumentacji niezbędnej do prawidłowego wykonania Umowy Serwisowej.

9. W razie opóźnienia w zapłacie, HANDYMAN jest uprawniony do żądania od Zamawiającego odsetek ustawowych (w tym odsetek maksymalnych).

IX. ZMIANY UMOWY SERWISOWEJ, REGULAMINU I CENNIKA

1. Wszelkie zmiany oraz uzupełnienia w Umowie Serwisowej muszą być dokonywane w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, jednakże z uwzględnieniem postanowień zawartych w ust. 2-5 poniżej.

2. Zmiany w Regulaminie oraz w Cenniku Pakietów Usługi Handyman Serwis i Cenniku Emergency następują, z zastrzeżeniem pkt. VII ust. 5, w trybach określonych poniżej.

3. HANDYMAN niezwłocznie powiadamia Zamawiającego o każdej zmianie Regulaminu oraz Cennika Pakietów Usługi Handyman Serwis i Cennika Emergency, nie dotyczącego zmiany wysokości opłat, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem zmian w życie. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu, Cennika Pakietów Usługi Handyman Serwis lub Cennika Emergency, Zamawiającemu przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy Serwisowej.

4. Zmiany w Cenniku Pakietów Usługi Handyman Serwis lub Cenniku Emergency dotyczące zmiany wysokości opłat następują w trybie określonym w ust. 5, z zastrzeżeniem postanowień z pkt. VII ust. 5.

5. HANDYMAN powiadamia Zamawiającego o podwyższeniu opłat w ramach Pakietów Usługi Handyman Serwis z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Zamawiającemu przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy Serwisowej.

6. Wypowiedzenie Umowy Serwisowej, o którym mowa w ust. 3 i 5 może nastąpić jedynie przed wejściem w życie odpowiednio zmian Regulaminu, Cennika Pakietów Usługi Handyman Serwis lub Cennika Emergency i jest skuteczne od dnia wejścia w życie odpowiednio Regulaminu, Cennika Pakietów Usługi Handyman Serwis lub Cennika Emergency.

X. ZAWIESZENIE

1. HANDYMAN ma prawo do natychmiastowego zawieszenia realizacji obowiązków wynikających z Umowy Serwisowej, w przypadku jakiegokolwiek opóźnienia w zakresie realizacji płatności na jego rzecz, przekraczającego 30 (słownie: trzydzieści) dni od terminu wskazanego na fakturze VAT.

XI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. HANDYMAN nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne uszkodzenie, zniszczenie, kradzież, czy inną utratę mienia pozostawionego przez Zamawiającego w miejscu wykonywania Prac Naprawczych, chyba że takie uszkodzenie, zniszczenie, kradzież czy jakikolwiek inny sposób ich utraty lub uszkodzenia nastąpił z winy HANDYMAN oraz osób lub podmiotów za które jest odpowiedzialny.

2. Zamawiający zobowiązany jest do sprawowania nadzoru oraz zabezpieczenia na własny koszt mienia pozostawionego przez niego w miejscu wykonywania przez HANDYMAN Prac Naprawczych.

3. Zamawiający jest wyłącznie odpowiedzialny za zapewnienie, że jest uprawniony do zawarcia Umowy Serwisowej. Zamawiający podpisując Umowę Serwisową deklaruje, że jej podpisanie i wykonanie nie naruszy praw osób trzecich.

4. Zamawiający odpowiada za wszelkie naruszenia praw osób trzecich oraz szkody powstałe w wyniku prawidłowego wykonania Umowy Serwisowej przez HANDYMAN, a wynikające z winy Zamawiającego. Zamawiający zobowiązany jest zaspokoić wszelkie roszczenia osób trzecich względem HANDYMAN, wynikające z winy Zamawiającego.

5. W przypadku zaspokojenia przez HANDYMAN roszczenia osób trzecich, o których mowa w ust. 4, Zamawiający zwróci HANDYMAN wszelkie poniesione przez HANDYMAN koszty z tym związane, w szczególności zaś: kwotę główną, jaka zostanie przez HANDYMAN wydana na pokrycie roszczeń, należności uboczne, koszty sądowe oraz koszty zastępstwa procesowego.

6. HANDYMAN odpowiada za szkody wynikłe w związku z realizacją Umowy Serwisowej wyłącznie w przypadku, gdy są one następstwem winy umyślnej HANDYMAN, jej pracowników bądź podmiotów za które jest odpowiedzialna.

7. Ani HANDYMAN ani Zamawiający nie ponoszą odpowiedzialności za szkody spowodowane:

- siłą wyższą, w szczególności rozumianą jako: pożar, powódź, trzęsienie ziemi, huragan, wybuch wojny,
- strajkiem, działaniami lub zaniechaniami instytucji rządowych lub samorządowych.

8. Strona Umowy Serwisowej podlegająca działaniu siły wyższej zawiadomi drugą Stronę Umowy Serwisowej tak szybko jak to będzie możliwe o wystąpieniu okoliczności o których mowa w ust. 7.

