

Regulamin usługi Hoolam w Polsce obowiązujący od 1 października 2022 r.

1. Postanowienia ogólne

- 1.1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki korzystania z Systemu Hoolam scooters (dalej również System Hoolam), jak również warunki i zasady indywidualnych umów krótkoterminowego Najmu Hulajnóg. System Hoolam umożliwia zarejestrowanemu Klientowi krótkoterminowy najem miejskich hulajnóg elektrycznych za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej Hoolam scooters zainstalowanej na urządzeniu mobilnym Klienta.
- 1.2. Usługa krótkoterminowego Najmu Hulajnóg świadczona jest przez firmę Hoolam Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Ząbkowskiej 31, 03-736 Warszawa, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem rejestrowym KRS: 0000978310, NIP: 1133062265, REGON: 52237166600000 (dalej jako „Hoolam”).
- 1.3. Kontakt:
Hoolam Sp. z o.o.
ul. Ząbkowska 31,
03-736 Warszawa
e-mail: contact@hoolam.bike

2. Definicje

- 2.1. Aplikacja mobilna Hoolam scooters (dalej również Aplikacja) - aplikacja umożliwiająca dostęp do usługi krótkoterminowego Najmu Hulajnóg, dostępna na urządzeniach mobilnych z systemem operacyjnym Android oraz iOS.
- 2.2. Biuro Obsługi Klienta Systemu Hoolam (dalej również BOK Hoolam) – uruchomiona przez Hoolam usługa zapewniająca Klientom kontakt z Hoolam poprzez pocztę elektroniczną pod adresem: kontakt@hoolam.bike.
- 2.3. Blokada konta – środek prewencyjny, polegający na uniemożliwieniu Klientowi korzystania z Systemu Hoolam, z którego może skorzystać Hoolam w przypadku naruszenia przez Klienta postanowień niniejszego Regulaminu, w szczególności naruszenia powodującego szkodę w majątku Hoolam.
- 2.4. Cennik – cennik usług, opłat i kar w Systemie Hoolam będący integralną częścią Umowy. Cennik stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu. Cennik jest dostępny na stronie internetowej www.hoolam.bike.
- 2.5. Elektrozamek – mechanizm zwalniający i blokujący Hulajnogę.
- 2.6. Hulajnoga – typ hulajnogi elektrycznej udostępniany w Systemie Hoolam przez Hoolam. Hulajnoga przeznaczona jest dla osoby, która ukończyła 18 lat i posiada pełną zdolność do czynności prawnych. Udźwig Hulajnogi wynosi 100 kg. Hulajnoga przeznaczona jest wyłącznie dla jednej osoby.
- 2.7. Identyfikator Klienta – indywidualny numer nadany Klientowi, odpowiadający numerowi telefonu komórkowego podanego podczas rejestracji. Szczegóły dotyczące rejestracji oraz identyfikatorów Klienta zostały opisane w punkcie 5 niniejszego Regulaminu.
- 2.8. Indywidualna Umowa Krótkoterminowego Najmu Hulajnóg (dalej również „Umowa”) - umowa Klienta z Hoolam, dotycząca korzystania z Systemu Hoolam na terenie Polski, ustalająca wzajemne prawa i obowiązki określone w niniejszym Regulaminie. Uznaje się, że Umowa o treści obejmującej postanowienia niniejszego Regulaminu zostaje automatycznie zawarta w

momencie rejestracji Klienta w Systemie Hoolam pod warunkiem złożenia przez Klienta oświadczenia o akceptacji Regulaminu, podania przy rejestracji prawdziwych danych osobowych oraz uiszczenia Opłaty wstępnej podczas procesu rejestracji Klienta w Systemie Hoolam. Administratorem Danych Osobowych Klientów jest Hoolam Sp. z o.o.

