

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG SOLID GROUP DO UMOWY SG

Wersja 1.6, z dnia: 20.08.2021

Preambuła

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług Solid Group (dalej: Regulamin) ma zastosowanie do świadczonych przez Solid Group sp. z o.o. sp. k. usług podstawowych MOP, MON, MOP PI (monitorowania systemów alarmowych z podjazdem lub bez podjazdu patroli interwencyjnych), DOZ (dozory załóg), INT (pozostania w gotowości do podjęcia interwencji na każdy odebrany sygnał alarmowy), INT-MS (pozostania w gotowości oraz podejmowania interwencji na sygnał przekazany za pomocą aplikacji MySolid) oraz usług uzupełniających wskazanych w Umowie SG.
2. Niniejszy Regulamin stanowi uzupełnienie postanowień w/w Umowy SG. W przypadku sprzeczności pomiędzy zapisami Umowy a treścią niniejszego Regulaminu pierwszeństwo mają postanowienia Umowy.
3. Strony nadają znaczenie poniższemu określeniom:
 - a) **„Dzień Wolny od Pracy”** oznacza każdą sobotę i każdą niedzielę oraz dodatkowo każdy inny dzień tygodnia, jeśli w tym dniu wypada święto wymienione w ustawie z dnia 18 stycznia 1951 roku o dniach wolnych od pracy (Dz. U. z 1951r., 4, poz.28, z późn. zm.)
 - b) **„Hasło”** oznacza ciąg minimalnie 4 a maksymalnie 10 znaków (inne znaki niż cyfra lub litera oraz inna długość niż wskazana powyżej nie są dozwolone, chyba że Umowę zawarto przed dniem 15.02.2020 r. i Hasło do dnia wejścia w życie Regulaminu nie zostało zmienione), który znany jest wyłącznie Zleceniodawcy oraz osobom uprawnionym do odwoływania alarmu i dokonywania innych czynności związanych z Umową i służy do ich identyfikacji. Hasło pierwotnie zostaje wskazane przez Zleceniodawcę na Karcie zgłoszenia Obiektu, ale może zostać zmienione w późniejszym okresie przez Zleceniodawcę przy zachowaniu procedury przewidzianej niniejszym Regulaminem.
 - c) **„Karta zgłoszenia Obiektu”** oznacza dokument podpisywany przez Zleceniodawcę (lub osobę przez niego upoważnioną), zawierający podstawowe informacje nt. ochranianego Obiektu. Karta zgłoszenia Obiektu znajduje się na stacji monitorowania alarmu, a dane tam wskazane są wiążące dla pracowników Zleceniobiorcy.
 - d) **„Kod Aktywacyjny”** to indywidualny kod dla użytkownika systemu, służący do aktywacji i zarządzania systemem sygnalizacji włamania, otrzymywany od Zleceniobiorcy. Po pierwszym uruchomieniu systemu Zleceniodawca jest zobowiązany do natychmiastowej zmiany Kodu Aktywnego na indywidualny.
 - e) **„Obiekt”** oznacza teren nieruchomości pod adresem wskazanym w Umowie SG.
 - f) **„Osoba Upoważniona”** oznacza wskazaną przez Zleceniodawcę osobę, której Zleceniodawca nadał uprawnienia w zakresie realizacji Umowy. Osoba Upoważniona może zostać umocowana w szczególności do odwoływania alarmu (**Osoba Upoważniona do Odwoływania Alarmu**), podejmowania czynności związanych z realizacją Umowy lub obsługą i realizacją płatności. Osoba Upoważniona może zostać określona przez Zleceniodawcę w Umowie, Karcie Zgłoszenia Obiektu lub oddzielnym pełnomocnictwie, proponowany wzór pełnomocnictwa jest dostępny na stronie www.solidsecurity.pl.
 - g) **„Powiązana Umowa INS”** jest to umowa typu INS obejmująca montaż (ewentualnie sprzedaż lub użyczenie i montaż) urządzeń systemu sygnalizacji i włamania bądź nadajnika na Obiekcie Zleceniodawcy. Taką umowę uważa się za umowę powiązaną z Umową SG, jeśli jest lub będzie podpisana przez te same strony, Obiekt wskazany w obydwu umowach ma ten sam adres, a urządzenia w niej wskazane są niezbędne dla realizacji Umowy SG.
 - h) **„Rejestr Zdarzeń”** to zestawienie odebranych przez Zleceniobiorcę sygnałów alarmowych z Obiektu.
 - i) **„Umowa” lub „Umowa SG”** oznacza każdą Umowę SG obejmującą usługi wskazane w ust. 1, zawartą pomiędzy Zleceniodawcą a Zleceniobiorcą.
 - j) **„Wartości Pieniężne”** to krajowe i zagraniczne znaki pieniężne, чеки, weksle, inne dokumenty zastępujące w obrocie gotówkę oraz złoto, srebro i wyroby z tych metali, kamienie szlachetne i perły, a także platynę i inne metale z grupy platynowców.
 - k) **„Zleceniobiorca”** oznacza Solid Group sp. z o.o. sp. k.
 - l) **„Zleceniodawca”** oznacza podmiot zlecający Solid Group sp. z o.o. sp. k. wykonanie jednej z usług wskazanych w ust. 1.
4. Aktualna wersja Regulaminu jest dostępna na stronie www.solidsecurity.pl. W przypadku otrzymania przez Zleceniodawcę informacji nt. wprowadzenia zmian w niniejszym Regulaminie, będzie on mógł zapoznać się ze wszelkimi szczegółami na podanej stronie internetowej.

§ 1. (Obowiązki Zleceniodawcy)

Zleceniodawca jest zobowiązany do:

1. Utrzymywania systemu alarmowego w stanie dobrej sprawności technicznej poprzez systematyczne dokonywanie czynności konserwacyjnych przez uprawnionego serwisanta.
2. Wykonywania okresowych kontroli prawidłowego działania systemu (wywołanie alarmu kontrolnego należy uzgodnić ze Zleceniobiorcą podając indywidualne Hasło).
3. Zapewnienia stałego kontaktu z minimum dwiema Osobami Upoważnionymi do Odwoływania Alarmu. W przypadku zgłoszenia przez patrol interwencyjny utrudnień w rzetelnej ocenie bezpieczeństwa Obiektu takie osoby powinny być upoważnione w szczególności do udostępnienia Obiektu celem sprawdzenia stanu bezpieczeństwa lub odwołania interwencji wraz z zobowiązaniem się tych osób do samodzielnego

sprawdzenia Obiektu. Wskazując osoby upoważnione do odwołania alarmu Zleceniodawca jest zobowiązany w szczególności do uwzględnienia osób wskazanych w ust. 16.

