

## REKLAMACJE I ZWROTY

### Reklamacje

1. Reklamacje na wykonane przez Usługodawcę Usługi można zgłaszać pocztą elektroniczną: sklep.gdynia@koma.pl lub pocztą tradycyjną na adres: KOMA Usługi Komunalne Sp. z o.o., ul. Hutnicza 44, 81-061 Gdynia.
2. Usługodawca zobowiązuje się rozpatrzyć zgłoszoną reklamację nie później, niż w terminie 14 dni od daty jej otrzymania i przesłać odpowiedź na konto indywidualne Klienta na Platformie (klienci posiadający konto) lub drogą elektroniczną na adres email podany w formularzu Zamówienia wypełnionego przez Klienta.

### Zwroty

1. Zawarcie Umowy przez Klienta za pośrednictwem formularza zamówienia równoznaczne jest z zawarciem umowy na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa. W tym stanie rzeczy Klientowi przysługuje termin 14 dni odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyn i bez ponoszenia kosztów, z zastrzeżeniem postanowień zawartych w przepisach art. 33, 34 ust. 2 i 35 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
2. Klient może odstąpić od Umowy poprzez złożenie wobec Usługodawcy oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, przesłane pocztą elektroniczną: sklep.gdynia@koma.pl lub pocztą tradycyjną na adres: KOMA Usługi Komunalne Sp. z o.o., ul. Hutnicza 44, 81-061 Gdynia. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy zgodny z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu.
3. W przypadku odstąpienia przez Klienta od Umowy w sposób o którym mowa w ust. 2, Umowę uważa się za niezawartą. Usługodawca zobowiązany jest wówczas do niezwłocznego zwrotu wszelkich otrzymanych od Klienta należności (płatności), nie później niż w terminie 14 dni od daty otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. Zwrot należności nastąpi na rachunek bankowy wskazany przez Klienta.
4. W przypadku gdy Klient skorzysta z prawa odstąpienia od Umowy w sytuacji, w której rozpoczęto świadczenie Usługi zgodnie z zadeklarowanym przez Klienta terminem podstawienia w formularzu Zamówienia, przed upływem terminu do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, Klient jest zobowiązany do zapłaty za świadczenie Usługi dla Usługodawcy spełnione do chwili odstąpienia przez Klienta od Umowy.
  - 4.1 W przypadku Usługi polegającej na dostarczeniu worka Big Bag, jeśli Klient skorzysta z prawa odstąpienia od Umowy po rozpoczęciu świadczenia Usługi i wysyłce worka Big Bag, jest zobowiązany do zwrotu worka Big Bag na własny koszt w ciągu siedmiu dni roboczych. Klient może odesłać worek na adres firmy lub dostarczyć go osobiście do siedziby na adres, o którym

mowa w § 1 ust. 4.9. Klient ponosi również koszt wysyłki worka Big Bag do paczkomatu. Po otrzymaniu zwrotu worka Big Bag, Usługodawca zwróci Klientowi wszelkie otrzymane płatności, pomniejszone o koszt dostawy worka Big Bag do paczkomatu, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty otrzymania zwrotu worka Big Bag.

5. Zastrzega się, iż Klientowi nie przysługuje prawo odstąpienia od Umowy, jeżeli usługa Usługodawcy została wykonana w pełni za wyraźną zgodą Klienta, który został poinformowany przed rozpoczęciem realizacji usługi, iż po wykonaniu Usługi przez Usługodawcę Klient traci powyższe uprawnienie. W celu uchylenia jakichkolwiek wątpliwości zastrzega się, iż w przypadku zgody Klienta na wykonanie Usługi przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy, w przypadku spełnienia świadczenia przez Usługodawcę, Klient traci uprawnienie do odstąpienia od Umowy.

#### **Załącznik 1. Wzór formularza odstąpienia od umowy.**

(Formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od Umowy na adresat: sklep.gdynia@koma.pl lub KOMA Usługi Komunalne Sp. z o.o., ul. Hutnicza 44, 81-061 Gdynia.)

Ja/My(\*) niniejszym informuję/informujemy(\*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy o świadczenie

Usługi:

- (\*) Podstawienia i odbioru kontenera Kp 7 na odpady.
- (\*) Dostarczenia i odbioru worków Big Bag 1 m<sup>3</sup> na odpady.
- (\*) Podstawienia i odbioru toalety przenośnej.
- (\*) Wykonani usługi asenizacyjnej.
- (\*) Wynajmu pojemników.

Zgodnie z potwierdzeniem Zamówienia nr:

.....

Data zawarcia Umowy:

.....

Dane Klienta: (Imię i nazwisko konsumenta(-ów) / nazwa firmy)

.....

Adres Klienta:

.....

Rachunek bankowy Klienta (na który ma zostać dokonany zwrot za Usługę):

.....  
Podpis Klienta (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

.....  
Data  
.....

(\* ) Niepotrzebne skreślić.