- 2.9. Klient – uczestnik Systemu Hoolam, który zaakceptował Regulamin i dokonał rejestracji w Systemie Hoolam. Dane osobowe Klientów są przetwarzane oraz udostępniane w celu wykonywania Umowy oraz zgodnie z wyrażonymi przez nich zgodami w Systemie Hoolam.
- 2.10. Konto Klienta – osobiste konto Klienta utworzone w trakcie rejestracji, na potrzeby korzystania z Systemu Hoolam, a także regulowania płatności z tytułu opłat i kar zgodnie z Załącznikiem nr 1 do niniejszego Regulaminu.
- 2.11. Kwota doładowania – kwota doładowania w wysokości minimum 25 zł, wniesiona na poczet opłaty Najmu przechowywana w Portfelu powiązany z kontem klienta.
- 2.12. Minimalny stan Konta Doładowania – środki dostępne na Koncie Klienta, których wysokość nie może być niższa niż 10 zł.
- 2.13. Najem Hulajnogi – zawarcie krótkoterminowej umowy najmu Hulajnogi, za pośrednictwem Konta Klienta, przy pomocy Identyfikatora Klienta pomiędzy Klientem i Hoolam, w ramach Systemu Hoolam, zgodnie z którą Hoolam oddaje Klientowi Hulajnogę do używania, a Klient zobowiązuje się uiszczać opłaty określone w Cenniku, na warunkach określonych w Regulaminie.
- 2.14. Opłata Wstępna – kwota wpisowego do Systemu Hoolam wynosząca 25 zł brutto (słownie: dwadzieścia pięć złotych) uiszczana przez Klienta przy rejestracji w Systemie Hoolam, której wniesienie stanowi pierwszą wpłatę na poczet Kwoty Doładowania.
- 2.15. Regulamin - niniejszy dokument, opisujący zasady i warunki korzystania z Usługi Hoolam, w szczególności zakres praw i obowiązków oraz odpowiedzialność osób korzystających z krótkoterminowego najmu Hulajnóg w Systemie Hoolam.
- 2.16. Strefa Używania – obszar, na którym możliwe jest Najęcie i Zwrot Hulajnogi za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej Hoolam. Granice obszaru Strefy Używania dostępne są w Aplikacji Hoolam.
- 2.17. System Hoolam – uruchomiony przez Hoolam system umożliwiający krótkoterminowy Najem Hulajnóg obejmujący w szczególności hulajnogi, infrastrukturę techniczną, oprogramowanie i urządzenia umożliwiające najem Hulajnóg.
- 2.18. Partner - podmiot udostępniający Klientowi miejską hulajnogę elektryczną za pomocą Systemu Hoolam w ramach danego Terytorium. Dane Partnera dostępne są dla Klienta na stronie www.hoolam.bike.
- 2.19. Punkt Mobilności - miejsce, z którego może nastąpić wypożyczenie i w którym należy zwrócić miejską hulajnogę elektryczną.
- 2.20. Terytorium - obszar administracyjny określonego miasta lub Państwa, na obszarze którego Hoolam lub Partner dostarczają pojazdy na wynajem w ramach Systemu Hoolam.
- 2.21. Zwrot Hulajnogi – zakończenie Najmu Hulajnogi, uiszczenie opłaty i zwrot Hulajnogi w Systemie Hoolam.

3. Warunki ogólne korzystania z Systemu Hoolam

- 3.1. Stroną Indywidualnych Umów Najmu Hulajnogi, zawieranych za pośrednictwem Systemu Hoolam na terenie Polski jest Hoolam bezpośrednio lub Hoolam działająca za pośrednictwem swojego Partnera.
- 3.2. Warunkiem korzystania z Usługi Hoolam przez Klienta jest łącznie:
 - a. posiadanie statusu osoby fizycznej zgodnie z polskim Kodeksem Cywilnym,
 - b. ukończenie 18 roku życia,
 - c. posiadanie pełnej zdolności do czynności prawnych,
 - d. podanie wymaganych przy rejestracji danych osobowych,
 - e. akceptacja warunków określonych w Regulaminie,
 - f. podpisanie karty płatniczej umożliwiającej dokonanie płatności lub doładowanie konta metodą pre-paid,
 - g. dokonanie Opłaty Wstępnej
 - h. warunkiem korzystania jest ponadto utrzymanie minimalnego stanu Konta Doładowania Klienta w kwocie 10 zł w momencie każdego Najmu Hulajnogi.
- 3.3. Klient zobowiązuje się przestrzegać warunków Regulaminu, w szczególności regulować wszelkie należne opłaty zgodnie z Regulaminem, zapewniać dostępność wymaganych środków na Koncie Klienta oraz używać Hulajnogi zgodnie z zasadami obowiązujących przepisów prawa, w tym w szczególności przepisów ruchu drogowego oraz zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie.
- 3.4. Klient może Nająć jednocześnie do czterech Hulajnóg. Używanie Hulajnogi jest dozwolone w Strefie Używania.
- 3.5. Strony Umowy zobowiązane są wzajemnie do powiadamiania się o każdej zmianie adresów lub innych danych identyfikujących strony, podanych podczas rejestracji w Systemie Hoolam.

4. Zobowiązania Hoolam

- 4.1. Hoolam realizuje usługi związane z obsługą Systemu Hoolam i ponosi odpowiedzialność za jego należyte funkcjonowanie.
- 4.2. Hoolam nie jest zobowiązana do dostarczania Aplikacji Mobilnej Hoolam dla wszystkich urządzeń mobilnych. Hoolam dostarcza Aplikację mobilną dla urządzeń mobilnych działających na systemie Android oraz iOS.
- 4.3. Hoolam zastrzega sobie prawo do zmiany technicznych funkcji i zawartości Aplikacji mobilnej niewpływających na warunki Umowy zawartej z Klientem.
- 4.4. Hoolam nie jest zobowiązana do zapewnienia dostępności Hulajnóg umożliwiającej dokonanie Najmu Hulajnogi Klientowi.
- 4.5. Hoolam nie ponosi odpowiedzialności za szkody bezpośrednie ani następce oraz utracone korzyści powstałe w wyniku nienależytego wykonania Umowy przez Klienta, ani za inne szkody, za które odpowiedzialny jest Klient, z wyłączeniem szkód wyrządzonych przez Hoolam Sp. z o.o. z winy umyślnej.
- 4.6. Wszelkie roszczenia i wynikające z nich reklamacje Klienci powinni kierować za pomocą poczty elektronicznej na adres contact@hoolam.bike.
- 4.7. Hoolam. zastrzega sobie prawo do udostępniania danych Klienta, jeżeli obowiązek udostępnienia uprawnionym osobom wynika z obowiązujących przepisów prawa. W szczególności, Hoolam zastrzega sobie prawo do udostępnienia danych Klienta na żądanie uprawnionego organu państwa.

