

Regulamin świadczenia usług obsługi technicznej nieruchomości

1. Postanowienia ogólne

1.1. Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usług utrzymania technicznego nieruchomości przez [Nazwa firmy], zwanej dalej „Serwisem”.

1.2. Serwis świadczy usługi w zakresie przeglądów technicznych, konserwacji, drobnych napraw oraz innych usług związanych z utrzymaniem nieruchomości.

1.3. Adres siedziby Serwisu:
[ulica, numer, kod pocztowy, miasto]

1.4. Kontakt do Serwisu:
Telefon: [numer telefonu]
E-mail: [adres e-mail]

1.5. Regulamin jest dostępny dla klientów na stronie internetowej Serwisu oraz w siedzibie firmy.

2. Zakres i rodzaj usług

2.1. Serwis świadczy usługi związane z obsługą techniczną nieruchomości, obejmujące w szczególności:

- regularne przeglądy techniczne instalacji i urządzeń,
- bieżącą konserwację i drobne naprawy,
- monitoring stanu technicznego budynków,
- organizację i nadzór nad przeglądami okresowymi wykonywanymi przez uprawnione osoby lub firmy,
- wsparcie techniczne i doradztwo w zakresie eksploatacji obiektu,
- interwencje serwisowe w sytuacjach awaryjnych.

2.2. Usługi świadczone są przy użyciu narzędzi i sprzętu zapewnionego przez Serwis.

2.3. Zakres konkretnych prac realizowanych w ramach obsługi ustalany jest indywidualnie w umowie lub zleceniu.

2.4. Serwis zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania usług wykraczających poza ustalony zakres lub wymagających specjalistycznego sprzętu i kwalifikacji, które nie zostały przewidziane w umowie.

3. Zasady korzystania z usług

3.1. Klient może zgłaszać zlecenia serwisowe telefonicznie, mailowo lub za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej Serwisu.

3.2. Klient zobowiązuje się zapewnić Serwisowi dostęp do nieruchomości i współpracę niezbędną do wykonania usługi.

3.3. W przypadku, gdy realizacja usługi wymaga obecności osoby upoważnionej ze strony klienta, klient zobowiązuje się do jej udostępnienia.

3.4. Serwis zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji zlecenia, jeśli:

- warunki techniczne lub bezpieczeństwa uniemożliwiają wykonanie usługi,
- klient nie spełnia wymagań współpracy określonych w punkcie 3.5,
- zlecenie wykracza poza ustalony zakres usług.

3.5. Wymagania współpracy klienta:

Klient zobowiązuje się do:

- zapewnienia dostępu do nieruchomości w uzgodnionym terminie i czasie,
- udostępnienia niezbędnych dokumentów, informacji oraz zezwoleń potrzebnych do wykonania usługi,
- współpracy z osobami wykonującymi usługę, w tym obecności osoby upoważnionej ze strony klienta, jeśli jest to wymagane,
- stworzenia bezpiecznych i higienicznych warunków pracy zgodnych z obowiązującymi przepisami,
- nieutrudniania kontaktu z osobą decyzyjną lub koordynującą prace po stronie klienta,

- informowania o wszelkich istotnych zmianach dotyczących miejsca lub zakresu wykonywanych usług.

3.6. W przypadku zleceń wykraczających poza zakres umowy lub wymagających dodatkowego sprzętu, Serwis przedstawi klientowi odrębną wycenę i warunki realizacji.

4. Czas realizacji i terminy

4.1. Serwis zobowiązuje się do wykonania usług w terminach ustalonych indywidualnie z klientem, z uwzględnieniem rodzaju i zakresu zlecenia.

4.2. Standardowy czas realizacji drobnych prac serwisowych nie powinien przekraczać 1,5 godziny, o ile nie ustalono inaczej.

4.3. W przypadku konieczności wykonania usług wykraczających poza standardowy zakres lub wymagających specjalistycznego sprzętu, termin realizacji może ulec wydłużeniu – Serwis poinformuje o tym klienta niezwłocznie.

4.4. Klient zobowiązuje się do umożliwienia dostępu do nieruchomości w ustalonym terminie, aby uniknąć opóźnień w realizacji zlecenia.

4.5. W przypadku opóźnień niezależnych od Serwisu (np. brak dostępu do obiektu), Serwis nie ponosi odpowiedzialności za niedotrzymanie terminu.

5. Ceny i płatności

5.1. Koszt usług świadczonych przez Serwis ustalany jest indywidualnie dla każdego klienta na podstawie zakresu i specyfiki zlecenia.

5.2. Przed przystąpieniem do realizacji usługi klient otrzymuje wycenę wraz z warunkami płatności.

5.3. Płatność dokonywana jest wyłącznie przelewem bankowym na konto wskazane przez Serwis.

5.4. Termin płatności zostaje określony w indywidualnej umowie lub potwierdzeniu zlecenia.

5.5. W przypadku zwłoki w płatności Serwis zastrzega sobie prawo do zawieszenia realizacji kolejnych zleceń do czasu uregulowania należności.