4. Zapewnienia aktualnych danych kontaktowych do Osób Upoważnionych.
5. Przekazania osobom Upoważnionym do Odwoływania Alarmu, o których mowa w ust. 3, Hasła zamieszczonego na Karcie zgłoszenia Obiektu. Jeśli Hasło zostało zmienione w trakcie trwania Umowy, Zleceniodawca zobowiązuje się do poinformowania w/w osób o aktualnym brzmieniu Hasła.
6. Natychmiastowego powiadamiania Zleceniobiorcy o wszelkich zdarzeniach dotyczących nieprawidłowego działania lokalnego systemu alarmowego oraz do powiadamiania Zleceniobiorcy o wszelkich zdarzeniach mogących mieć wpływ na wykonywanie usług przez Zleceniobiorcę.
7. Spełnienia wszelkich wymogów, w tym wymogów technicznych urządzeń, służących do aktywacji i korzystania z platformy eSimon oraz aplikacji MySolid określonych w Regulaminie Aplikacji MySolid i eSimon oraz utrzymywania połączenia sieciowego z serwerami należącymi do Zleceniobiorcy, w celu korzystania z platformy eSimon oraz aplikacji MySolid. Brak połączenia będzie skutkował nieprawidłowym działaniem usługi.
8. Ponoszenia kosztów związanych z naprawą i użytkowaniem oddanych do używania urządzeń.
9. Eksploatacji systemu alarmowego zgodnie z jego przeznaczeniem i instrukcją obsługi.

Ponadto:

10. Zleceniodawca zobowiązuje się podać prawidłowe, aktualne i wymagane w Umowie dane kontaktowe:
 - a) Swoje własne (w szczególności imię i nazwisko lub firmę, adres pocztowy, adres email, numer telefonu).
 - b) Osób Upoważnionych (w szczególności imię i nazwisko, adres email, numer telefonu).
11. Zleceniodawca zapewni bezpieczeństwo i poufność informacji przekazywanych z wykorzystaniem danych kontaktowych Zleceniodawcy i Osób Upoważnionych. Zachowanie bezpieczeństwa przekazywanych informacji ma bezpośredni wpływ na bezpieczeństwo na Obiekcie. W związku z powyższym:
 - a) Zleceniobiorca jest zobowiązany do kontaktu ze Zleceniodawcą lub Osobami Upoważnionymi, a w szczególności Osobami Upoważnionymi do Odwoływania Alarmu, wyłącznie poprzez dane kontaktowe wskazane przez Zleceniodawcę, w sposób ustalony w Umowie bądź niniejszym Regulaminie.
 - b) W przypadku zmiany danych Zleceniodawcy lub Osób Upoważnionych, a w szczególności Osób Upoważnionych do Odwoływania Alarmu, Zleceniodawca zobowiązuje się niezwłocznie dokonać ich aktualizacji zgodnie z procedurą wskazaną w ust. § 1 ust. 12 Regulaminu.
 - c) W sytuacji, gdy w wyniku jakichkolwiek okoliczności Zleceniodawca nie wskaże Zleceniobiorcy danych kontaktowych (imię i nazwisko, nr telefonu, adres e-mail) Osoby Upoważnionej, w szczególności Osoby Upoważnionej do Odwoływania Alarmu lub takie osoby zrezygnują ze swojej funkcji lub zostaną zmienione bez poinformowania Zleceniobiorcy w sposób ustalony w ust. § 1 ust. 12 Regulaminu, Zleceniobiorca będzie korzystał wyłącznie z danych kontaktowych do Zleceniodawcy, do momentu zaktualizowania danych Osób Upoważnionych, w szczególności do czasu podania danych Osób Upoważnionych do Odwoływania Alarmu.
 - d) Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność w przypadku, gdyby podane dane, o których mowa w § 1 ust. 10 Regulaminu były niepoprawne lub nieaktualne, w szczególności jest zobowiązany do poniesienia wszelkich opłat naliczonych w związku z brakiem możliwości kontaktu ze Zleceniodawcą lub osobami upoważnionymi do danych czynności.
12. Hasło, dane kontaktowe Zleceniodawcy oraz dane Osób Upoważnionych, w szczególności dane Osób Upoważnionych do Odwoływania Alarmu mogą zostać zmienione poprzez aplikację MySolid. Szczegóły procedury postępowania przy korzystaniu z ww. aplikacji określają regulaminy wskazane w § 8. Niezależnie od powyższego wskazane zmiany mogą zostać dokonane w sposób przewidziany poniżej:
 - a) Wniosek o zmianę może zostać wysłany w formie pisemnej na adres korespondencyjny Zleceniobiorcy. Wniosek wysłany w formie pisemnej wymaga czytelnego podpisu;
 - b) Wniosek o zmianę może zostać wysłany poprzez pocztę email na adres dok@solidsecurity.pl. W przypadku składania wniosku poprzez pocztę email, wniosek musi zostać wysłany z adresu e-mail Zleceniodawcy lub osoby umocowanej do dokonania zmiany, który został podany Zleceniobiorcy zgodnie z wymogami niniejszego Regulaminu;
 - c) Za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie www.solidsecurity.pl;
 - d) Wniosek powinien zawierać następujące informacje: imię i nazwisko osoby upoważnionej do reprezentacji, nazwa Zleceniodawcy, adres Zleceniodawcy, nazwa i adres Obiektu, nr Umowy, id klienta, a w przypadku zmiany Hasła także dotychczasowe Hasło i nowe Hasło.
 - e) Nowe Hasło może się składać z minimalnie 4 a maksymalnie 10 znaków (inne znaki niż cyfra lub litera oraz inna długość niż wskazana powyżej nie są dozwolone).
 - f) Wprowadzenie zmiany musi zostać potwierdzone telefonicznie. W tym celu Zleceniobiorca skontaktuje się ze składającym wniosek i poprosi o potwierdzenie wniosku oraz podanie Hasła. W przypadku nieuzyskania potwierdzenia przez osobę uprawnioną, wniosek o zmianę nie będzie realizowany.
 - g) W przypadku skutecznej zmiany danych lub Hasła, Zleceniodawca jest zobowiązany do poinformowania o tym fakcie wszystkie osoby, których zmiana dotyczy, a w szczególności do przekazania nowego Hasła Osobom Upoważnionym do Odwoływania Alarmu.
13. Zmiana Osób Upoważnionych, ich danych lub Hasła może zostać dokonana wyłącznie przez Zleceniodawcę lub osobę posiadającą pełnomocnictwo, które obejmuje swym zakresem upoważnienie do podejmowania wnioskowanej czynności. W szczególności, w celu zapewnienia należytego poziomu ochrony Obiektu Osoba Upoważniona nie jest uprawniona do zmiany swoich danych kontaktowych bez nadania jej umocowania w tym zakresie przez Zleceniodawcę.
14. Zmiana danych określonych w § 1 ust. 12 nie stanowi zmiany Umowy.
15. W przypadku złożenia przez Osobę Upoważnioną wniosku o usunięcie jej danych, Zleceniobiorca usunie przedmiotowe dane i niezwłocznie powiadomi o tym Zleceniodawcę.

