

ROOVEE

CHCESZ ROWER?

MASZ ROWER!

Prosta wypożyczalnia rowerów miejskich



Regulamin wypożyczania/udostępniania rowerów elektrycznych.

I. Postanowienia wstępne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki korzystania z rowerów miejskich w ramach systemu Toruński Rower Miejski (TRM), którego właścicielem jest Gmina Miasto Toruń, a który realizowany jest przez Operatora.
2. System TRM obejmuje udostępnianie rowerów elektrycznych i rowerów typu cargo osobom pełnoletnim w ramach wypożyczeń dokonywanych wyłącznie osobiście w wyznaczonych punktach stacyjnych, w dniach roboczych, po wcześniejszej rezerwacji telefonicznej.
3. Korzystanie z roweru w ramach systemu TRM wymaga uprzedniego podpisania umowy wypożyczenia oraz zapoznania się z niniejszym Regulaminem.
4. System TRM nie wymaga pobierania aplikacji, zakładania konta ani dokonywania płatności online.
5. Niniejszy Regulamin dostępny jest w punkcie wypożyczeń oraz na stronie internetowej: <https://torun.bike>

II. Definicje

1. **Operator** – ROOVEE S.A., z siedzibą w Warszawie (02-495), przy ul. Ryżowej 33a/7, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000706557, NIP: 5223106241, świadcząca usługi operacyjne i serwisowe w ramach systemu Toruński Rower Miejski.
2. **Zamawiający** – Gmina Miasta Toruń, będące właścicielem systemu Toruński Rower Miejski, odpowiedzialna za jego organizację, uruchomienie i finansowanie.
3. **TRM (Toruński Rower Miejski)** – system stacyjny wypożyczeń rowerów elektrycznych oraz użyczeń rowerów cargo w punktach fizycznych prowadzonych przez Operatora, działający na terenie Torunia oraz system wypożyczeń rowerów za pomocą aplikacji



ROOVEE S.A. z siedzibą w Warszawie zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy,
XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000706557,
NIP: 5223106241, REGON: 368857899, Kapitał zakładowy 100 000 PLN (wpłacony w całości).

R
roovee.eu

ROOVEE

CHCESZ ROWER?

MASZ ROWER!

Prosta wypożyczalnia rowerów miejskich



4. **Rower elektryczny** – jednoślad z napędem wspomagającym, udostępniany w systemie TRM na podstawie umowy wypożyczenia.
5. **Rower typu cargo** – rower przeznaczony do przewozu większych ładunków lub dzieci, udostępniany w systemie TRM na podstawie umowy użyczenia.
6. **Klient / Użytkownik** – osoba fizyczna, która ukończyła 18 rok życia, posiada pełną zdolność do czynności prawnych i zawarła z Operatorem umowę wypożyczenia (roweru elektrycznego) lub użyczenia (roweru cargo) w ramach systemu TRM.
7. **Umowa** – odpowiednio: umowa wypożyczenia (dla roweru elektrycznego) lub umowa użyczenia (dla roweru typu cargo), zawarta pomiędzy Klientem a Operatorem w formie pisemnej w Punkcie wypożyczeń, określająca zasady i czas użytkowania roweru, wyposażenie, opłaty oraz kary umowne.
8. **Wypożyczenie roweru** – zawarcie umowy wypożyczenia roweru elektrycznego z Operatorem oraz odbiór roweru w Punkcie wypożyczeń.
9. **Użyczenie roweru** – zawarcie umowy użyczenia roweru typu cargo z Operatorem oraz odbiór roweru w Punkcie wypożyczeń.
10. **Zakończenie wypożyczenia / użyczenia** – zwrot roweru do Punktu zwrotu we wskazanym w umowie terminie, wraz z podpisaniem przez obie strony protokołu zwrotu. Zwrot po terminie, w stanie pogorszonym lub z brakującym wyposażeniem może skutkować naliczeniem kar umownych lub utratą prawa do dalszego korzystania z systemu TRM.
11. **Punkt wypożyczeń** – fizyczne miejsce obsługiwane przez Operatora, w którym Klient może dokonać rezerwacji oraz odbioru roweru TRM, po podpisaniu umowy, działający pod adresem: Magazyn Roovee Toruń
12. **Punkt zwrotu** – fizyczne miejsce wskazane przez Operatora, do którego należy zwrócić rower po zakończeniu okresu wypożyczenia/użyczenia, działający pod adresem: Magazyn Roovee Toruń
13. **RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 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.
14. **u.p.k.** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.).



ROOVEE S.A. z siedzibą w Warszawie zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy,
XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000706557,
NIP: 5223106241, REGON: 368857899, Kapitał zakładowy 100 000 PLN (wpłacony w całości).

R
roovee.eu

ROOVEE

CHCESZ ROWER?

MASZ ROWER!