XII. GWARANCJA I REKLAMACJE

1. HANDYMAN udziela Zamawiającemu rocznej (słownie: dwunastomiesięcznej) gwarancji na wykonane Prace Naprawcze, wymienione w Protokole Zdawczo-Odbiorczym.

2. Bieg gwarancji rozpoczyna się z dniem podpisania przez Zamawiającego oświadczenia o odbiorze Prac Naprawczych na Protokole Zdawczo-Odbiorczym.

3. Zamawiający w okresie trwania gwarancji ma prawo dochodzenia naprawienia ujawnionych wad przez HANDYMAN. W celu dochodzenia naprawienia przez HANDYMAN wad, Zamawiający dokona zgłoszenia HANDYMAN reklamacji, polegającego na zgłoszeniu ujawnionych wad.

4. HANDYMAN rozpatrzy reklamację Zamawiającego oraz udzieli Zamawiającemu odpowiedzi na zgłoszenie wad, o którym mowa w ust. 3.

5. Ujawnione i zgłoszone przez Zamawiającego w okresie gwarancji wady, HANDYMAN usunie nieodpłatnie w terminie nie dłuższym niż 60 (słownie: sześćdziesiąt) dni od daty rozpatrzenia reklamacji.

6. W przypadku nieusunięcia wad w terminie opisanym w ust. 5, Zamawiający ma prawo usunąć je na koszt HANDYMAN.

7. Wszelkie reklamacje w ramach udzielonej przez HANDYMAN gwarancji Zamawiający jest uprawniony zgłaszać pisemnie lub pocztą elektroniczną na adres usługodawcy określony w umowie serwisowej, w terminie nie dłuższym niż rok (słownie: dwanaście miesięcy) od dnia podpisania przez Zamawiającego lub upoważnioną przez niego osobę oświadczenia o odbiorze Prac Naprawczych na odpowiednim Protokole Zdawczo-Odbiorczym. Reklamację przesłaną pocztą elektroniczną należy dodatkowo potwierdzić przesyłając lub składając osobiście dokument w formie pisemnej na adres usługodawcy określony w umowie serwisowej.

8. Reklamacja powinna być złożona w formie pisemnej i dostarczona HANDYMAN osobiście bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej lub standardowej, nie później niż w terminie 14 (słownie: czternastu) dni od chwili wykrycia niezgodności wykonania Prac Naprawczych z umową lub ujawnienia wady.

9. Reklamację doręczoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 7 pozostawia się bez rozpoznania, o czym HANDYMAN niezwłocznie zawiadomi Zamawiającego.

10. Reklamacja powinna zawierać:

- a) imię i nazwisko/nazwę Zamawiającego,
- b) adres Zamawiającego,
- c) datę podpisania Umowy Serwisowej,
- d) numer Umowy Serwisowej,

- e) oznaczenie obiektu na którym pojawiły się usterki (zgodnie z Załącznikiem nr 1 do Umowy Serwisowej),
- f) datę sporządzenia Protokołu Zdawczo-Odbiorczego, potwierdzającego wykonanie przez HANDYMAN oraz przyjęcie przez Zamawiającego reklamowanych Prac Naprawczych,
- g) rodzaj ujawnionych wad i usterek,
- h) podpis Zamawiającego lub osoby przez niego upoważnionej.

11. W przypadku gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w ust. 10, HANDYMAN niezwłocznie poinformuje w formie pisemnej Zamawiającego o konieczności jej uzupełnienia w terminie 7 (słownie: siedmiu) dni od dnia otrzymania wezwania. W przypadku uchybienia przez Zamawiającego terminu o którym mowa w zdaniu pierwszym niniejszego ustępu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania. W wezwaniu HANDYMAN wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie o skutkach uchybienia wyznaczonego terminu.

12. Uzupełnienie reklamacji uznaje się za skuteczne jeżeli zostanie doręczone HANDYMAN we wskazanym w ust. 11 terminie za pośrednictwem poczty tradycyjnej, poczty elektronicznej lub osobiście - odpowiednio na adres wskazany w ust. 7.

13. W przypadku terminowego uzupełnienia przez Zamawiającego zgłoszonej uprzednio reklamacji, uznaje się, że reklamacja została złożona z dniem pierwotnego jej złożenia.

14. Zamawiający zobowiązany jest udostępnić HANDYMAN pomieszczenia oraz umożliwić oględziny miejsc w których ujawniły się wady, a także umożliwić HANDYMAN sporządzenie fotografii obrazujących stan techniczny obiektu na którym HANDYMAN wykonał wadliwe Prace Naprawcze, w terminie wskazanym ust. 5.

15. W przypadku zamiaru samodzielnego usunięcia wad przez Zamawiającego, Zamawiający wyraża zgodę na całkowitą utratę prawa do reklamacji w ramach udzielonej przez HANDYMAN gwarancji.