16. Zleceniodawca zobowiązuje się do przekazania koniecznych informacji dotyczących usług świadczonych przez Zleceniobiorcę osobom, których ta usługa może dotyczyć. W szczególności zobowiązuje się do upoważnienia do odwoływania alarmów takie osoby, które są uprawnione z jakiegokolwiek tytułu do przebywania na Obiekcie (takich jak współwłaściciele, najemcy, współmałżonkowie, współpracownicy itp.)
- a) Zleceniobiorca, w sytuacji niewywiązania się Zleceniodawcy z ww. obowiązku, poinformuje Zleceniodawcę o stwierdzeniu naruszenia wraz wezwaniem do jego naprawienia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. W przypadku niezastosowania się do wezwania Zleceniobiorca może zawiesić realizację usługi wykonywania podjazdów. Do czasu naprawienia uchybień Zleceniobiorca będzie jedynie monitorował system alarmowy bez obowiązku wysyłania patrolu interwencyjnego. Zawieszenie wykonywania usługi z tego tytułu nie powoduje zawieszenia naliczenia miesięcznego wynagrodzenia, które Zleceniodawca nadal zobowiązany jest opłacić.
 - b) Niezależnie od powyższego, Zleceniobiorca może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym bez zachowania okresu wypowiedzenia, jeśli Zleceniodawca nie naprawi uchybień w ciągu 21 dni od wezwania złożonego przez Zleceniobiorcę.
 - c) W przypadku skorzystania przez Zleceniobiorcę z uprawnień wskazanych w pkt. a) lub pkt. b), Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za szkody, jakie mogą powstać w związku z wstrzymaniem wykonywania usług na Obiekcie.

§ 2. (Aktywacja systemu alarmowego)

1. Jeżeli Umowa SG jest powiązana z inną Umową typu INS (sprzedaż lub oddanie do używania oraz montaż urządzeń systemu sygnalizacji i włamania), która jest lub będzie podpisana przez strony Umowy na Obiekt o tym samym adresie i jest to tzw. Powiązana Umowa INS, to uznaje się, iż brak zapłaty lub niepełna zapłata wynagrodzenia przysługującego Zleceniobiorcy od Zleceniodawcy z tytułu realizacji Powiązanej Umowy INS, skutkować będzie:
 - a) brakiem uruchomienia i aktywacji systemu sygnalizacji włamania i napadu zainstalowanego w Obiekcie Zleceniodawcy i/lub
 - b) zaprzestaniem wykonywania dalszych usług przez Zleceniobiorcę, wynikających z umów INS w Obiekcie Zleceniodawcy oraz
 - c) zaprzestaniem wykonywania dalszych usług przez Zleceniobiorcę, wynikających z Umowy SG w Obiekcie Zleceniodawcy.
2. W sytuacji określonej w ust. 1 Zleceniobiorca uruchomi oraz aktywuje system sygnalizacji włamania i napadu na podstawie Powiązanej Umowy INS oraz rozpocznie świadczenie usług wynikających z Umowy SG, na warunkach określonych tymi Umowami w Obiekcie Zleceniodawcy, po uregulowaniu przez Zleceniodawcę wszelkich należności wobec Zleceniobiorcy. W takiej sytuacji aktywacja systemu i uruchomienie usług nastąpi w terminie maksymalnie do 48 godzin, zastrzeżeniem ust. 3. Poprzez uregulowanie należności rozumie się wpływ całości kwoty wynikającej z faktury wystawionej na podstawie Powiązanej Umowy INS na rachunek bankowy Zleceniobiorcy.
3. W przypadku gdy:
 - a) Zleceniodawca dokona płatności w dniu poprzedzającym Dzień Wolny od Pracy lub
 - b) Zleceniodawca dokona płatności w Dniu Wolnym od Pracy lub
 - c) Zaksięgowanie przez Zleceniobiorcę wpłaty od Zleceniodawcy na rachunku bankowym Zleceniobiorcy nastąpi w dniu poprzedzającym Dzień Wolny od Pracyuruchomienie i aktywacja usług(i) w Obiekcie Zleceniodawcy nastąpi maksymalnie do 48 godzin licząc od pierwszego dnia roboczego następującego po Dniu Wolnym od Pracy.
4. Zleceniodawca zobowiązuje się do dokonania zapłaty wynikającej z faktury wystawionej na podstawie Powiązanej Umowy INS niezwłocznie. Uruchomienie i aktywacja systemu oraz rozpoczęcie świadczenia usług jest bezpośrednio uzależnione od dokonania zapłaty za fakturę wystawioną w związku z Powiązaną Umową INS, a termin wskazany na tej fakturze stanowi wyłącznie ostateczny termin zapłaty i nie jest w żaden sposób powiązany z uruchomieniem usługi.
5. W przypadku 3 miesięcznej zwłoki Zleceniodawcy z zapłatą należności wynikającej z Powiązanej Umowy INS, Zleceniobiorca jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy SG z zachowaniem miesięcznego terminu wypowiedzenia. Wypowiedzenie Umowy SG nie zwalnia Zleceniodawcy z opłaty miesięcznego wynagrodzenia wskazanego w Umowie SG naliczonego do momentu jej rozwiązania, o ile usługa była uruchomiona na podstawie indywidualnych ustaleń wcześniej niż zgodnie z § 2 ust. 1-4. W przypadku braku uruchomienia usługi, o której mowa w § 2 ust. 2, w terminie 12 miesięcy od dnia podpisania Umowy SG, umowa ta automatycznie wygasa.
6. Zleceniobiorca jest zobowiązany do przekazania Zleceniodawcy lub Osobie Upoważnionej przez Zleceniodawcę jednorazowego Kodu Aktywacyjnego użytkownika służącego do aktywacji i zarządzania systemem sygnalizacji włamania i napadu niezwłocznie po uregulowaniu wszelkich należności i wynagrodzeń przysługujących Zleceniobiorcy od Zleceniodawcy z tytułu realizacji Powiązanej Umowy INS. Przekazanie Kodu Aktywacyjnego może nastąpić poprzez skorzystanie z danych kontaktowych o których mowa w § 1 ust. 10, a w szczególności poprzez przesłanie go na adres email. Zleceniodawca jest zobowiązany do przyjęcia Kodu Aktywacyjnego, a w przypadku jego nieprzyjęcia bądź braku możliwości przekazania z winy Zleceniodawcy (w szczególności jeśli dane wskazane w § 1 ust. 10 są nieprawidłowe lub nieaktualne) Zleceniodawca ponosi całkowitą odpowiedzialność za ewentualne szkody powstałe w wyniku braku aktywacji systemu.
7. Zleceniodawca lub osoba upoważniona przez Zleceniodawcę zobowiązuje się natychmiast po otrzymaniu od Zleceniobiorcy jednorazowego Kodu Aktywacyjnego użytkownika do zmiany Kodu Aktywacyjnego we własnym zakresie na indywidualny kod Zleceniodawcy. W przypadku braku zmiany Kodu Aktywacyjnego użytkownika przez Zleceniodawcę lub osobę upoważnioną przez Zleceniodawcę, Zleceniobiorca nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne następstwa i szkody powstałe w wyniku braku wprowadzenia zmiany Kodu Aktywacyjnego użytkownika.