5. Zobowiązania klienta

- 5.1. Klient jest odpowiedzialny za używanie Hulajnogi zgodnie z jej przeznaczeniem, przepisami obowiązującego prawa oraz warunkami Regulaminu. W przypadku nieprzestrzegania warunków określonych w Regulaminie, Hoolam ma prawo do dokonania Blokady konta Klienta.
- 5.2. Klient zobowiązuje się Zwrócić Hulajnogę sprawną technicznie, w stanie nie pogorszonym ponad zwykłe zużycie. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za skutki zdarzeń wynikających z naruszenia przez niego obowiązującego prawa podczas Najmu Hulajnogi bądź przy korzystaniu z Systemu Hoolam.
- 5.3. Korzystanie z Hulajnóg oraz Systemu Hoolam może się odbywać wyłącznie w celach niekomercyjnych.
- 5.4. Klient nie ma prawa podnajmować Najmowanych Hulajnóg.
- 5.5. Klient jest odpowiedzialny za Hulajnogę od momentu Najęcia do momentu Zwrotu Hulajnogi. W szczególności Klient zobowiązany jest podjąć działania w celu zapobieżenia uszkodzeniom oraz kradzieży Najmowanej Hulajnogi, jak również zapobiegać wywołaniu zagrożenia dla życia lub zdrowia innych osób.
- 5.6. W przypadku kradzieży lub uszkodzenia Hulajnogi dokonanej podczas najmu Klient ma obowiązek powiadomić o tym BOK Hoolam niezwłocznie po zauważeniu zaistniałego incydentu.
- 5.7. Zabronione jest samodzielne dokonywanie jakichkolwiek napraw, modyfikacji, wymiany części w hulajnodze.
- 5.8. Zabronione jest korzystanie z Hulajnóg przez osoby: będące pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii; silnych leków przeciwalergicznym, innych leków, które z definicji zabraniają lub zalecają powstrzymanie się od kierowania pojazdami oraz osoby, które nie ukończyły 18 roku życia.
- 5.9. Zabronione jest przewożenie substancji łatwopalnych, trujących lub innych niebezpiecznych substancji.
- 5.10. Zabronione jest przewożenie przedmiotów lub substancji których stan, rozmiar, kształt, lub waga mogą wpłynąć na bezpieczeństwo na drodze.
- 5.11. Zabronione jest przewożenie wynajętej hulajnogi z wykorzystaniem do tego celu jakiegokolwiek innego pojazdu.
- 5.12. Klient ponosi pełną i całkowitą odpowiedzialność oraz zobowiązuje się do pokrycia wszelkich mandatów, opłat oraz innych należności publicznoprawnych, otrzymanych przez Klienta, a związanych z korzystaniem z Hulajnogi i nałożonych na Klienta z własnej winy. Klient nie ponosi odpowiedzialności za mandaty lub opłaty, które zostały na niego nałożone, a wynikają z winy Hoolam.
- 5.13. W przypadku udowodnionych zniszczeń wynikłych z niewłaściwego używania Hulajnóg, Klient zobowiązuje się pokryć koszty wymiany uszkodzonych części i usług związanych z ich wymianą w celu przywrócenia Hulajnogi do stanu pierwotnego, sprzed Najmu. Za wykonanie niezbędnych napraw Hoolam wystawi Klientowi odpowiedni rachunek lub fakturę VAT.
- 5.14. W przypadku braku Zwrotu Hulajnogi z winy Klienta, Klient ponosi koszty dalszego Najmu Hulajnogi oraz odpowiada za ewentualną kradzież i zniszczenia. W przypadku trudności ze Zwrotem Hulajnogi Klient ma obowiązek skontaktować się z BOK Hoolam.

6. Rejestracja

- 6.1. Warunkiem koniecznym korzystania z Systemu Hoolam jest uprzednia rejestracja Klienta w Systemie Hoolam, akceptacja postanowień Regulaminu, podanie wymaganych przy rejestracji prawdziwych danych osobowych oraz uiszczenie Opłaty Wstępnej (25zł).
- 6.2. Rejestrację można zrealizować poprzez Aplikację Mobilną Hoolam dostępną do pobrania pod adresem www.hoolam.bike lub w Google Play/App Store poprzez uzupełnienie dostępnego tam formularza i postępowanie zgodnie z informacjami pojawiającymi się w czasie rejestracji. Dane, które należy podać w trakcie rejestracji:
 - Imię i nazwisko
 - Numer telefonu komórkowego
 - Adres zamieszkania
 - Adres e-mail
- 6.3. W celu ukończenia procesu rejestracji na wskazany numer telefonu zostanie wysłany kod w celu potwierdzenia danych przez Klienta. Po przepisaniu kodu do aplikacji Konto zostaje zweryfikowane.
- 6.4. Konta Klientów zawierające niepoprawne dane osobowe lub posiadające saldo 0 zł, mogą być automatycznie usuwane z bazy Systemu Hoolam.