Prosta wypożyczalnia rowerów miejskich



III. Warunki korzystania z systemu TRM

1. Korzystanie z rowerów elektrycznych systemu Toruński Rower Miejski (TRM) jest możliwe wyłącznie na podstawie zawartej przez Użytkownika umowy wypożyczenia (w przypadku rowerów elektrycznych) lub umowy użyczenia (w przypadku rowerów elektrycznych typu cargo) z Operatorem, w Punkcie wypożyczeń.
2. W systemie TRM dostępnych jest:
 - a) **20 rowerów elektrycznych** – dostępnych do wypożyczenia w trybie indywidualnym. Umowa wypożyczenia może zostać zawarta wyłącznie w przypadku dostępności rowerów. W przypadku braku dostępnych rowerów, zawarcie umowy jest niemożliwe.
 - b) **5 rowerów typu cargo** – dostępnych do użyczenia w trybie indywidualnym (do 7 dni) lub w trybie spółdzielni (na okres co najmniej 1 miesiąca przez grupę użytkowników). Umowa użyczenia może zostać zawarta wyłącznie w przypadku dostępności rowerów. W przypadku braku dostępnych rowerów zawarcie umowy jest niemożliwe
3. Wszystkie rowery elektryczne udostępniane w systemie TRM spełniają wymagania określone w **Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 31 grudnia 2002 r. w sprawie warunków technicznych pojazdów oraz zakresu ich niezbędnego wyposażenia (Dz.U. 2003 nr 32 poz. 262 z późn. zm.)**, a także wymagania Zamawiającego, w szczególności:
 - napęd elektryczny z silnikiem centralnym i zasilaniem maks. 48 V / 250 W, który działa wyłącznie podczas pedałowania i odcina wspomaganie powyżej 25 km/h,
 - baterię litowo-jonową min. 600 Wh z systemem BMS, zabezpieczoną zamkiem,
 - zabezpieczenie typu „O-lock” z linką 70 cm, zintegrowane z ramą, obsługiwane tym samym kluczem co bateria,
 - zintegrowany moduł GPS (nieдоступny dla Użytkownika), zapewniający zdalne monitorowanie pozycji, rejestrację tras, wykrywanie zdarzeń takich jak opuszczenie strefy, brak ładowania oraz możliwość zdalnego wyłączenia wspomagania w razie nadużyć.
4. Regulamin systemu TRM został nieodpłatnie udostępniony przez Operatora w formie elektronicznej na stronie internetowej systemu, a także w formie papierowej do wglądu w każdym Punkcie wypożyczeń i zwrotów. Regulamin stanowi integralną część zawieranej umowy wypożyczenia lub użyczenia.



ROOVEE S.A. z siedzibą w Warszawie zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy,
XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000706557,
NIP: 5223106241, REGON: 368857899, Kapitał zakładowy 100 000 PLN (wpłacony w całości).

R
roovee.eu

ROOVEE

CHCESZ ROWER?

MASZ ROWER!

Prosta wypożyczalnia rowerów miejskich



5. Zawarcie umowy jest możliwe wyłącznie po spełnieniu łącznie następujących warunków:

- a) zapoznaniu się z niniejszym Regulaminem i jego akceptacji;
- b) podaniu przez Użytkownika prawdziwych i kompletnych danych osobowych;
- c) okazaniu ważnego dokumentu tożsamości przedstawicielowi Operatora;
- d) ukończeniu przez Użytkownika 18. roku życia;
- e) posiada aktywną Toruńską Kartę Miejską;
- f) w przypadku zawarcia umowy wypożyczenia – uiszczeniu z góry pełnej opłaty za okres wypożyczenia;
- g) wpłacie kaucji zwrotnej w wysokości wskazanej w umowie, przelewem na rachunek bankowy Operatora, przed wydaniem roweru.

IV. Ogólne warunki wypożyczania rowerów w systemie Toruński Rower Miejski (TRM)

- 1. Użytkownik może wypożyczyć rower elektryczny lub rower typu cargo w ramach systemu TRM po spełnieniu warunków określonych w niniejszym Regulaminie oraz zawarciu stosownej umowy w formie pisemnej lub elektronicznej z Operatorem.
- 2. Rower może zostać wypożyczony lub udostępniony wyłącznie w wyznaczonych Punktach wypożyczeń, po wcześniejszej rezerwacji telefonicznej pod numerem: +48223005119 oraz osobistym stawieniu się w punkcie wypożyczeń.
- 3. W momencie przekazania roweru Użytkownik jest zobowiązany do podpisania protokołu wydania (Załącznik nr 3 do umowy), który potwierdza stan techniczny roweru oraz kompletność jego wyposażenia.
- 4. Rower powinien zostać zwrócony do tego samego Punktu wypożyczeń, w którym został odebrany, chyba że Operator wskaże inne miejsce zwrotu.
- 5. Przed wydaniem roweru Użytkownik zostaje zapoznany z jego podstawowymi funkcjonalnościami i zasadami użytkowania. Użytkownik potwierdza, że:
 - a) stan jego zdrowia umożliwia bezpieczne korzystanie z roweru,
 - b) posiada umiejętność jazdy rowerem,
 - c) zna przepisy Kodeksu drogowego w zakresie ruchu rowerowego,
 - d) rower będzie wykorzystywany zgodnie z jego przeznaczeniem oraz zasadami bezpiecznego użytkowania.