8. W przypadku ziszczenia się przesłanek określonych w niniejszym paragrafie, Zleceniobiorca nie będzie ponosił odpowiedzialności za szkody powstałe w okresie braku świadczenia usługi wskazanej w Umowie lub od dnia zawieszenia tej usługi.
9. Zleceniodawca jest zobowiązany zapłacić należne Zleceniobiorcy odsetki ustawowe bez dodatkowego wezwania do ich uiszczenia. Odsetki będą wskazane w fakturze lub innym odrębnym dokumencie.
10. W przypadku braku terminowej zapłaty należności z tytułu wykonywania Umowy, Zleceniodawca upoważnia Zleceniobiorcę do dokonania przelewu przysługującej mu względem Zleceniodawcy wierzytelności na rzecz osoby trzeciej – nie dotyczy Zleceniodawców będących osobami, o których mowa w § 10 ust. 10 pkt. d).
11. Brak uruchomienia i aktywacji systemu w praktyce uniemożliwia Zleceniobiorcy rozpoczęcie świadczenia usług wskazanych w Umowie SG. W przypadku zaistnienia okoliczności, o których mowa w niniejszym paragrafie, Zleceniobiorca nie będzie ponosił odpowiedzialności za szkody powstałe w Obiekcie Zleceniodawcy wynikające z braku realizacji usług wynikających z Umowy dotyczących Obiektu, o którym mowa w Umowie.

§ 3. (Brak płatności w trakcie trwania Umowy)

1. Zleceniobiorca zastrzega sobie prawo do zaprzestania podejmowania interwencji na każdy odebrany sygnał alarmowy z Obiektu Zleceniodawcy w przypadku gdy Zleceniodawca nie wywiązuje się z obowiązku uiszczenia wobec Zleceniobiorcy miesięcznego wynagrodzenia określonego w Umowie SG lub Regulaminie w wysokości co najmniej dwóch okresów rozliczeniowych. Po powstaniu zaległości płatniczej, o której w zdaniu pierwszym, a przed zawieszeniem usługi interwencji, Zleceniobiorca telefonicznie/smssem wezwie Zleceniodawcę do zapłaty zaległości wyznaczając dodatkowo, co najmniej 14-dniowy termin na zapłatę pod rygorem zawieszenia usługi interwencji.
2. Usługa podejmowania interwencji zostanie zawieszona do czasu uregulowania wszelkich należności Zleceniodawcy wobec Zleceniobiorcy. Poprzez uregulowanie należności rozumie się zaksięgowanie wpłat wynikających z zaległych płatności na rachunku bankowym Zleceniobiorcy wskazanym na fakturze. Zleceniodawca zobowiązany jest skutecznie poinformować Zleceniobiorcę o fakcie uregulowania wszelkich należności w formie pisemnej, listem poleconym na adres wskazany na fakturze bądź elektronicznie na adres e-mail zgloszeniagi@solidsecurity.pl.
3. Po otrzymaniu pisemnego bądź elektronicznego potwierdzenia o dokonaniu wszelkich płatności Zleceniodawcy względem Zleceniobiorcy oraz zaksięgowaniu wpłaty na rachunku bankowym Zleceniobiorcy, usługa interwencji wskazana w Umowie SG zostanie przywrócona na Obiekcie Zleceniodawcy maksymalnie w ciągu 48 godzin.
4. W przypadku gdy:
 - a) Zleceniodawca dokona płatności oraz poinformuje Zleceniobiorcę o tym fakcie w formie pisemnej bądź e-mailowej w dniu poprzedzającym Dzień Wolny od Pracy lub
 - b) W Dniu Wolnym od Pracy lub
 - c) Zaksięgowanie ww. wpłaty na rachunku bankowym Zleceniobiorcy oraz przekazanie informacji o dokonaniu wszelkich płatności, nastąpi w dniu poprzedzającym Dzień Wolny od Pracy,przywrócenie usług na Obiekcie Zleceniodawcy nastąpi maksymalnie do 48 godzin licząc od pierwszego dnia roboczego następującego po Dniu Wolnym od Pracy.
5. Zawieszenie przez Zleceniobiorcę usługi interwencji z przyczyn wymienionych powyżej, nie zwalnia Zleceniodawcy z obowiązku regulowania wobec Zleceniobiorcy miesięcznego wynagrodzenia wynikającego z Umowy SG z tytułu realizacji pozostałych usług określonych w umowie SG.
6. W przypadku ziszczenia się przesłanek określonych w niniejszym paragrafie, Zleceniobiorca nie będzie ponosił odpowiedzialności za szkody powstałe w okresie od dnia zawieszenia usługi interwencji.
7. Zleceniodawca jest zobowiązany zapłacić należne Zleceniobiorcy odsetki ustawowe bez dodatkowego wezwania do ich uiszczenia. Odsetki będą wskazane w fakturze lub innym odrębnym dokumencie.
8. W przypadku braku terminowej zapłaty miesięcznego wynagrodzenia z tytułu wykonywania Umowy SG, Zleceniodawca upoważnia Zleceniobiorcę do dokonania przelewu przysługującej mu względem Zleceniodawcy wierzytelności na rzecz osoby trzeciej - nie dotyczy Zleceniodawców będących osobami o których mowa w § 10 ust. 10 pkt. d).