16. HANDYMAN przysługuje odmowa uwzględnienia reklamacji w przypadku, gdy:

- a) wady wynikają ze sprzecznego z przeznaczeniem używania rzeczy, które objęte zostały Pracami Naprawczymi,
- b) przed zgłoszeniem w ramach reklamacji, Zamawiający samodzielnie lub z pomocą osób trzecich w jakikolwiek sposób próbował dokonać usunięcia powstałych wad,
- c) umyślnego uszkodzenia przez Zamawiającego lub osobę trzecią elementów obiektów, które objęte zostały Pracami Naprawczymi,
- d) reklamacja zostanie doręczona po upływie terminu, o którym mowa w ust. 7.

17. HANDYMAN rozpatrując niezasadną reklamację Zamawiającego, obowiązany jest zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy oraz dokonać oględzin obiektu na którym dokonano Prac Naprawczych, a których dotyczy reklamacja.

18. HANDYMAN zobowiązuje się do udzielenia pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 14 (słownie: czternastu) dni od daty doręczenia reklamacji. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji Zamawiającego, HANDYMAN udzieli pisemnej odpowiedzi na reklamację wraz z podaniem przyczyny odmowy jej uwzględnienia, spośród wymienionych w ust. 16.

19. Odpowiedź na reklamację zawierająca jej odmowę powinna zawierać:

- a) imię i nazwisko/nazwę Zamawiającego,
- b) adres Zamawiającego,
- c) datę podpisania Umowy Serwisowej,
- d) numer Umowy Serwisowej,

- e) oznaczenie obiektu na którym pojawiły się usterki (zgodnie z Załącznikiem nr 1 do Umowy Serwisowej),
- f) datę sporządzenia Protokołu Zdawczo-Odbiorczego, potwierdzającego wykonanie przez HANDYMAN oraz przyjęcie przez Zamawiającego reklamacyjnych Prac Naprawczych,
- g) informację o nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem i podaniem jednej z przyczyn wymienionych w ust. 16 powyżej,
- h) podpis osoby upoważnionej przez HANDYMAN.

20. Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia Zamawiającego z obowiązku uiszczania bieżących płatności, w tym płatności wynagrodzenia ryczałtowego wynikającego z ceny zakontraktowanego w Umowie Serwisowej pakietu wynikającej z obowiązującego Cennika Usługi Handyman Serwis.

21. Powyższe postanowienia dotyczące udzielanej przez spółkę HANDYMAN gwarancji, nie ograniczają ani nie zawieszają uprawnień konsumentów wynikających z obowiązujących ustaw i innych aktów prawnych oraz innych uprawnień Zamawiającego wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

XIII. WYPOWIEDZENIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY SERWISOWEJ. ZAWIESZENIE WYKONANIA UMOWY.

1. Rozwiązanie Umowy Serwisowej może nastąpić w każdym czasie przez jedną ze Stron z zachowaniem 60 (słownie: sześćdziesięć-) dniowego okresu wypowiedzenia.
2. HANDYMAN przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy Serwisowej ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy Zamawiający będzie zalegać z zapłatą całości lub części należnego HANDYMAN wynagrodzenia należnego za dwa pełne okresy rozliczeniowe.
3. W wypadku wypowiedzenia Umowy Serwisowej ze skutkiem natychmiastowym, Umowa Serwisowa rozwiązuje się z dniem doręczenia Zamawiającemu wypowiedzenia. Dwukrotna próba doręczenia wypowiedzenia o którym mowa w zdaniu pierwszym, na wskazany w Umowie Serwisowej adres, traktowana jest jako poprawne doręczenie wypowiedzenia.
4. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Serwisowej z zachowaniem lub bez zachowania okresów wypowiedzenia, wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
5. Umowa Serwisowa wygasa na skutek:
 - a) ustania bytu prawnego Zamawiającego będącego osobą prawną albo jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej o której mowa w art. 33¹ Kodeksu Cywilnego,
 - b) śmierci Zamawiającego będącego osobą fizyczną.
6. HANDYMAN przysługuje prawo do natychmiastowego zawieszenia realizacji jego obowiązków wynikających z Umowy Serwisowej w przypadku opóźnienia Zamawiającego w płatności jakiegokolwiek z wystawionych przez HANDYMAN na jego rzecz faktury VAT, przekraczającego 30 (słownie: trzydzieści) dni od terminu płatności określonego na tejże fakturze. Okres zawieszenia może trwać aż do czasu uregulowania przez Zamawiającego zaległych płatności. Skorzystanie przez HANDYMAN z możliwości zawieszenia nie wyklucza możliwości wypowiedzenia umowy przez HANDYMAN ze skutkiem natychmiastowym, zgodnie z ust. 2 powyżej.

XIV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE I PRZEJŚCIOWE

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy obowiązującego prawa.
2. Sędem właściwym do rozstrzygania ewentualnych sporów pomiędzy Zamawiającym, a HANDYMAN jest właściwy sąd powszechny dla siedziby HANDYMAN.

3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.04.2013 roku.

4. Umowy Serwisowe dotyczące świadczenia przez HANDYMAN usług objętych zakresem Usługi Handyman Serwis zawarte od dnia o którym mowa w ust. 3, podlegają postanowieniom Regulaminu i stanowią integralną część Umowy Serwisowej.