7. Formy Płatności

- 7.1. Płatność za usługi i produkty oferowane w ramach Systemu Hoolam może być dokonywana poprzez:
 - system płatności Przelewy24 dostarczany przez PayPro S.A., ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań, KRS 0000347935, numer NIP 7792369887, REGON 301345068;
 - doładowanie konta poprzez dostępne kanały pre-paid
- 7.2. Wszelkie płatności są przekazywane na rachunek Hoolam.
- 7.3. Na życzenie Klienta Hoolam dostarczy Klientowi fakturę VAT obejmującą opłacony przejazd. W tym celu Klient skontaktuje się z Hoolam drogą elektroniczną na adres e-mail: contact@hoolam.bike oraz wskaże dane niezbędne do wystawienia faktury VAT, daty i godziny wypożyczenia Hulajnogi oraz numer Hulajnogi.

8. Opłaty

- 8.1. Opłat dokonuje się za pośrednictwem środków zgromadzonych w Portfelu. Środki powiązane są z kontem klienta zgodnie z zasadami niniejszego Regulaminu. Środki wpłacone i zgromadzone na Koncie Klienta będą pobierane w celu realizacji usług najmu hulajnóg i mogą zostać spożytkowane wyłącznie na uiszczenie opłat lub kar wskazanych w Cenniku.
- 8.2. Środki zgromadzone na Koncie Klienta nie podlegają zwrotowi, poza przypadkiem określonym w punkcie 13.4 Regulaminu.
- 8.3. Klient zobowiązuje się opłacić, zgodnie z obowiązującym w chwili Najmu Cennikiem, czynsz Najmu Hulajnogi, na który składają się opłata inicjacyjna oraz opłata za każdą rozpoczętą minutę Najmu.
- 8.4. Podstawą wyliczenia czasu Najmu Hulajnogi jest liczba minut liczona od momentu rozpoczęcia Najmu Hulajnogi do czasu Zwrotu Hulajnogi, opłaty naliczane są za każdą rozpoczętą minutę Najmu, a opłata inicjacyjna jednorazowo dla każdego Najmu.

- 8.5. Opłaty i kary naliczane są według stawek podanych w Cenniku, będącym załącznikiem do niniejszego Regulaminu.
- 8.6. W przypadku, gdy naliczone opłaty i kary za jazdę przekraczają posiadane środki, Klient ma obowiązek doładować swoje Konto, co najmniej do salda równego 0 zł w w terminie 7 dni od momentu zaistnienia ujemnego salda na Koncie Klienta. Hoolam ma prawo do naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie od zaległych kwot od dnia wymagalności do dnia faktycznego dokonania płatności w pełnej wysokości.
- 8.7. W przypadku dokonania przez Klienta Zwrotu Hulajnogi poza Strefą Używania lub na terenie prywatnej własności, terenie zamkniętym lub jakimkolwiek innym nieosiągalnym bądź niedostępnym publicznie obszarze, Klient zostanie obciążony opłatą za odbiór zgodną z Cennikiem.

9. Najem Hulajnogi

- 9.1. Najem Hulajnogi jest możliwy, gdy Klient posiada aktywny status Konta. Przez aktywny status Konta rozumie się posiadanie na Koncie Klienta minimalnej kwoty 10 zł.
- 9.2. Najem Hulajnogi jest możliwy po uprzednim zalogowaniu się oraz postępowaniu zgodnie z wyświetlanymi w Systemie Hoolam komunikatami.
- 9.3. Zwolnienie elektrozamka jest sygnalizowane odpowiednim komunikatem wyświetlanym w Systemie Hoolam oraz za pomocą sygnału dźwiękowego wydawanego przez Hulajnogę i/lub poprzez uruchomienie oświetlenia Hulajnogi. Od tego momentu Hulajnoga jest gotowa do jazdy. Aby ją rozpocząć należy się odepchnąć do prędkości min 5 km/h, nacisnąć i przytrzymać zielony przycisk na kierownicy.
- 9.4. W wyniku dokonania wszystkich czynności zmierzających do zwolnienia elektrozamka konkretnej Hulajnogi, pomiędzy Klientem i Hoolam dochodzi do zawarcia Umowy Najmu Hulajnogi.
- 9.5. Obowiązkiem Klienta jest upewnienie się przed jazdą, że Hulajnoga jest zdatna do użytku, w szczególności Klient zobowiązany jest sprawdzić:
 - sprawność hamulców,
 - sprawność świateł,
 - stan opon,
 - zweryfikować wizualnie ogólny stan techniczny Hulajnogi.
- 9.6. W przypadku stwierdzenia podczas Najmu Hulajnogi jakiegokolwiek usterki Hulajnogi, Klient zobowiązany jest do niezwłocznego zgłoszenia problemu do BOK Hoolam oraz zaprzestania korzystania z Hulajnogi, pozostawiając ją w miejscu bezpiecznym dla innych użytkowników przestrzeni publicznej, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
- 9.7. Maksymalne obciążenie Hulajnogi nie może przekroczyć 100 kg.
- 9.8. Hulajnoga jako środek transportu miejskiego, służy do przemieszczania się w Strefie Używania. Zabronione jest używanie Hulajnóg w celu wykonywania skoków, sztuczek kaskaderskich, ewolucji lub innych pokazów, nie wolno ścigać się oraz wykorzystywać Hulajnogi dla ciągnięcia lub pchania czegokolwiek.
- 9.9. W trakcie używania Hulajnogi zaleca się korzystanie z kasku oraz ochraniaczy.
- 9.10. Czas używania Hulajnogi przez Klienta jest limitowany poprzez poziom naładowania baterii wypożyczonej Hulajnogi.
- 9.11. Hoolam nie wymienia ani nie ładuje baterii podczas trwania Najmu Hulajnogi. Klient nie jest także upoważniony do fizycznego dostępu, wymiany lub ładowania baterii.