§ 4. (Zasady odpowiedzialności za szkody)

1. Zleceniobiorca odpowiada za szkody na zasadzie winy.
2. Powyższy ustęp wyznacza zakres odpowiedzialności Zleceniobiorcy i wszelkie postanowienia Umowy oraz Regulaminu powinny być interpretowane zgodnie z tym postanowieniem, a w szczególności Umowa SG nie stanowi formy ubezpieczenia ani jej nie zastępuje.
3. Zleceniobiorca nie odpowiada za szkody wynikłe z niewykonania lub nienależytego wykonania usług z powodu:
 - a) następstwa siły wyższej przez którą rozumie się zdarzenie zewnętrzne (niezależne od Zleceniobiorcy), niemożliwe do zapobieżenia i przewidzenia np. wojna, strajk, klęska żywiołowa, zamieszki uliczne;
 - b) zaniedbania przez Zleceniodawcę obowiązków, chyba, że szkody powstały z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przez Zleceniobiorcę, jak również gdy zaniedbanie obowiązków przez Zleceniodawcę nie miało wpływu na powstanie szkody;
 - c) w ramach udostępnionych aplikacji Zleceniobiorca nie odpowiada za ograniczenia lub problemy techniczne z urządzeniami za pośrednictwem których Zleceniodawca lub osoby przez niego wskazane korzystają z platform oraz aplikacji jak również za ograniczenia lub problemy techniczne w systemach teleinformatycznych z których korzystają urządzenia Zleceniodawcy lub osób przez niego wskazanych;
 - d) *(wykreślono)*;
 - e) Zleceniobiorca nie odpowiada również za szkody powstałe w trakcie lub w związku z zasadną interwencją.

4. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności także w sytuacjach wskazanych w § 1 ust. 16, § 2 ust. 8, § 2 ust. 11, § 3 ust. 6, § 6 ust. 9 oraz § 4 ust. 5 i 6 poniżej.
5. Zleceniodawca jest zobowiązany przed podpisaniem Umowy SG do poinformowania Zleceniobiorcy na piśmie o posiadaniu na terenie Obiektu ruchomości o wartości przekraczającej 20 000 zł. W szczególności dotyczy to rzeczy mających wartość zabytkową, kolekcjonerską, dzieł sztuki lub wysokiej klasy urządzeń elektronicznych. W przypadku braku takiej informacji, Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za ich kradzież bądź uszkodzenie.
6. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za Wartości Pieniężne przechowywane na terenie Obiektu i nie odpowiada za szkody, jakie ewentualnie powstały w wyniku ich uszkodzenia lub kradzieży.
 - a) Zasada wskazana powyżej nie ma zastosowania do Zleceniodawców, którzy spełniają określone poniżej wymagania tzn. Zleceniobiorca ponosi odpowiedzialność za Wartości Pieniężne (z zastrzeżeniem ust. e.) wyłącznie w sytuacji, gdy były one przechowywane na Obiekcie zgodnie z wytycznymi zawartymi w Rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 7 września 2010 r. w sprawie wymagań, jakim powinna odpowiadać ochrona Wartości Pieniężnych przechowywanych i transportowanych przez przedsiębiorców i inne jednostki organizacyjne (Dz. U. 2016 poz. 793).
 - b) Wymagania wskazane w w/w rozporządzeniu stają się wiążące pomiędzy Zleceniodawcą a Zleceniobiorcą w momencie wejścia w życie Umowy. Dokładny zakres wymagań wyznacza treść w/w rozporządzenia na dzień powstania ewentualnej szkody (tj. ewentualne zmiany wprowadzone w/w rozporządzeniu obowiązują Zleceniodawcę od momentu ich wejścia w życie).
 - c) Zastrzeżenia wskazane w punkcie a) mają zastosowanie bez względu na to, czy wskazane tam rozporządzenie zostanie później zmienione (vide punkt b) lub całkowicie zastąpione przez inne. Nowe rozporządzenie wydane na podstawie art. 6 ust. 2 Ustawy z dnia 22 sierpnia 1997 r. o ochronie osób i mienia (Dz.U.2020.838 z późn. zm.) zastępuje to wymienione w ust. a) od momentu wejścia w życie, jeśli obowiązywało na dzień powstania ewentualnej szkody.
 - d) Zastrzeżenia wskazane w punkcie a) mają zastosowanie do każdego rodzaju Zleceniodawcy, w szczególności bez względu na to czy jest przedsiębiorcą oraz bez względu na to, jakiego typu jest przedsiębiorcą.
 - e) Bez względu na spełnienie wymagań wskazanych w punkcie a), Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za Wartości Pieniężne przechowywane na Obiekcie, jeśli przekraczają one równowartości 100 000 zł.

§ 5. (Zawieszenie usługi i zmiana wysokości opłat)

1. Zleceniodawcy przysługuje prawo do zawieszenia usług MOP (monitoringu i podejmowania interwencji) i/lub MON (monitorowania). Warunkiem zawieszenia usługi jest zgłoszenie (minimum na 7 dni przed planowaną datą zawieszenia usługi) takiego wniosku. Okres zawieszenia uruchomionej usługi nie może być dłuższy niż 90 dni w danym roku kalendarzowym, a każdorazowe zawieszenie usługi nie może być krótsze niż 30 dni kalendarzowych. Zleceniobiorca potwierdzi wniosek o zawieszenie usługi drogą telefoniczną i w tym celu wymagane będzie podanie przez Zleceniodawcę aktualnego Hasła. W przypadku braku pozytywnej weryfikacji takiego wniosku, zgłoszenie zawieszenia usługi nie jest skuteczne, a usługa nie będzie zawieszona.
2. W okresie zawieszenia usług MOP (monitoringu i podejmowania interwencji) oraz MON (monitorowania), Zleceniodawcy nie przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy, a w okresie wypowiedzenia Umowy Zleceniodawcy nie przysługuje prawo do zawieszenia usług. Powyższe ograniczenie odnośnie wypowiedzenia umowy w okresie zawieszenia usługi nie dotyczy przypadków rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym (bez wypowiedzenia) w sytuacjach określonych w § 7 ust. 3a Regulaminu.
3. Jeśli Umowa została zawarta na czas określony lub zawiera zastrzeżenie o minimalnym okresie jej trwania, to w przypadku zawieszenia usługi na podstawie powyższego wniosku, czas trwania Umowy lub minimalny okres trwania Umowy ulega przedłużeniu o czas trwania zawieszenia usługi.
4. W okresie zawieszenia usługi Zleceniodawca nie jest zobowiązany do uiszczania miesięcznego wynagrodzenia określonego w Umowie SG, lecz będzie zobowiązany do zapłaty należności wskazanej w § 9 ust. 4.
5. W przypadku gdy nadajnik zostaje oddany do używania Zleceniodawcy na czas realizacji Umowy SG, należność z tego tytułu została w kalkulowana w miesięczne wynagrodzenie za usługi świadczone w ramach Umowy.
6. Ceny wskazane w Umowie SG mogą być waloryzowane przez Zleceniobiorcę co 12 miesięcy o roczny wskaźnik wzrostu cen towarów i usług konsumpcyjnych podawany przez GUS. Zmiana taka nie wymaga zmiany treści Umowy w formie aneksu.
7. W przypadku podwyższenia lub obniżenia stawki podatku VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami, miesięczne wynagrodzenie oraz inne wynagrodzenia i opłaty wskazane w Umowie mogą zostać jednostronnie zmienione przez Zleceniobiorcę o kwotę zmienionego podatku VAT, będącą elementem składowym wynagrodzeń oznaczonych w Umowie i Regulaminie.
8. W przypadku zwiększenia miesięcznego wynagrodzenia i opłat wskazanych w Umowie i Regulaminie zgodnie z postanowieniami wskazanymi w ust. 6 i 7, Zleceniodawcy przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy w miesięcznym terminie liczonym od dnia poinformowania go o zmianie:
 - a) Umowa zostanie zakończona z upływem terminu wypowiedzenia określonego w Umowie,
 - b) W przypadku złożenia wypowiedzenia od Umowy zmiany te nie wywierają skutków prawnych w stosunku do danego Zleceniodawcy, tj. zostanie on obciążony wynagrodzeniem i opłatami w niezmienionej wysokości,
 - c) O zmianie miesięcznego wynagrodzenia i opłat Zleceniodawca zostanie poinformowany w formie pisemnej, dla swojej ważności zmiana wynagrodzenia nie wymaga zmiany treści Umowy w formie aneksu,
 - d) Postanowienia niniejszego ustępu dotyczą osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą o których mowa w art. 38a Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, Dz.U.2020.287 t.j. z dnia 21 lutego 2020 r. (dalej: Ustawa o prawach konsumenta) tj. osób fizycznych zawierających umowę bezpośrednio związaną z ich działalnością

- gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tych osób charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nich działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
9. Strony mogą dokonać zmiany wysokości wynagrodzenia należnego Zleceniobiorcy każdorazowo w przypadku zmiany wysokości minimalnego wynagrodzenia ustalonego na podstawie przepisów o minimalnym wynagrodzeniu za pracę. Zmiana wysokości wynagrodzenia należnego Zleceniobiorcy może zostać dokonana w formie pisemnego aneksu lub przy wykorzystaniu wskazanego przez Zleceniodawcę w Umowie adresu email i/lub numeru telefonu – w takim przypadku Zleceniobiorca wyśle propozycję zmiany na adres email Zleceniodawcy lub przedstawi ją telefonicznie, natomiast Zleceniodawca może wyrazić akceptację potwierdzając to poprzez email lub telefonicznie (rozmowa będzie nagrywana).
 10. Z chwilą rozwiązania Umowy Zleceniodawca będzie miał możliwość odsprzedaży Zleceniobiorcy nadajnika po cenach rynkowych, w przypadku gdy Zleceniobiorca wyrazi wolę jego zakupu.
 11. Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi z przyczyn dotyczących Zleceniobiorcy i trwająca dłużej niż 12 godzin, Zleceniodawcy przysługuje zwrot 1/30 miesięcznego wynagrodzenia.

§ 6. (Opłaty dodatkowe)

1. *(wykreślono).*
2. Z uwagi na konieczność zapewnienia przez Zleceniobiorcę bezpieczeństwa Obiektu Zleceniodawcy, jak również obiektów innych klientów Zleceniobiorcy oraz z uwagi na konieczność zapewnienia należytego funkcjonowania centrum monitorowania sygnałów alarmowych Zleceniobiorcy, Zleceniodawca nie jest uprawniony do samodzielnego demontażu (odcięcia) nadajnika oraz ingerencji w system w trakcie trwania Umowy bez uprzedniego zgłoszenia takiej potrzeby Zleceniobiorcy w formie pisemnej i uzyskania od Zleceniobiorcy pisemnej zgody. Zleceniodawca jest uprawniony do samodzielnego demontażu (odcięcia) nadajnika na podstawie pisemnego upoważnienia Zleceniobiorcy bądź po bezskutecznym upływie 14 dni licząc od skutecznego doręczenia Zleceniobiorcy o okolicznościach będących przyczyną demontażu (odcięcia) nadajnika.
3. Samodzielny demontaż (odcięcie) nadajnika w trakcie trwania Umowy na podstawie zgody Zleceniobiorcy dokonany przez Zleceniodawcę, nie jest podstawą do stwierdzenia zaprzestania świadczenia usług przez Zleceniobiorcę, nie zwalnia Zleceniodawcy z regulowania miesięcznego wynagrodzenia i nie jest jednoznaczny z rozwiązaniem Umowy, które wymaga zachowania wymogów określonych w § 7 Regulaminu.
4. Przez samodzielny demontaż (odcięcie) nadajnika w trakcie trwania Umowy rozumie się również dokonanie takiego demontażu (odcięcia) przez osoby trzecie niebędące pracownikami/serwisantami/instalatorami Zleceniobiorcy.
5. W przypadku stwierdzenia, na podstawie otrzymanych przez Zleceniobiorcę sygnałów, wskazujących na prawdopodobieństwo samodzielnego demontażu (odcięcia) nadajnika w trakcie trwania Umowy, Zleceniobiorca jest upoważniony, po uprzednim poinformowaniu Zleceniodawcy i uzgodnieniu terminu wizyty instalatora/serwisanta, do przeprowadzenia kontroli weryfikującej tą okoliczność.
6. W przypadku stwierdzenia przez uprawnionego instalatora/serwisanta Zleceniobiorcy, naruszeń w postaci samodzielnego demontażu (odcięcia) nadajnika w trakcie trwania Umowy bez wymaganej zgody, Zleceniobiorca obciąża Zleceniodawcę opłatą z tytułu usługi instalatora/serwisanta w wysokości 300 (trzysta) zł netto + należny podatek VAT obowiązujący w chwili powstania obowiązku podatkowego, który na dzień podpisania Umowy wynosi 23% (tj. 369 zł brutto).
7. W przypadku ochrony fizycznej wykonywanej podczas oczekiwania na odwołanie interwencji przez Osoby Upoważnione ze strony Zleceniodawcy – pierwsza godzina przebywania ochrony na Obiekcie wliczona jest w miesięczne wynagrodzenie, natomiast za każdą następną rozpoczętą godzinę Zleceniodawca zapłaci Zleceniobiorcy 60 zł + należny podatek VAT obowiązujący w chwili powstania obowiązku podatkowego, który na dzień podpisania Umowy wynosi 23% (tj. 73,80 zł brutto).
8. W przypadku nieobecności Zleceniodawcy lub osób wskazanych przez Zleceniodawcę w dniu umówionego montażu/servisu na Obiekcie, jak też w przypadku odwołania zlecenia po przyjeździe instalatora/serwisanta na umówiony montaż/servis Zleceniobiorca obciąża Zleceniodawcę kosztem wizyty w kwocie 150 złotych + należny podatek VAT obowiązujący w chwili powstania obowiązku podatkowego, który na dzień podpisania Umowy wynosi 23% (tj. 184,50 zł brutto).
9. W sytuacji, gdy Zleceniodawca podejmie działania określone w ust. 2 zd. pierwsze oraz w ust. 4, Zleceniobiorca nie ponosi żadnej odpowiedzialności za szkody, jakie powstały w wyniku tych działań.