ROOVEE S.A. z siedzibą w Warszawie zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy,
XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000706557,
NIP: 5223106241, REGON: 368857899, Kapitał zakładowy 100 000 PLN (wpłacony w całości).

R
roovee.eu

ROOVEE

CHCESZ ROWER?

MASZ ROWER!

Prosta wypożyczalnia rowerów miejskich



6. Operator może odmówić zawarcia umowy oraz wydania roweru w przypadku:
 - a) braku wolnych rowerów (20 rowerów elektrycznych oraz 5 rowerów elektrycznych typu cargo),
 - b) stwierdzenia przeciwwskazań zdrowotnych lub braku wymaganych danych,
 - c) niespełnienia wymagań formalnych, w tym braku rezerwacji, braku dokumentu tożsamości, braku aktywnej Toruńskiej Karty Miejskiej lub braku wpłaty wymaganych należności,
 - d) uzasadnionego podejrzenia, że osoba zamierzająca wypożyczyć rower znajduje się w stanie nietrzeźwości, pod wpływem środków odurzających lub substancji psychotropowych.
7. Z rowerów udostępnionych w ramach systemu TRM można korzystać wyłącznie na obszarze jego funkcjonowania, określonym w załączniku nr 1 do Regulaminu.
8. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za wypożyczony rower przez cały okres od momentu podpisania Umowy aż do momentu zwrotu roweru i podpisania protokołu zwrotu przez przedstawiciela Operatora.
9. W przypadku kradzieży roweru w trakcie wypożyczenia, Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie:
 - a) powiadomić Biuro Obsługi Klienta pod numerem telefonu: +48223005119 oraz
 - b) zgłosić ten fakt najbliższej jednostce Policji lub Straży Miejskiej.
10. W przypadku niewłaściwego zabezpieczenia roweru podczas postoju lub po zakończeniu wypożyczenia, Użytkownik ponosi odpowiedzialność finansową za ewentualną kradzież. W szczególności dotyczy to sytuacji, gdy:
 - a) rower nie został prawidłowo zablokowany,
 - b) został pozostawiony w miejscu niedozwolonym (np. garaże i parkingi podziemne, piwnice, lasy, tereny zamknięte),
11. Jeden Użytkownik może jednorazowo wypożyczyć tylko jeden rower elektryczny lub jeden rower elektryczny typu cargo. Operator nie dopuszcza możliwości jednoczesnego korzystania przez jedną osobę z więcej niż jednego roweru.

V. Odpowiedzialność Użytkownika i działania zabronione

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z roweru zgodnie z jego przeznaczeniem, postanowieniami Regulaminu oraz przepisami Kodeksu drogowego.



ROOVEE S.A. z siedzibą w Warszawie zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy,
XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000706557,
NIP: 5223106241, REGON: 368857899, Kapitał zakładowy 100 000 PLN (wpłacony w całości).

R
roovee.eu

ROOVEE

CHCESZ ROWER?

MASZ ROWER!

Prosta wypożyczalnia rowerów miejskich



2. Od momentu podpisania Umowy do momentu podpisania protokołu zwrotu, Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za stan i bezpieczeństwo roweru.
3. Przy odbiorze roweru Użytkownik powinien niezwłocznie zweryfikować jego stan techniczny. W przypadku stwierdzenia jakichkolwiek uszkodzeń lub braków, zobowiązany jest zgłosić to przedstawicielowi Operatora. Brak zgłoszenia oznacza, że rower został odebrany jako sprawny i kompletny.
4. W razie ujawnienia awarii w trakcie jazdy Użytkownik powinien zaprzestać dalszego korzystania z roweru oraz niezwłocznie powiadomić Biuro Obsługi Klienta. Rower należy zwrócić do Punktu wypożyczeń lub – w uzgodnieniu z Operatorem – do innego wskazanego miejsca.
5. Zabronione jest korzystanie z roweru niezgodnie z jego przeznaczeniem, w tym w szczególności:
 - a) przekraczanie dopuszczalnej liczby osób lub ładowności (w tym bagażnika i skrzyni roweru cargo),
 - b) jazda w miejscach do tego nieprzeznaczonych, np. skateparkach,
 - c) wykonywanie akrobacji, jazda wyczynowa,
 - d) korzystanie z roweru mimo jego uszkodzeń,
 - e) podjeżdżanie rozpędzonym rowerem pod wysokie krawężniki,
 - f) zmiana biegów w sposób niewłaściwy (np. pod obciążeniem),
 - g) korzystanie z roweru poza obszarem funkcjonowania TRM (Załącznik nr 1 do Regulaminu).
6. Zabrania się korzystania z roweru przez osoby:
 - będące pod wpływem alkoholu,
 - będące pod wpływem środków odurzających lub substancji psychotropowych,
 - nietrzeźwe, niezależnie od rodzaju użytej substancji.
7. Rower może być wykorzystywany wyłącznie do celów prywatnych. Zabronione jest jego używanie w celach zarobkowych lub udostępnianie osobom trzecim.
8. Zabrania się przewożenia roweru w środkach transportu publicznego lub prywatnego (np. samochodzie).
9. W przypadku nieprawidłowego zabezpieczenia roweru (np. nieużycie blokady O-lock, pozostawienie roweru w miejscu niedozwolonym), Użytkownik ponosi odpowiedzialność za ewentualną kradzież lub zniszczenie pojazdu.