- 9.12. W przypadku wyczerpania środków pieniężnych na Koncie Klienta Najem Hulajnogi zostaje zakończony, a Klient zobowiązany jest odstawić hulajnogę zgodnie z regulaminem. Aby kontynuować jazdę należy doładować konto.
- 9.13. Hoolam nie odpowiada za uszkodzenie lub zniszczenie urządzenia (smartfon), na którym zainstalowana jest Aplikacja Mobilna Hoolam.

10. Naprawy i Awarie

- 10.1. Wszelkie awarie Hulajnóg powinny być zgłaszane do BOK Hoolam niezwłocznie po zauważeniu usterki. W przypadku każdej awarii uniemożliwiającej dalszą jazdę, Klient jest zobowiązany zatrzymać się i powiadomić BOK Hoolam oraz pozostawić Hulajnogę w bezpiecznym dla innych użytkowników przestrzeni publicznej miejscu.
- 10.2. Zabronione jest samodzielne dokonywanie jakichkolwiek napraw, modyfikacji, wymiany części w Hulajnogach. Jedynym uprawnionym podmiotem do tych działań jest Hoolam.
- 10.3. Na Kliencie ciąży obowiązek posiadania możliwości nawiązania kontaktu z BOK Hoolam przez cały czas Najmu Hulajnogi.

11. Zwrot Hulajnogi

- 11.1. Klient zobowiązany jest do prawidłowego Zwrotu Hulajnogi poprzez pozostawienie jej w bezpiecznym miejscu dla innych użytkowników przestrzeni publicznej, zgodnie z przepisami regulującymi zasady ruchu drogowego oraz zablokowanie Hulajnogi poprzez Aplikację Mobilną Hoolam.
- 11.2. Zwrot Hulajnogi jest uważany za poprawny, jeśli:
- Hulajnoga została zaparkowana w pozycji pionowej, oparta na stopce,
 - Hulajnoga została pozostawiona w Strefie Używania lub poza nią w granicach wyznaczonych w aplikacji.
 - Hulajnoga nie blokuje i nie utrudnia prawidłowego korzystania z ciągów komunikacyjnych przez osoby trzecie i została zaparkowana zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa,
 - Aplikacja potwierdziła poprawne zakończenie najmu po kliknięciu w przycisk „Zakończ”.
- 11.3. Po wybraniu opcji Zakończenia najmu w Aplikacji mobilnej oraz gdy Pojazd został zwrócony zgodnie z powyżej opisanymi zasadami, Umowa Najmu pomiędzy stronami jest zakończona.
- 11.4. Na Kliencie spoczywa obowiązek prawidłowego Zwrotu i zabezpieczenia Hulajnogi pod rygorem:
- naliczenia opłat za używanie Hulajnogi zgodnie z przyjętym Cennikiem,
 - naliczenia odszkodowania za zawinioną przez Klienta utratę, kradzież lub zniszczenie Hulajnogi, zgodnie z Cennikiem,
 - czasowego lub stałego zablokowania Konta Klienta.
- 11.5. Ustanowione w niniejszym Regulaminie oraz Cenniku opłaty i kary umowne nie wyłączają możliwości dochodzenia odszkodowania przekraczającego wartość zastrzeżonych kar umownych na zasadach ogólnych.
- 11.6. W przypadku, gdy podczas Najmu Hulajnogi dojdzie do wypadku lub kolizji, Klient zobowiązuje się spisać oświadczenie lub wezwać na miejsce zdarzenia Policję. Ponadto w przypadku wystąpienia powyższego zdarzenia, Klient zobligowany jest niezwłocznie poinformować o powyższym BOK Hoolam.