§ 7. (Rozwiązanie Umowy)

1. Rozwiązanie Umowy wymaga złożenia oświadczenia woli w formie pisemnej lub oświadczenia w formie określonej w ust. 2. Na potrzeby niniejszej Umowy przez formę pisemną rozumie się dokument zawierający treść oświadczenia woli, własnoręcznie podpisany przez stronę Umowy.
2. Strony dopuszczają rozwiązanie Umowy poprzez przesłanie obrazu/zdjęcia lub skanu zawierającego czytelny podpis Zleceniodawcy (forma dokumentowa). Dokument ten powinien zawierać imię i nazwisko osoby upoważnionej do reprezentacji, nazwę Zleceniodawcy, adres Zleceniodawcy, nazwę i adres Obiektu, nr Umowy, id klienta i podpis osoby upoważnionej do rozwiązania Umowy. Jeśli obraz/zdjęcie lub skan jest przesyłany z adresu email to powinien być to adres zgodny z danymi Zleceniodawcy bądź osoby przez niego upoważnionej do reprezentacji.
3. Zleceniobiorca zastrzega sobie prawo do rozwiązania Umowy w przypadku:
 - a) zwłoki Zleceniodawcy w zapłacie miesięcznego wynagrodzenia za co najmniej dwa okresy rozliczeniowe, przy czym przed rozwiązaniem Zleceniobiorca wezwie Zleceniodawcę do uregulowania zaległości wyznaczając mu

- dodatkowy co najmniej 14-dniowy termin na zapłatę - w takim przypadku Zleceniobiorca będzie uprawniony do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia;
- b) umyślnego wywołania fałszywych alarmów przez Zleceniodawcę, osoby wspólnie z nim zamieszkałe, osoby, za które w myśl przepisów kodeksu cywilnego ponosi on odpowiedzialność lub przez osoby zatrudnione przez Zleceniodawcę - w takim przypadku Zleceniobiorca będzie uprawniony do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.
 - c) występowania u Zleceniodawcy fałszywych alarmów, za których powstawanie Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności - w takim przypadku Zleceniobiorca będzie uprawniony do rozwiązania Umowy z jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia.
- 3a. Zleceniodawca ma prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku:
- a) uprawdopodobnionej utraty prawa do władania/posiadania chronionego Obiektu czy też całkowitego lub znacznego zniszczenia mienia znajdującego się na Obiekcie powodującego bezcelowość dalszego kontynuowania Umowy;
 - b) spowodowania szkody przez Zleceniobiorcę w mieniu Zleceniodawcy na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Zleceniobiorcę;
 - c) cofnięcia Zleceniobiorcy przez uprawniony organ koncesji na wykonywanie działalności w zakresie usług ochrony;
 - d) na zasadach określonych w § 10 ust. 1 i 2.
4. Po wygaśnięciu Umowy SG lub w przypadku rozwiązania przez którąkolwiek ze stron, Zleceniodawca ma obowiązek:
- a) w przypadku zakupu nadajnika - odłączyć nadajnik z sieci i zasilania awaryjnego w terminie 14 dni od dnia zakończenia Umowy (dotyczy nadajnika radiowego),
 - b) w przypadku oddania do używania nadajnika - Zleceniodawca zobowiązuje się odłączyć nadajnik w terminie 14 dni od dnia zakończenia Umowy SG i zwrócić go na adres siedziby firmy lub najbliższego biura regionalnego, może też zlecić na piśmie do Zleceniobiorcy demontaż nadajnika i pokryć koszt usługi demontażu w kwocie 150 zł netto + należny podatek VAT obowiązujący w chwili powstania obowiązku podatkowego (brutto 184,50 zł).
5. W przypadku niewykonania działań wskazanych w ust.4, Zleceniodawca zapłaci:
- a) 150 zł brutto - koszt usługi dezaktywacji nadajnika w przypadku nieodłączenia nadajnika z sieci i zasilania awaryjnego w wyznaczonym terminie (ust. 4.a),
 - b) 550 zł brutto - koszt usługi dezaktywacji nadajnika w przypadku nieodłączenia w wyznaczonym terminie nadajnika oraz niedokonania jego zwrotu (ust. 4.b).
6. W przypadku wszczęcia w stosunku do którejkolwiek Strony Umowy postępowania układowego, likwidacyjnego, upadłościowego lub egzekucyjnego ta Strona zobowiązana jest niezwłocznie o powyższym fakcie powiadomić pozostałe Strony Umowy.

§ 8. (Platforma eSimon i aplikacja MySolid)

Zleceniobiorca umożliwia Zleceniodawcy korzystanie z platformy eSimon oraz aplikacji MySolid wyłącznie dla obsługi Obiektów wskazanych w Umowie w zakresie i na zasadach określonych w Umowie oraz regulaminie Aplikacji MySolid i eSimon oraz jedynie na czas trwania Umowy. Aktualna wersja ww. regulaminu znajduje się na stronie <https://simon.solidsecurity.pl/simonweb/terms.html>

§ 9. (Karta zgłoszenia Obiektu i nadajnik)

1. Zleceniodawca zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Zleceniobiorcy o wszelkich zmianach danych zawartych w Karcie zgłoszenia Obiektu i/lub w Umowie oraz o każdych innych okolicznościach mających wpływ na bezpieczeństwo Obiektu. Zleceniodawca przyjmuje do wiadomości, iż brak aktualnych danych może skutkować nienależytym wykonaniem usług przez Zleceniobiorcę z przyczyn, za które Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności.
2. Karta zgłoszenia Obiektu jest integralną częścią Umowy. Podpisana Karta zgłoszenia Obiektu powinna zostać przekazana Zleceniobiorcy w ciągu 2 dni roboczych, co jest niezbędnym warunkiem uruchomienia usługi (niezależnie od warunków wskazanych w § 2).
3. Numer nadajnika radiowego i częstotliwość nadawania jest własnością Zleceniobiorcy.
4. Od momentu zawieszenia usługi, jeśli zawieszenie jest powiązane z zawieszeniem obowiązku opłaty abonamentu przez Zleceniodawcę, Zleceniodawca będzie obciążany kwotą za obsługę nadajnika GSM w wysokości 20 zł netto + należny podatek VAT obowiązujący w chwili powstania obowiązku podatkowego (tj. 24,60 zł brutto) miesięcznie.
5. Zmiany treści Karty zgłoszenia Obiektu w zakresie Osób Upoważnionych nie wymagają formy aneksu i mogą być dokonane przez Zleceniodawcę na zasadach określonych w § 1 ust.12 i 13.