ROOVEE S.A. z siedzibą w Warszawie zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy,
XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000706557,
NIP: 5223106241, REGON: 368857899, Kapitał zakładowy 100 000 PLN (wpłacony w całości).

R
roovee.eu

ROOVEE

CHCESZ ROWER?

MASZ ROWER!

Prosta wypożyczalnia rowerów miejskich



10. W przypadku utraty, uszkodzenia lub zniszczenia roweru bądź jego wyposażenia, Użytkownik ponosi odpowiedzialność materialną do pełnej wysokości szkody.
11. Użytkownik zobowiązany jest do zwrotu roweru w stanie niepogorszonym, z uwzględnieniem normalnego zużycia.
12. Operator zastrzega sobie prawo do obciążenia Użytkownika kosztami naprawy uszkodzeń wynikających z nienależytego korzystania z roweru.
13. W razie celowego zniszczenia roweru lub innej infrastruktury TRM, Operator może zgłosić sprawę do organów ścigania, a Użytkownik zostanie obciążony pełnymi kosztami naprawy.
14. W przypadku zaległości w płatnościach, Operator może podjąć działania windykacyjne, zablokować możliwość wypożyczenia roweru oraz naliczyć ustawowe odsetki za opóźnienie.

VI. Kary umowne

1. Użytkownik ponosi odpowiedzialność finansową ze wszelkie naruszenia warunków Regulaminu oraz uszkodzenia lub utratę roweru bądź jego wyposażenia, zgodnie z poniższą tabelą kar umownych:

RODZAJ USZKODZENIA	WYSOKOŚĆ KARY
Kradzież lub zniszczenie całkowite roweru	Rower elektryczny – 15 000 zł Rower elektryczny cargo – 25 000 zł
Opóźnienie w zwrocie roweru elektrycznego na koniec trwania umowy powyżej czasu wskazanego w umowie wypożyczenia, ale nie później niż do 31 grudnia 2025	100 zł/dzień



ROOVEE S.A. z siedzibą w Warszawie zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy,
XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000706557,
NIP: 5223106241, REGON: 368857899, Kapitał zakładowy 100 000 PLN (wpłacony w całości).

R
roovee.eu

ROOVEE

CHCESZ ROWER?

MASZ ROWER!

Prosta wypożyczalnia rowerów miejskich



Uszkodzenie ładowarki lub zgubienie	600 zł
Uszkodzenie blokady	500 zł
Zgubienie, zniszczenie baterii	2700 zł
Zwrot brudnego roweru	50 zł
Dodatkowe koszty związane z dwukrotnym brakiem stawienia się lub dwukrotnym odwołaniem umówionej wizyty serwisowej	50 zł
Korzystanie z roweru niezgodnie z regulaminem	200 zł
Zwrot zniszczonego roweru m.in.: porysowane elementy, zardzewiałe elementy, wgniecenia, zerwane linki, uszkodzone pedały, manetki i inne widoczne uszkodzenia stwierdzone protokołem zdania roweru	Wycena indywidualna zgodna z cennikiem napraw
Wypowiedzenie/rozwiązanie umowy przed czasem	200 zł

2. W przypadku wystąpienia zdarzeń objętych powyższą tabelą, Operator ma prawo potrącić należność z wpłaconej przez Użytkownika kaucji.
3. Jeżeli wysokość kary lub szkody przekracza wartość kaucji, Operator wystawi Użytkownikowi notę obciążeniową obejmującą różnicę między wartością szkody a kwotą zatrzymanej kaucji.
4. W razie nieuregulowania należności wynikającej z noty obciążeniowej w terminie wskazanym na dokumencie, Operator zastrzega sobie prawo do podjęcia kroków prawnych zmierzających do dochodzenia należnych kwot na drodze postępowania cywilnego, z doliczeniem odsetek ustawowych za opóźnienie.



