





- Najemcę, który – w terminie wskazanym przez Wynajmującego – uprawniony jest do przeniesienia niewykorzystanego czasu najmu Kampera na inny termin uzgodniony przez Strony, z zastrzeżeniem ust. 14.
14. Jeżeli – w przypadku wskazanym w ust. 13 – Najemca nie skorzysta z przyznanym mu uprawnień, albo jeżeli Kamper uległ uszkodzeniu całkowitemu, Umowa ulega rozwiązaniu, a Wynajmujący niezwłocznie zwraca Najemcy uszczerbek przez niego uprzednio Czynsz lub inne wynikające z Umowy należności (Opłata Serwisowa, Opłata Rezerwacyjna, Kaucja).
15. Najemca uprawniony jest do odstąpienia od Umowy do chwili wydania Kampera, przy czym jeżeli:
- oświadczenie o odstąpieniu doręczone zostanie Wynajmującemu nie później niż w terminie 60 dni przed wskazanym w Umowie dniem wydania Kampera – Najemca nie ponosi z tego tytułu żadnych kosztów opłat, a jego ewentualne wcześniejsze płatności na rzecz Wynajmującego wynikające z Umowy (Czynsz, Opłata Rezerwacyjna, Kaucja) podlegają zwrotowi w terminie 7 dni (w przypadku Najemcy będącego Konsumentem – niezwłocznie);
  - oświadczenie o odstąpieniu doręczone zostanie Wynajmującemu po terminie wskazanym pod lit. a, ale nie później niż 30 dni przed wskazanym w Umowie dniem wydania Kampera – Najemca obciążony zostanie opłatą równą połowie Opłaty Rezerwacyjnej tytułem odstępnego, którą Wynajmujący może potrącić z wszelkimi wcześniejszymi płatnościami na rzecz Wynajmującego wynikającymi z Umowy (Czynsz, Opłata Rezerwacyjna, Kaucja), na co Najemca wyraża zgodę; pozostałe po potrąceniu do rozliczenia na rzecz Najemcy płatności (w części przewyższającej Opłatę Rezerwacyjną) podlegają zwrotowi w terminie 7 dni (w przypadku Najemcy będącego Konsumentem – niezwłocznie);
  - oświadczenie o odstąpieniu doręczone zostanie Wynajmującemu na 29 dni przed wskazanym w Umowie dniem wydania Kampera lub później – Najemca obciążony zostanie opłatą równą Opłacie Rezerwacyjnej tytułem odstępnego, którą Wynajmujący może potrącić z wszelkimi wcześniejszymi płatnościami na rzecz Wynajmującego wynikającymi z Umowy (Czynsz, Opłata Rezerwacyjna, Kaucja), na co Najemca wyraża zgodę; pozostałe po potrąceniu do rozliczenia na rzecz Najemcy płatności (w części przewyższającej Opłatę Rezerwacyjną) podlegają zwrotowi w terminie 7 dni (w przypadku Najemcy będącego Konsumentem – niezwłocznie).
16. W przypadkach innych niż przewidziane powyżej Wynajmujący może odstąpić od Umowy do chwili wydania Kampera, przy czym:
- jeżeli oświadczenie o odstąpieniu zostanie doręczone Najemcy później niż 30 dni przed wskazanym w Umowie dniem wydania Kampera – Wynajmujący zobowiązany jest – poza zwrotem Najemcy wszystkich uprzednio uiszczonych przez niego należności wynikających z Umowy (Czynsz, Opłata Rezerwacyjna, Kaucja) /w terminie 7 dni, a w przypadku Najemcy będącego Konsumentem niezwłocznie/ – do zapłaty kwoty odpowiadającej Opłacie Rezerwacyjnej tytułem odstępnego; albo
  - jeżeli oświadczenie o odstąpieniu zostanie doręczone Najemcy później niż 60 dni, ale co najmniej na 30 dni przed wskazanym w Umowie dniem wydania Kampera – Wynajmujący zobowiązany jest – poza zwrotem Najemcy wszystkich uprzednio uiszczonych przez niego należności wynikających z Umowy (Czynsz, Opłata Rezerwacyjna, Kaucja) /w terminie 7 dni, a w przypadku Najemcy będącego Konsumentem niezwłocznie/ – do zapłaty połowy kwoty odpowiadającej Opłacie Rezerwacyjnej tytułem odstępnego;
  - jeżeli oświadczenie o odstąpieniu zostanie doręczone Najemcy co najmniej na 60 dni przed wskazanym w Umowie dniem wydania Kampera – Wynajmujący zobowiązany jest do zwrotu Najemcy wszystkich uprzednio uiszczonych przez niego należności wynikających z Umowy (Czynsz, Opłata Rezerwacyjna, Kaucja), w terminie 7 dni, a w przypadku Najemcy będącego Konsumentem niezwłocznie.
17. Postanowienia Umowy, w tym niniejszego Regulaminu, nie wyłączają innych – wynikających z Kodeksu cywilnego – przesłanek wypowiedzenia lub odstąpienia od Umowy.