6. Obowiązki i odpowiedzialność stron

6.1. Obowiązki Serwisu:

- wykonywanie usług z należytą starannością i zgodnie ze sztuką techniczną,
- zapewnienie wykonania usług zgodnie z obowiązującymi normami, przepisami prawa oraz zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy,
- korzystanie z odpowiednich narzędzi i materiałów,
- prowadzenie dokumentacji z wykonanych usług, w tym protokołów przeglądów, napraw i konserwacji, oraz udostępnianie ich klientowi na żądanie,
- informowanie klienta o konieczności wykonania dodatkowych prac lub wymian elementów mających wpływ na bezpieczeństwo lub funkcjonalność nieruchomości,
- informowanie klienta o istotnych kwestiach związanych z realizacją usługi,
- zachowanie poufności informacji dotyczących klienta i jego nieruchomości,
- stałe doskonalenie kwalifikacji personelu wykonującego usługi,
- reagowanie na zgłoszenia awarii lub usterek w możliwie najkrótszym czasie,
- przestrzeganie terminów ustalonych z klientem.

6.2. Obowiązki klienta:

- zapewnienie dostępu do nieruchomości w uzgodnionym terminie,
- współpraca z Serwisem zgodnie z punktem 3.5 Regulaminu,
- terminowe uregulowanie należności za wykonane usługi,
- informowanie Serwisu o wszelkich zmianach mających wpływ na realizację usług.

6.3. Odpowiedzialność Serwisu:

- Serwis odpowiada za szkody powstałe z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa podczas wykonywania usług,
- Serwis nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z niewłaściwego użytkowania nieruchomości przez klienta lub osoby trzecie,

- Serwis nie odpowiada za opóźnienia wynikające z przyczyn leżących po stronie klienta, w szczególności braku dostępu do obiektu.

6.4. Strony zobowiązują się do podejmowania wszelkich starań w celu polubownego rozstrzygnięcia ewentualnych sporów wynikających z realizacji usług. W przypadku braku porozumienia, spory będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Serwisu.

7. Reklamacje i zgłoszenia usterek

7.1. Klient ma prawo zgłaszać reklamacje dotyczące jakości lub terminowości wykonanych usług.

7.2. Reklamacje należy zgłaszać wyłącznie mailowo na adres Serwisu, dołączając wypełniony protokół reklamacyjny, w terminie do 7 dni od daty wykonania usługi.

7.3. Serwis rozpatrzy reklamację w terminie do 14 dni roboczych od daty jej otrzymania i poinformuje klienta o wynikach rozpatrzenia.

7.4. W przypadku uznania reklamacji, Serwis zobowiązuje się do nieodpłatnego usunięcia zgłoszonych wad lub ponownego wykonania usługi.

7.5. Reklamacje nie obejmują uszkodzeń powstałych w wyniku niewłaściwego użytkowania nieruchomości lub ingerencji osób trzecich.

8. Czas trwania umowy i rozwiązanie współpracy

8.1. Umowa zawierana jest na czas określony wynoszący 12 miesięcy, licząc od dnia jej podpisania przez obie strony.

8.2. Każda ze stron ma prawo wypowiedzieć umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, liczonego od początku kolejnego miesiąca kalendarzowego po miesiącu, w którym doręczono wypowiedzenie.

8.3. W przypadku, gdy Zleceniodawca wypowie umowę, a w okresie jej obowiązywania został wykonany przegląd lub inna usługa cykliczna, Zleceniodawca zobowiązuje się do pokrycia kosztów wykonanej usługi, zgodnie z obowiązującą wyceną.

8.4. Serwis zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:

- a) rażącego naruszenia warunków współpracy przez Zleceniodawcę,
- b) wystąpienia przyczyn organizacyjnych lub technicznych po stronie Serwisu, uniemożliwiających dalsze świadczenie usług,
- c) innych ważnych powodów uniemożliwiających kontynuację współpracy.

8.5. W przypadku rozwiązania umowy z inicjatywy Serwisu z przyczyn niezależnych od Zleceniodawcy, nie są naliczane żadne dodatkowe koszty związane z wcześniejszym zakończeniem współpracy.

8.6. Po zakończeniu umowy Serwis przekaze Zleceniodawcy dokumentację techniczną i przeglądową w formie papierowej, w terminie do 14 dni od daty rozwiązania umowy.

8.7. Rozliczenie końcowe następuje na podstawie zestawienia wykonanych prac oraz należności wynikających z pkt 7.3, i zostaje przedstawione w formie faktury końcowej, płatnej w terminie 7 dni od jej wystawienia.

9. Postanowienia końcowe

9.1. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego publikacji na stronie internetowej Serwisu.

9.2. Serwis zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. O każdej zmianie klient zostanie poinformowany z odpowiednim wyprzedzeniem.

9.3. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego oraz innych obowiązujących aktów prawnych.

9.4. Wszelkie informacje dotyczące realizacji usług oraz kontaktu z Serwisem dostępne są na stronie internetowej oraz pod numerem telefonu podanym w umowie.