12. Reklamacje

- 12.1. Klient może złożyć reklamację w ciągu 14 dni od daty zdarzenia będącego przyczyną reklamacji.
- 12.2. Wszystkie reklamacje dotyczące usług świadczonych na podstawie Regulaminu można składać:
 - drogą elektroniczną na adres e-mail: contact@hoolam.bike,
 - pocztą na adres pocztowy Hoolam.
- 12.3. Reklamacja, w celu jej prawidłowego rozpatrzenia, powinna zawierać następujące dane:
 - imię i nazwisko,
 - numer telefonu oraz adres e-mail podany w systemie podczas rejestracji,
 - datę i godzinę przejazdu,
 - szczegółowy opis zaistniałej sytuacji,
- 12.4. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji Hoolam zwróci się z wnioskiem do składającego reklamację o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie.
- 12.5. Reklamacje, które nie zawierają danych pozwalających na identyfikację Klienta, Hoolam pozostawi bez rozpoznania.
- 12.6. Hoolam rozpozna reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania lub uzupełnienia, a w sprawach szczególnie skomplikowanych w terminie do 30 dni. W przypadku konieczności uzupełnienia reklamacji, termin do rozpatrzenia reklamacji zaczyna biec od dnia doręczenia do Hoolam Sp. z o.o. dokumentów uzupełniających lub dodatkowych wyjaśnień/informacji. W przypadku braku możliwości dotrzymania terminu rozpatrzenia reklamacji, Hoolam poinformuje Klienta o opóźnieniu, wskazując przyczynę opóźnienia (okoliczności, które muszą zostać ustalone) i przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji.
- 12.7. Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana do Klienta pocztą elektroniczną lub pocztą na adres korespondencyjny w sposób wskazany w reklamacji.
- 12.8. Rozpatrzenie reklamacji polega na identyfikacji problemu, ocenie jego zasadności oraz rozstrzygnięciu problemu zgłoszonego przez Klienta lub podjęciu stosownych działań w celu usunięcia ewentualnych nieprawidłowości, przyczyn ich powstania oraz udzieleniu wyczerpującej, profesjonalnej w formie i treści odpowiedzi.

13. Odstąpienie od Umowy

- 13.1. Klient może odstąpić od Umowy zawartej z Hoolam bez podania przyczyny, w terminie 14 dni roboczych od dnia jej zawarcia. Termin uznaje się za zachowany, jeśli przed jego upływem Klient wyśle oświadczenie o odstąpieniu od Umowy.
- 13.2. W przypadku rozpoczęcia korzystania z usług świadczonych przy pomocy Aplikacji Mobilnej Hoolam, a w szczególności w przypadku Najmu Hulajnogi, przed wskazanym w punkcie 12.1 terminem, Klient traci prawo do odstąpienia od Umowy.
- 13.3. Klient może odstąpić od Umowy poprzez:
 - przesłanie do Hoolam na adres email:contact@hoolam.bike, oświadczenia o odstąpieniu od Umowy,
 - przesłanie na adres pocztowy Hoolam oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
- 13.4. W przypadku odstąpienia od Umowy, Umowa jest uważana za niezawartą.

13.5. W razie odstąpienia od Umowy każda ze Stron ma obowiązek zwrócić drugiej wszystko, co otrzymała na mocy Umowy. Zwrot świadczeń następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Hoolam oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, na wskazany w nim rachunek bankowy do zwrotu środków.

14. Wypowiedzenie Umowy

14.1. Strony mają prawo wypowiedzieć Umowę. Wypowiedzenie Klient może złożyć w następujący sposób:

- drogą elektroniczną na adres e-mail: contact@hoolam.bike;
- pocztą na adres pocztowy Hoolam Sp. z o.o.

14.2. Rozwiązanie Umowy następuje w terminie 14 dni roboczych od daty doręczenia wypowiedzenia drugiej Stronie. Skutkiem rozwiązania umowy jest likwidacja przez Hoolam Konta Klienta w Systemie Hoolam.

14.3. Przed złożeniem wypowiedzenia Klient zobowiązany jest do uzupełnienia środków na swoim Koncie Klienta do salda 0 zł. Wypowiedzenie Umowy w sytuacji, w której saldo na Koncie Klienta jest ujemne, pozostaje bez wpływu na prawo Hoolam do dochodzenia kwoty równej nieuregulowanej przez Klienta należności za wykonane przez Hoolam świadczenia.

14.4. Użytkownik, z zastrzeżeniem uregulowania wszelkich należności wobec Spółki uprawniony jest do usunięcia Konta. W przypadku, w którym w momencie usuwania Konta, znajdują się na nim środki, zostaną one zwrócone na konto z którego zostały przebrane. W przypadku, w którym nie będzie to możliwe, środki na koncie przepadają.

15. Blokada Konta Klienta

15.1. Hoolam zastrzega sobie prawo do czasowego lub stałego zablokowania Konta Klienta w systemie Hoolam, w przypadku nieprzestrzegania warunków korzystania z Hulajnóg zawartych w niniejszym Regulaminie.