## § 7 Eksploatacja, awarie, kolizje i naprawy

- W trakcie obowiązywania Umowy Najemca jest obowiązany umożliwić Wynajmującemu lub upoważnionemu podmiotowi działającemu w imieniu i na zlecenie Wynajmującego sprawdzenie stanu technicznego Kampera, w szczególności w przypadku powzięcia przez Wynajmującego uzasadnionej podejrzliwości co do jego nienależytego używania przez Najemcę, w celu oceny konieczności naprawy albo w celu rozpatrzenia reklamacji Najemcy. Sprawdzenie nastąpi w terminie i miejscu uzgodnionym z Najemcą odpowiednio wcześniej – nie mniej niż 4 godziny Dni Roboczych i nie więcej niż 120 godzin Dni Roboczych od zawiadomienia.
- Jeżeli w okresie trwania Umowy Kamper powinien przejść obowiązkowy przegląd zgodnie z warunkami gwarancji lub zaleceniami producenta, Najemca zobowiązany jest – zgodnie z wytycznymi Wynajmującego – podstawić go do wyznaczonego miejsca wykonania przeglądu. Kontrolę w zakresie konieczności przeprowadzenia przeglądu (np. na skutek przekroczenia ustalonego limitu kilometrów przebiegu) prowadzi samodzielnie Najemca opierając się o przedłożone mu dokumenty Kampera (w tym instrukcję), przy czym o prawdopodobnej konieczności przeprowadzenia przeglądu w trakcie trwania Umowy oraz o miejscach, w których jego wykonanie jest możliwe, Wynajmujący w miarę możliwości uprzedza Najemcę przed zawarciem Umowy. Za czas wykonania przeglądu Czynsz nie jest naliczany. Przegląd przeprowadzany jest na zlecenie i koszt Wynajmującego.
- W przypadku awarii Kampera lub kolizji z jego udziałem, Najemca zobowiązany jest – **W PRZYPADKU KOLIZJI – po zabezpieczeniu miejsca zdarzenia, udzieleniu pomocy poszkodowanym oraz wezwaniu właściwych służb (numery telefonów w Polsce: Policja 997, Straż Pożarna 998, Pogotowie Ratunkowe 999, numer alarmowy 112) –**
  - niezwłocznie zawiadomić o tym zdarzeniu Wynajmującego za pośrednictwem następujących numerów kontaktowych:**  
603 530 459  
605 330 335
  - postępować zgodnie z wytycznymi Wynajmującego;
  - zaprzestać dalszego używania Kampera do czasu uzyskania wytycznych Wynajmującego;
  - nie podejmować samodzielnie jakichkolwiek czynności naprawczych;
  - nie zawierać z uczestnikami kolizji jakichkolwiek porozumień lub uzgodnień co do rozliczenia jej skutków.
- Najemca nie jest upoważniony do składania w imieniu Wynajmującego jakichkolwiek oświadczeń woli, w tym co do zawarcia umowy naprawy Kampera. Naprawa następuje wyłącznie na zlecenie samego Wynajmującego.
- W wykonaniu wytycznych Wynajmującego wskazanych w ust. 3 lit. b, Najemca może zostać zobowiązany do przedstawienia Kampera do miejsca naprawy wskazanego przez Wynajmującego albo do wydania Kampera osobie upoważnionej przez Wynajmującego.
- Jeżeli konieczność naprawy wynika z okoliczności, za które Najemca nie ponosi odpowiedzialności Wynajmujący dokonuje oceny możliwości przeprowadzenia naprawy i niezwłocznie wykona lub zleci osobie trzeciej naprawę Kampera na swój koszt i ryzyko, pod warunkiem, że:
  - istnieje możliwość wykonania naprawy w terminie 24 godzin Dni Roboczych od zawiadomienia Wynajmującego o awarii lub kolizji, oraz
  - nie istnieją inne uzasadnione powody czasowego/trwałego wyłączenia Kampera z dalszego użytkowania; oraz
  - Najemca wyraźnie oświadczy, iż jest zainteresowany dalszym korzystaniem z Kampera na dotychczasowych warunkach Umowy.
- Jeżeli wykonanie naprawy w terminie określonym w ust. 6 lit. a okaże się niemożliwe lub nie wystąpią pozostałe okoliczności wskazane w ust. 6 lit. b-c, Wynajmujący niezwłocznie zawiadomi o tym Najemcę, któremu przysługują prawo do przeniesienia niewykorzystanego czasu najmu Kampera na inny termin uzgodniony przez Strony, chyba że Kamper uległ uszkodzeniu całkowitemu. Jeżeli Najemca nie skorzysta z przyznanym mu uprawnień, albo jeżeli Kamper uległ uszkodzeniu całkowitemu, Umowa ulega rozwiązaniu, a Wynajmujący niezwłocznie zwraca Najemcy uszczerbek przez niego uprzednio Czynsz za niewykorzystany okres najmu lub inne wynikające z Umowy należności (Kaucja).
- Jeżeli konieczność naprawy wynika z okoliczności, za które Najemca ponosi odpowiedzialność:
  - nie przysługuje mu zwrot kosztów poniesionych w związku z podstawieniem Kampera do wyznaczonego miejsca naprawy lub wydania go osobie upoważnionej;
  - ponosi odpowiedzialność za powstałą szkodę na zasadach określonych w § 4.
- Konieczność naprawy stwierdza Wynajmujący w oparciu o przedstawione mu przez Najemcę informacje i ewentualną dokumentację lub w oparciu o kontrolę przeprowadzoną trybie ust. 1. Za konieczne każdorazowo uznaje się naprawę mającą doprowadzić Kamper do stanu zgodnego z warunkami określonymi w § 2 ust. 16 albo bez których dalsze używanie Kampera może być niebezpieczne. Za konieczne uznaje się naprawę drobnych usterek lub uszkodzeń niewpływających w istotny sposób na dalszą eksploatację Kampera, w tym na bezpieczeństwo jego użytkowania oraz na zakres powstałej w Kamperze szkody, chyba że Wynajmujący zdecyduje inaczej.