ROOVEE S.A. z siedzibą w Warszawie zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy,
XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000706557,
NIP: 5223106241, REGON: 368857899, Kapitał zakładowy 100 000 PLN (wpłacony w całości).

R
roovee.eu

ROOVEE

CHCESZ ROWER?

MASZ ROWER!

Prosta wypożyczalnia rowerów miejskich



5. Operator zastrzega sobie prawo do dochodzenia odszkodowania przewyższającego wartość wskazanych kar umownych, jeżeli rzeczywista szkoda przekroczy wskazane stawki.

VII. Zwroty

1. Użytkownik jest zobowiązany do zwrotu roweru nie później niż w terminie wskazanym w umowie wypożyczenia lub użyczenia, zgodnie z zasadami niniejszego Regulaminu.
2. Zwrot roweru odbywa się wyłącznie w Punkcie zwrotu, tożsamym z Punktem wypożyczenia.
3. Zwrot następuje poprzez osobiste stawiennictwo Użytkownika oraz podpisanie protokołu zwrotu z przedstawicielem Operatora.
4. W przypadku braku możliwości zwrotu roweru w punkcie lub konieczności jego pozostawienia w innym miejscu (np. awaria uniemożliwiająca dalszą jazdę), Użytkownik zobowiązany jest
 - a) niezwłocznie powiadomić Biuro Obsługi Klienta,
 - b) postępować zgodnie z instrukcją Operatora,
 - c) zabezpieczyć rower zgodnie z zaleceniami (w sposób uniemożliwiający jego kradzież), aż do momentu jego odbioru przez Operatora.
5. Rower uznaje się za prawidłowo zwrócony wyłącznie w przypadku:
 - a) oddania go w miejscu zwrotu,
 - b) podpisania protokołu zwrotu,
 - c) potwierdzenia przez Operatora, że rower został oddany w stanie niepogorszonym (z uwzględnieniem normalnego zużycia),
 - d) zwrotu kompletnego wyposażenia.
6. W przypadku zwrotu roweru w stanie brudnym, z uszkodzeniami lub brakującymi elementami, zastosowanie mają postanowienia dotyczące kar umownych (pkt VI Regulaminu).
7. W przypadku niedokonania zwrotu w wymaganym terminie:
 - a) naliczana będzie kara umowna zgodnie z pkt VI regulaminu



ROOVEE S.A. z siedzibą w Warszawie zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy,
XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000706557,
NIP: 5223106241, REGON: 368857899, Kapitał zakładowy 100 000 PLN (wpłacony w całości).

R
roovee.eu

ROOVEE

CHCESZ ROWER?

MASZ ROWER!

Prosta wypożyczalnia rowerów miejskich



- b) Operator może podjąć działania w celu odzyskania roweru, w tym zdalne wyłączenie wspomagania elektrycznego i zgłoszenie sprawy odpowiednim służbom,
- c) Użytkownik pokrywa wszystkie związane z tym koszty.

VIII. Awarie i naprawy

1. W przypadku wystąpienia jakiegokolwiek awarii roweru w trakcie jego użytkowania, Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić ten fakt do Biura Obsługi Klienta telefonicznie pod numerem: +48223005119
2. Brak zgłoszenia awarii może skutkować obciążeniem Użytkownika kosztami naprawy, jeżeli zostanie stwierdzone, że szkoda wynikała z jego działania lub zaniechania.
3. Użytkownikowi nie wolno podejmować żadnych prób naprawy roweru ani dokonywać jakiegokolwiek ingerencji w jego konstrukcję lub wyposażenie. Wszelkie działania serwisowe i naprawcze wykonuje wyłącznie Operator lub upoważniony przez niego podmiot.
4. Rekomenduje się, aby Użytkownik podczas korzystania z roweru miał przy sobie telefon komórkowy umożliwiający szybki kontakt z Biurem Obsługi Klienta w przypadku wystąpienia nieprawidłowości lub potrzeby uzyskania wsparcia.

IX. Reklamacje

1. Użytkownik jest uprawniony do złożenia reklamacji dotyczącej funkcjonowania systemu TRM, sposobu realizacji umowy, naliczonych opłat, kar lub jakości sprzętu.
2. Reklamacja powinna zostać złożona:
 - a) drogą elektroniczną na adres: bok@roovee.eu lub
 - b) pisemnie na adres Operatora: ROOVEE S.A., ul. Ryżowa 33a/7, 02-495 Warszawa.
3. W celu sprawnego rozpatrzenia reklamacji zaleca się, aby Użytkownik podał w treści reklamacji:
 - a) imię i nazwisko,
 - b) dane kontaktowe (adres e-mail lub numer telefonu),



ROOVEE S.A. z siedzibą w Warszawie zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy,
XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000706557,
NIP: 5223106241, REGON: 368857899, Kapitał zakładowy 100 000 PLN (wpłacony w całości).