15.2. W szczególności blokada konta może nastąpić, gdy Klient:

- nie uzupełnił wymaganych danych osobowych,
- wykorzystuje Hulajnogę niezgodnie z jej przeznaczeniem,
- pozostawia Hulajnogę w miejscu zagrażającym innym użytkownikom przestrzeni publicznej lub niezgodnie z przepisami regulującymi zasady ruchu drogowego,
- pozostawia Hulajnogę niezabezpieczoną.

15.3. Blokada konta może nastąpić również w przypadku, gdy po Najmie Hulajnogi przez Klienta pojazd zaginął.

15.4. Stałe zablokowanie Konta Klienta uniemożliwia w przyszłości założenie kolejnego konta oraz jest jednoznaczne z rozwiązaniem umowy z Klientem z jego winy bez zachowania terminów wypowiedzenia.

16. Dane osobowe

16.1. Warunkiem zarejestrowania w Systemie Hoolam jest podanie prawdziwych danych oraz akceptacja warunków określonych w niniejszym Regulaminie. Administratorem Danych Osobowych jest Hoolam Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Żąbkowskiej 31, 03-736 Warszawa, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem rejestrowym KRS: 0000978310, NIP: 1133062265, REGON: 52237166600000 (dalej w niniejszej części - Administrator).

- 16.2. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne do realizacji Umowy; brak podania danych osobowych uniemożliwia skorzystanie z usług Systemu Hoolam oraz Najmu Hulajnóg.
- 16.3. Z Administratorem danych można się skontaktować poprzez kontakt pod adresem contact@hoolam.bike lub pisemnie na adres siedziby Administratora.
- 16.4. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych Osobowych, z którym można się skontaktować poprzez kontakt pod adresem contact@hoolam.bike lub pisemnie na adres siedziby Administratora. Z Inspektorem Ochrony Danych można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.
- 16.5. Dane osobowe Klienta będą przetwarzane w celu:
- założenia i obsługi Konta Klienta oraz świadczenia usług dostępnych w ramach Systemu Hoolam na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie – podstawą prawną przetwarzania będzie niezbędność do wykonania umowy zawartej przez Klienta (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. b RODO¹);
 - wypełnienia obowiązków publicznoprawnych Administratora, przede wszystkim wynikających z przepisów o rachunkowości oraz przepisów podatkowych – podstawą prawną przetwarzania będzie niezbędność do wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Administratorze (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. c RODO);
 - przekazywania treści marketingowych dotyczących produktów lub usług Administratora – podstawą prawną przetwarzania będzie prawnie uzasadniony interes Administratora (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
 - w przypadku wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych w celu przekazywania treści marketingowych dotyczących produktów lub usług Administratora w razie nie zawarcia z nim umowy oraz po zakończeniu umowy (w przypadku niewyrażenia zgody, dane osobowe Klienta nie będą przetwarzane w celu marketingowym w razie nie zawarcia umowy oraz po jej zakończeniu) (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. a RODO);
 - przekazywania treści marketingowych dotyczących produktów lub usług partnerów Administratora; podstawą prawną przetwarzania będzie zgoda na przetwarzanie danych w celu przekazywania treści marketingowych dotyczących produktów lub usług partnerów Administratora (w przypadku niewyrażenia zgody, dane osobowe Klienta nie będą przetwarzane w tym celu), (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. a RODO);
 - zapewnienia możliwości kontroli, z jakiej lokalizacji wypożyczono oraz dokonano zwrotu Hulajnóg z wykorzystaniem systemu GPS lub weryfikacji, gdzie znajduje się Hulajnoga w razie braku Zwrotu Hulajnogi – podstawą prawną przetwarzania będzie prawnie uzasadniony interes Administratora; prawnie uzasadnionym interesem Administratora jest ochrona interesów majątkowych poprzez zbieranie informacji pozwalających na zlokalizowanie Hulajnogi (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
 - ustalenia lub dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed roszczeniami przez Administratora, związanymi z zawartą z Klientem umową – podstawą prawną przetwarzania będzie prawnie uzasadniony

¹ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016r. str. 1, z późn. zmianami) – dalej jako RODO.

interes Administratora; prawnie uzasadnionym interesem Administratora jest umożliwienie ustalania, dochodzenia oraz obrony przed roszczeniami (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