§ 10. (Postanowienia końcowe)

1. W przypadku śmierci Zleceniodawcy Umowa SG może zostać rozwiązana w trybie natychmiastowym przez jego spadkobierców pod warunkiem spełnienia wymogów wskazanych w ust. 2 poniżej. Spadkobiercy uprawnieni w wyniku podziału spadku do zarządzania Obiektem mogą podpisać nową Umowę przejmując usługi wykonywane przez Zleceniobiorcę.
2. W przypadku śmierci Zleceniodawcy Umowy .spadkobiercy Zleceniodawcy są zobowiązani do przedstawienia aktu zgonu Zleceniodawcy oraz

- a) Spadkobiercy Zleceniodawcy są zobowiązani do przedstawienia dokumentu stwierdzającego nabycie spadku lub poświadczenie dziedziczenia.
 - b) W przypadku przedstawienia dokumentów, o których mowa w ust. a), jeśli zgłaszający nie jest jedynym spadkobiercą, powinien dodatkowo posiadać stosowne upoważnienie do wykonania tego typu czynności od pozostałych spadkobierców.
 - c) W przypadku, w którym spadkobiercy nie przeprowadzili postępowania w przedmiocie stwierdzenia nabycia spadku lub nie są w stanie wylegitymować się aktem poświadczenia dziedziczenia, konieczne jest podpisanie przez osobę zgłaszającą dodatkowego oświadczenia, w którym zgłaszający potwierdzi fakt bycia upoważnionym do rozporządzania prawami związanymi z masą spadkową Zleceniodawcy. Wzór oświadczenia jest dostępny na stronie internetowej www.solidsecurity.pl
3. Wszelkie reklamacje związane z wykonaniem niniejszej Umowy zaleca się, aby Zleceniodawca zgłaszał na adres email dok@solidsecurity.pl bądź na adres korespondencyjny siedziby firmy niezwłocznie, najpóźniej do 14 dni po zaistnieniu przyczyny złożenia reklamacji.
- a) Reklamacje złożone po w/w terminie będą rozpatrzone, ale ze względu na charakterystykę usług świadczonych przez Zleceniobiorcę, opóźnione zgłoszenie reklamacji, w szczególności jeśli dotyczy to zdarzeń mających miejsce na Obiekcie, takich jak kradzież lub włamanie, może uniemożliwić skompletowanie informacji i spowolni powzięcie odpowiednich działań.
 - b) Reklamacje złożone w innej formie lub przesłane na inny adres email będą rozpatrzone przez Zleceniobiorcę, jednak złożenie reklamacji w sposób przewidziany w niniejszym ustępie przyspieszy procedurę weryfikacyjną i udzielenie odpowiedzi.
 - c) Zleceniobiorca zobowiązuje się do przechowywania przez 3 miesiące zapisu z Rejestru Zdarzeń oraz nieodpłatnego udostępniania go Zleceniodawcy - pod warunkiem zgłoszenia takiego żądania. Zapis Rejestru Zdarzeń za okres przekraczający 3 miesiące jest usuwany i w związku z tym jego udostępnienie nie będzie możliwe.
4. Wszelkie spory, które mogą wyniknąć w związku z Umową będą rozpatrywane przez sąd właściwy określony zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego.
5. Wszelkie zmiany treści Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności, chyba że Umowa bądź Regulamin przewiduje wyjątki dla dokonania określonej czynności. Na potrzeby niniejszej Umowy przez formę pisemną pod rygorem nieważności rozumie się dokument zawierający treść oświadczenia woli, własnoręcznie podpisany przez stronę Umowy lub osobę przez nią upoważnioną. Strony postanawiają, iż nie będzie formą pisemną pod rygorem nieważności dokument przesłany/dostarczony drugiej stronie drogą email, fax, obraz dokumentu, skan, informacja telefoniczna itp.
6. Zleceniobiorca zobowiązuje się podać prawidłowe i aktualne dane kontaktowe (firma, forma działalności, adres pocztowy, adres email, numer telefonu) oraz zobowiązuje się niezwłocznie poinformować Zleceniodawcę o wszelkich zmianach w w/w zakresie.
7. W sprawach nieuregulowanych Umową SG i Regulaminem mają zastosowanie w szczególności: ustawa Kodeks Cywilny, ustawa o Ochronie Osób i Mienia, ustawa Prawo Telekomunikacyjne.
8. Zleceniodawca wyraża zgodę na podzlecenie przez Zleceniobiorcę usług objętych Umową.
9. Zleceniobiorca oświadcza, iż jest ubezpieczony od odpowiedzialności kontraktowo – deliktowej.
10. W przypadku zmian postanowień Regulaminu, Zleceniodawcy przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy w miesięcznym terminie liczącym od dnia poinformowania go o zmianie:
- a) Umowa zostanie zakończona z upływem terminu wypowiedzenia wskazanego w Umowie;
 - b) W przypadku złożenia wypowiedzenia od Umowy wszelkie zmiany nie wywierają skutków prawnych w stosunku do danego Zleceniodawcy,
 - c) O zmianie Regulaminu Zleceniodawca zostanie poinformowany w formie pisemnej,
 - d) Postanowienia niniejszego ustępu dotyczą osoby fizycznej nieprowadzącej działalności gospodarczej oraz osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
11. W odniesieniu do Zleceniodawców niebędących osobami o których mowa w § 10 ust. 10 pkt. d) powyżej, Zleceniobiorca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu na zasadach określonych w niniejszym ustępie. Zleceniobiorca przekaże Zleceniodawcy informację o zmianach Regulaminu przy najbliższej fakturze VAT, w formie w jakiej przesyłana jest mu faktura VAT (papierowo/mailowo). W przypadku zmian postanowień Regulaminu, Zleceniodawcy przysługuje uprawnienie do wypowiedzenia umowy w miesięcznym terminie liczącym od dnia otrzymania informacji w przedmiocie zmiany Regulaminu z zachowaniem okresu wypowiedzenia wskazanego w Umowie.