R
roovee.eu

ROOVEE

CHCESZ ROWER?

MASZ ROWER!

Prosta wypożyczalnia rowerów miejskich



- c) zwięzły opis zgłaszanej sytuacji,
 - d) dowody lub informacje potwierdzające zasadność roszczenia (np. zdjęcia, dokumenty, opis zdarzenia).
4. Reklamacje rozpatrywane są niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od daty ich otrzymania lub uzupełnienia. W przypadku konieczności uzupełnienia reklamacji, termin liczony jest od dnia doręczenia Operatorowi wszystkich wymaganych dokumentów lub wyjaśnień. Operator poinformuje Użytkownika o koniecznym zakresie uzupełnień.
 5. O wyniku rozpatrzenia reklamacji Użytkownik zostanie poinformowany na adres e-mail lub numer telefonu wskazany w treści reklamacji.
 6. Złożenie reklamacji nie zwalnia Użytkownika z obowiązku terminowego uiszczenia należności wobec Operatora.
 7. Rozpatrzenie reklamacji polega na analizie zgłoszonego problemu, ocenie jego zasadności oraz podjęciu decyzji co do ewentualnych działań naprawczych lub rekompensaty.
 8. Użytkownik ma prawo jednorazowo odwołać się od decyzji Operatora w terminie 14 dni od otrzymania informacji o wyniku reklamacji. Odwołanie należy przesłać na ten sam adres co reklamację.
 9. Użytkownik ma również prawo zwrócić się o ponowne rozpatrzenie sprawy do Zamawiającego, tj. Gmina Miasto Toruń, w przypadku niezadowolającego rozstrzygnięcia przez Operatora.
 10. Użytkownikowi przysługuje prawo do dochodzenia odszkodowania z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi w postępowaniu sądowym po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego.
 11. Operator ponosi odpowiedzialność za nienależyte wykonanie usług wyłącznie w zakresie rzeczywiście poniesionej szkody. Odpowiedzialność nie obejmuje utraconych korzyści.
 12. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji dotyczącej naliczonych opłat, kar lub innych należności, Operator dokona zwrotu środków na wskazany przez Użytkownika rachunek bankowy w terminie 14 dni od dnia poinformowania o pozytywnym rozstrzygnięciu.



ROOVEE S.A. z siedzibą w Warszawie zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy,
XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000706557,
NIP: 5223106241, REGON: 368857899, Kapitał zakładowy 100 000 PLN (wpłacony w całości).

R
roovee.eu

ROOVEE

CHCESZ ROWER?

MASZ ROWER!

Prosta wypożyczalnia rowerów miejskich



X. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika jest Gmina Miasta Toruń, 87-100 Toruń, ul. Wały gen. Sikorskiego 8, NIP: 879-000-10-14, działająca poprzez Miejski Zarząd Dróg w Toruniu, ul. Grudziądzka 159, 87-100 Toruń (dalej: „Administrator”).
2. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować pod adresem e-mail: iod@um.torun.pl
3. Dane osobowe Użytkowników zostały pozyskane bezpośrednio od Użytkownika w związku z zawarciem umowy.
4. Dane użytkownika będą przetwarzane w następujących celach:
 - a) zawarcie i wykonanie umowy wypożyczenia/użyczenia roweru – na podstawie art. 6 ust. 1 lit b RODO;
 - b) kontakt związany z realizacją umowy – art. 6 ust. 1 lit f RODO;
 - c) wypełnianie obowiązków podatkowych i rachunkowych – art. 6 ust. 1 lit f RODO;
 - d) wypełnianie obowiązków związanych z ochroną danych osobowych, w tym rejestrów, ewidencji, innych niezbędnych dokumentów — na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO (obowiązek wynikający z przepisów prawa) oraz art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes Administratora Danych Osobowych); prawnie uzasadnionym interesem Administratora Danych Osobowych jest np. posiadanie potwierdzenia spełnienia niniejszego obowiązku informacyjnego wobec Użytkownika
 - e) ustalenie, dochodzenie lub obrona przed roszczeniami — na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes Administratora Danych Osobowych); prawnie uzasadnionym interesem Administratora Danych Osobowych jest ochrona interesu majątkowego Administratora Danych Osobowych;
 - f) cele archiwalne i dowodowe, na potrzeby zabezpieczenia informacji, które mogą służyć wykazywaniu faktów — na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes Administratora Danych Osobowych); prawnie uzasadnionym interesem Administratora Danych Osobowych jest posiadanie informacji potrzebnych np. organom państwowym.
5. Podanie danych osobowych jest niezbędne do zawarcia i realizacji umowy wypożyczenia roweru. Odmowa ich podania uniemożliwi skorzystanie z systemu TRM.