- 16.6. Dane osobowe mogą być przekazywane następującym podmiotom: dostawcom usług IT, dostawcom usług lokalizacyjnych (GPS), dostawcom usług marketingowych, operatorom płatności w Internecie, kurierom i operatorom pocztowym, podmiotom świadczącym usługi księgowo oraz prawne.
- 16.7. Dane osobowe Klientów będą przetwarzane do momentu przedawnienia roszczeń wynikających z zawartej przez Klienta umowy z Administratorem. Po tym okresie dane będą przetwarzane w zakresie i przez czas wymagany przepisami prawa, w tym przepisami o rachunkowości. W razie wyrażenia zgody na przetwarzanie danych, dane będą przetwarzane do czasu wycofania zgody. Administrator przestanie wcześniej przetwarzać dane w celu marketingowym w trakcie obowiązywania umowy w razie zgłoszenia przez Klienta sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych w tym celu.
- 16.8. Wyrażoną zgodę na przetwarzanie danych w celu przekazywania Klientowi treści marketingowych przez Administratora można wycofać w każdym czasie w analogiczny sposób do tego, w jaki została udzielona. Wycofanie zgody nie będzie wpływać na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem.
- 16.9. W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych Klienta będzie prawnie uzasadniony interes Administratora, przysługiwać mu będzie prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, tj. w szczególności przysługiwać będzie mu prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celu przekazywania mu treści marketingowych w trakcie obowiązywania umowy zawartej z Administratorem.
- 16.10. Klientowi przysługiwać będzie prawo dostępu do danych oraz prawo żądania ich sprostowania, ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania, a także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych w państwie członkowskim zwykłego pobytu lub miejsca pracy Klienta lub miejsca popełnienia domniemanego naruszenia.
- 16.11. Jako, że dane Klienta przetwarzane będą w sposób zautomatyzowany na podstawie umowy oraz zgody (w razie jej wyrażenia) – Klientowi przysługiwać będzie także prawo do przenoszenia danych osobowych, które dostarczy Administratorowi, tj. do otrzymania od Administratora danych osobowych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego. Takie dane będą mogły zostać przez Klienta przesłane innemu Administratorowi danych.
- 16.12. Podanie danych osobowych w celu założenia konta oraz następnie korzystania z usług oferowanych w ramach Systemu Hoolam jest konieczne do zawarcia i wykonywania umowy – bez podania danych osobowych nie jest możliwe zawarcie umowy. Podanie danych dla potrzeb przekazywania treści marketingowych jest dobrowolne.
- 16.13. Dane osobowe są przetwarzane, przechowywane i zabezpieczone zgodnie z zasadami określonymi w obowiązujących przepisach prawa.
- 16.14. Treść poszczególnych transakcji jest udostępniona wyłącznie stronom Umowy. Każdy Klient, który dokonał procedury rejestracji, po zalogowaniu, posiada dostęp do wszystkich swoich transakcji przez okres ich przechowywania w systemie informatycznym. Dane Klienta dotyczące poszczególnych transakcji przechowywane są przez system informatyczny Systemu Hoolam. W

przypadku wniesienia reklamacji dane te przechowywane są do wyczerpania procedury reklamacyjnej i ewentualnego postępowania nią wywołanego, rozpoznania roszczenia Klienta oraz dla celów dowodowych. W razie zgłoszenia w tym terminie (np. roszczenia o zadośćuczynienie, naprawienie szkody) – dane są przetwarzane w czasie niezbędnym do ustalenia ewentualnej odpowiedzialności Strony i wykonania zapadłego w sprawie orzeczenia.

- 16.15. Administrator danych osobowych zobowiązuje się do zachowania poufności danych osobowych i nieujawniania ich innym podmiotom z wyłączeniem podmiotów działających na zlecenie Administratora, chyba że Klient wyraźnie go do tego upoważni, albo upoważnienie takie wynikać będzie z przepisu prawa. Zobowiązanie to pozostaje w mocy po wygaśnięciu stosunku prawnego łączącego Strony.
- 16.16. W celu dostosowania treści i usług do indywidualnych potrzeb i zainteresowań Klientów, Administrator używa tzw. plików cookies, tj. informacji zapisywanych przez serwer Systemu Hoolam na urządzeniu Klienta, które serwer może odczytać przy każdorazowym połączeniu się z tego urządzenia. Klient w każdej chwili ma możliwość wyłączenia w swojej przeglądarce opcji przyjmowania cookies, jednakże może to spowodować utrudnienia, a nawet uniemożliwić korzystanie z Systemu Hoolam.

17. Postanowienia końcowe

- 17.1. Akceptacja niniejszego Regulaminu oraz Najem Hulajnogi są równoznaczne z oświadczeniem o stanie zdrowia umożliwiającym bezpieczne poruszanie się na Hulajnodze; umiejętnością jazdy na Hulajnodze; posiadaniem wymaganych przepisami prawa uprawnieniami oraz znajomością przepisów ruchu drogowego oraz ukończeniu 18 roku życia.
- 17.2. Hoolam zastrzega sobie prawo rozwiązywania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, gdy Klient łamie postanowienia niniejszego Regulaminu.
- 17.3. Hoolam jest uprawniona do wprowadzenia zmian w Regulaminie ze skutkiem na przyszłość. Informacja o zmianach do niniejszego Regulaminu będzie przesyłana na adres e-mail Klienta podany podczas rejestracji. Brak pisemnej informacji o braku akceptacji zmiany Regulaminu przesłanej do Hoolam w terminie 14dni roboczych od dnia jej przesłania na adres mailowy Klienta, oznacza akceptację wprowadzonych zmian w Regulaminie przez Klienta. Pisemna informacja o braku akceptacji przez Klienta zmiany Regulaminu jest równoznaczna z wypowiedzeniem Umowy przez Klienta.