ROOVEE S.A. z siedzibą w Warszawie zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy,
XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000706557,
NIP: 5223106241, REGON: 368857899, Kapitał zakładowy 100 000 PLN (wpłacony w całości).

R
roovee.eu

ROOVEE

CHCESZ ROWER?

MASZ ROWER!

Prosta wypożyczalnia rowerów miejskich



6. Dane osobowe nie są wykorzystywane do zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania.
7. Dane mogą być ujawniane podmiotom przetwarzającym dane w imieniu Administratora, m.in.: Operatorowi systemu TRM (ROOVEE S.A.), firmom serwisowym, informatycznym, księgowym, prawnym, audytorskim, a także organom publicznym, jeżeli taki obowiązek wynika z przepisów prawa.
8. Dane nie będą przekazywane do państw spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG).
9. Dane osobowe będą przechowywane:
 - przez czas trwania umowy oraz okres przedawnienia ewentualnych roszczeń,
 - przez okres wymagany przepisami podatkowymi i rachunkowymi,
 - przez okres niezbędny do realizacji prawnie uzasadnionych interesów Administratora, a w przypadku zgody – do jej cofnięcia lub ustania celu przetwarzania.
10. Użytkownikowi przysługują następujące prawa:
 - Prawo dostępu do danych;
 - Prawo do ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania;
 - Prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania;
11. Użytkownikowi przysługuje także prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeśli Użytkownik uzna, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO.

XI. Pozasądowe rozpatrywanie sporów

1. Operator informuje, że Konsumentowi lub PNPk przysługuje prawo do pozasądowego rozpatrywania reklamacji, jak również dochodzenia roszczeń.
2. Skorzystanie z pozasądowego rozpatrywania reklamacji, jak również dochodzenia roszczeń przez Konsumenta lub PNPk jest możliwe w szczególności:
 - a) przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi działającymi przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej. Szczegółowe informacje o sposobach dostępu do tego trybu oraz stosowanych procedurach znajdują się na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: https://uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php



ROOVEE S.A. z siedzibą w Warszawie zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy,
XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000706557,
NIP: 5223106241, REGON: 368857899, Kapitał zakładowy 100 000 PLN (wpłacony w całości).

R
roovee.eu

ROOVEE

CHCESZ ROWER?

MASZ ROWER!

Prosta wypożyczalnia rowerów miejskich



- b) przez mediację prowadzoną przez wojewódzkie inspektoraty Inspekcji Handlowej oraz ich zamiejscowe oddziały. Rolę mediatora w sporze pełni wówczas pracownik inspektoratu, przy zachowaniu zasad bezstronności i rzetelności. Szczegółowe informacje o sposobie dostępu do tego trybu i stosowanych procedur są dostępne w siedzibach oraz na stronach internetowych poszczególnych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.
3. Konsument lub PNPk może również skorzystać z pomocy powiatowego rzecznika konsumentów. Powiatowi rzecznicy konsumentów są dostępni przy starostwach powiatowych lub urzędach miasta (w miastach na prawach powiatu). Szczegółowe informacje w tym zakresie są dostępne pod adresem: <https://uokik.gov.pl/rzeczniczy.php>.
4. Konsumentowi przysługuje prawo do złożenia skargi za pośrednictwem unijnej platformy ODR (Online Dispute Resolution) dostępnej pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=EN>.

XII. Zmiana regulaminu

- Operator jest uprawniony do zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn w szczególności z powodu:
 - konieczności dostosowania Regulaminu do zmiany przepisów prawa, zaleceń, interpretacji lub wytycznych właściwych sądów lub organów;
 - wydanía orzeczenia przez właściwy sąd powszechny lub wydania decyzji przez właściwy organ mogących mieć wpływ na prawa lub obowiązki Operatora lub Kupującego.
- Zmieniony Regulamin zostanie opublikowany w Serwisie pod adresem <https://torun.bike> a link do regulaminu zostanie wysłany drogą SMS.
- W każdej wersji Regulaminu została zamieszczona informacja od kiedy obowiązuje.
- Ponadto Operator powiadomi Kupującego o planowanej zmianie Regulaminu na wskazany przez niego numer telefonu.
- Zmieniony Regulamin zacznie obowiązywać w terminie 14 (słownie: czternastu) dni kalendarzowych od daty powiadomienia Klienta zgodnie z ust. 2-5, chyba że skrócenie terminu będzie konieczne z uwagi na bezwzględnie obowiązujące przepisy lub obowiązki obciążające Operatora na podstawie orzeczenia sądu powszechnego lub decyzji organu.



ROOVEE S.A. z siedzibą w Warszawie zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy,
XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000706557,
NIP: 5223106241, REGON: 368857899, Kapitał zakładowy 100 000 PLN (wpłacony w całości).

R
roovee.eu

ROOVEE

CHCESZ ROWER?

MASZ ROWER!

Prosta wypożyczalnia rowerów miejskich



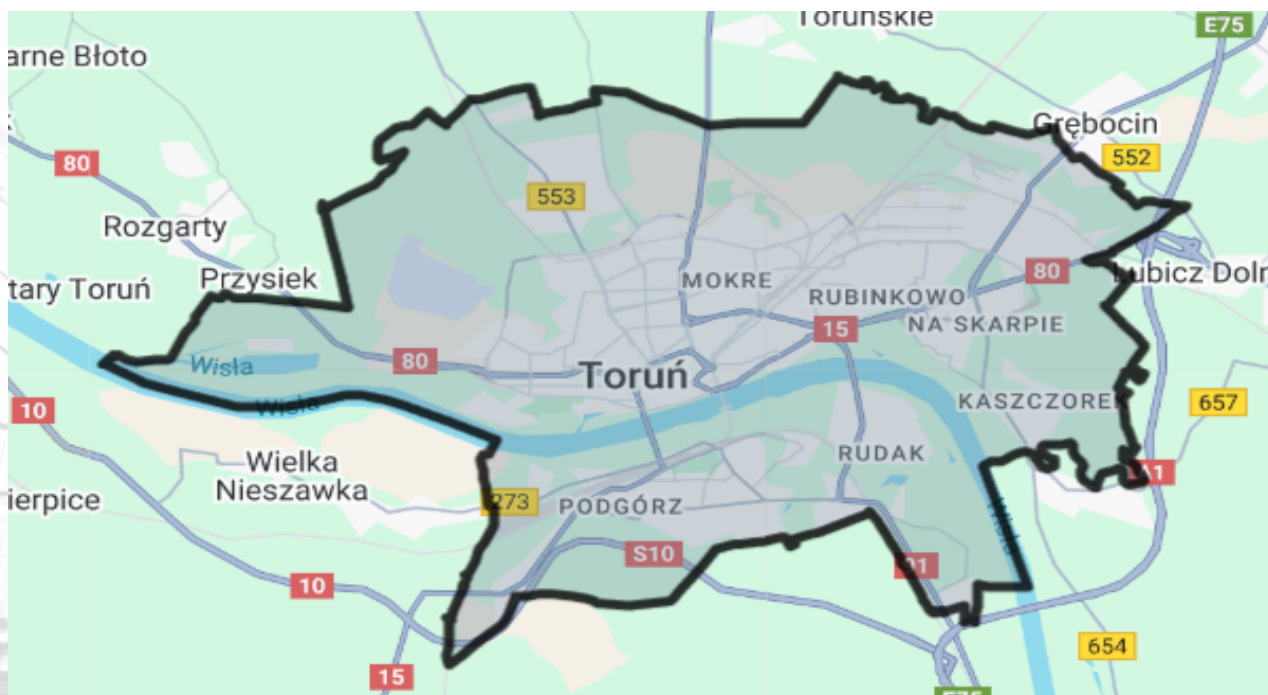
6. W przypadku braku akceptacji zmiany Regulaminu Konsument lub PNPk poinformuje o swojej decyzji Operatora w sposób przez siebie wybrany.

XIII. Postanowienia końcowe

1. Regulamin podlega prawu polskiemu i został sporządzony zgodnie z prawem polskim
2. W kwestiach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, zastosowanie mają przepisy obowiązującego prawa.
3. Spory między Operatorem, a Klientem niebędącym Konsumentem lub PNPk będą rozpatrywane przez sąd powszechny miejscowo właściwy dla siedziby Operatora. W przypadku sporów z Konsumentem lub PNPk właściwość sądu będzie ustalana na zasadach ogólnych.
4. Regulamin obowiązuje od dnia 1.05.2025 roku.

Załączniki do regulaminu:

Załącznik nr 1 Obszar funkcjonowania systemu TRM;



ROOVEE S.A. z siedzibą w Warszawie zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy,
XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000706557,
NIP: 5223106241, REGON: 368857899, Kapitał zakładowy 100 000 PLN (wpłacony w całości).

R
roovee.eu

ROOVEE

CHCESZ ROWER?

MASZ ROWER!

Prosta wypożyczalnia rowerów miejskich



Załącznik nr 2 Formularz reklamacji

Załącznik nr 2

FORMULARZ REKLAMACJI

.....
(Imię i nazwisko)

.....
(numer telefonu)

Zgłaszam reklamację dotyczącą wypożyczenia na podstawie umowy z dnia

.....
zwrotu dokonałam/em o godz., pod adresem:.....

Nie zgadzam się z naliczoną opłatą w wysokości, ponieważ

.....
.....
.....
.....(pwód reklamacji)

.....
czytelny podpis



ROOVEE S.A. z siedzibą w Warszawie zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy,
XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000706557,
NIP: 5223106241, REGON: 368857899, Kapitał zakładowy 100 000 PLN (wpłacony w całości).

R
roovee.eu