## § 8 Opłaty – Czynsz, Opłata Rezerwacyjna, Opłata Serwisowa, Opłaty Dodatkowe, koszty eksploatacji

- Z tytułu najmu Kampera Wynajmującemu przysługują od Najemcy wynagrodzenia w postaci **Czynszu**, którego łączną wysokość za cały okres obowiązywania Umowy lub sposób jego wyliczenia określa każdorazowo Umowa. **Czynsz naliczany jest za każdy rozpoczęty dzień kalendarzowy najmu.**
- Niezależnie od obowiązku zapłaty Czynszu, Najemca we własnym zakresie w całości ponosi **koszty eksploatacji Kampera** w okresie obowiązywania Umowy obejmujące:
  - koszty paliwa;
  - koszty mycia i czyszczenia;
  - koszty uzupełnień oleju w silniku oraz wody w zbiorniku;
  - wszelkie opłaty za korzystanie z dróg, wjazdy do określonych miejsc lub stref, opłaty parkingowe etc.;
  - inne koszty związane z codzienną obsługą Kampera, o której mowa w § 3 ust. 2 lit. c.
- Niezależnie od obowiązku zapłaty Czynszu, Najemca może zostać przez Wynajmującego obciążony obowiązkiem zapłaty **Opłat Dodatkowych** w wysokości i w przypadkach określonych w Tabeli Opłat, a także innymi kosztami, które obciążają Najemcę w oparciu o postanowienia Umowy (w tym niniejszego Regulaminu).
- Niezależnie od obowiązku zapłaty Czynszu, Najemca zobowiązany jest do zapłaty, nie później niż przed wydaniem Kampera, **Opłaty Serwisowej**, której wysokość określa Umowa.
- Najemca zobowiązany jest wpłacić na rzecz Wynajmującego **Opłatę Rezerwacyjną**, stanowiącą zaliczkę na poczet Czynszu, której termin zapłaty oraz wysokość określa Umowa. **Brak zapłaty Opłaty Rezerwacyjnej w tym terminie skutkuje automatycznym rozwiązaniem Umowy, chyba że Wynajmujący – w formie co najmniej dokumentowej – udzieli Najemcy dodatkowego terminu na zapłatę.** W razie jego ponownego uchybienie zdanie poprzednie stosuje się odpowiednio. Opłata Rezerwacyjna wyliczana jest i ujawniana Najemcy odrębnie dla każdej Umowy, a jej wysokość uzależniona jest między innymi od planowanego okresu i terminu najmu.
- Umowa mogą zostać objęte inne niż najem Kampera usługi Wynajmującego, których ceny, określa dodatkowo Umowa, odrębne cenniki lub inne porozumienia Stron. Jeżeli nie innego nie wynika z uzgodnień Stron, wszelkie dodatkowe usługi objęte Umową rozliczane są i płatne łącznie z Czynszem lub Opłatami Dodatkowymi.
- Zapłata Czynszu, Opłaty Serwisowej, Opłat Dodatkowych, Opłaty Rezerwacyjnej, Kaucji i innych należności przysługujących Wynajmującemu na podstawie Umowy (w tym niniejszego Regulaminu) lub Rezerwacji, z zastrzeżeniem innych postanowień Regulaminu lub Umowy, następuje:
  - gotówką (nie dotyczy Rezerwacji) lub
  - przelewem na rachunek bankowy Wynajmującego wskazany na fakturze/rachunku, w Umowie lub na Portalu lub poniżej:

14 1140 2004 0000 3802 5214 5981  
mBank

Za dzień dokonania płatności w formie bezgotówkowej uważa się dzień uznania rachunku bankowego Wynajmującego kwotą przelewu, dzień obciążenia karty płatniczej Najemcy albo potwierdzenia płatności przez system płatności elektronicznej wskazany powyżej.

- Czynsz i Opłata Serwisowa płatne są w całości z góry, nie później niż do terminu wydania Kampera uzgodnionego w Umowie.** Płatność Czynszu za okres przedłużenia Umowy następuje z góry, nie później niż następnego dnia po przedłużeniu Umowy, chyba że Strony przedłużają Umowę postanowiają inaczej (np. o rozliczeniu Czynszu za ten okres po zwrocie Kampera łącznie z ew. Opłatami Dodatkowymi i innymi należnościami).
- W przypadku Umowy zawartej na czas oznaczony przekraczający 1 miesiąc (30 dni), Wynajmujący na wniosek Najemcy może wyrazić zgodę na płatność Czynszu w określonych – nie dłuższych niż miesięczne – okresach rozliczeniowych. Poszczególne terminy płatności określa wówczas Umowa.
- Należne Opłaty Dodatkowe i inne obciążające Najemcę należności na rzecz Wynajmującego wyliczane są przez Wynajmującego nie później niż w terminie 30 dni od dnia zwrotu Kampera (jeżeli do zwrotu nie doszło - od dnia, w którym taki zwrot zgodnie z Umową miał nastąpić) i płatne są przez Najemcę w terminie 7 dni od dnia doręczenia mu wezwania do ich uiszczenia, chyba że zostaną zaspokojone z Kaucji. Doręczenie faktury lub noty obciążającej jest równoznaczne z uiszczeniem do zapłaty objętych nim należności.
- W przypadku gdy wyliczenie wszelkich Opłat Dodatkowych lub innych obciążających Najemcę należności w terminie wskazanym w ust. 10 z przyczyn niezależnych od Wynajmującego jest niemożliwe (np. oczekiwanie na decyzję ubezpieczyciela, sporządzenie wyceny kosztów naprawy przez rzeczoznawcę, wyniki postępowania prowadzonego przez właściwe organy, w tym organy ścigania etc.), Wynajmujący zawiadomi o tej okoliczności Najemcę zastrzegając, iż obciążenie go tymi Opłatami lub należnościami może nastąpić w późniejszym terminie.
- Niedotrzymanie terminu płatności uprawnia Wynajmującego, poza innymi uprawnieniami wynikającymi z Umowy, do naliczenia odsetek maksymalnych za opóźnienie.
- Należny Wynajmującemu Czynsz ulega proporcjonalnemu obniżeniu za czas niezawinionej przez Najemcę niezdatności Kampera do umówionego użytku, w tym na czas jego naprawy lub za czas przeglądu. W przypadku uprzedniej zapłaty Czynszu przez Najemcę nienależna część podlega zwrotowi: niezwłocznie po zwrocie Kampera – w przypadku Najemcy będącego Konsumentem; w terminie 7 dni od zwrotu Kampera – w przypadku Najemcy niebędącego Konsumentem.

## § 9 Warunki i zasady Rezerwacji

- Najemca, telefonicznie/droga e-mailową – wykorzystując przeznaczone do tego numery kontaktowe/adresy e-mail Wynajmującego ujawnione na Portalu, w materiałach promocyjnych lub w innym miejscu – może dokonać Rezerwacji Kampera (zawarcia Umowy na odległość) na zasadach określonych w niniejszym paragrafie.
- Dokonanie skutecznej Rezerwacji jest równoznaczne z zawarciem Umowy. Do zawarcia Umowy w drodze Rezerwacji stosuje się wszystkie pozostałe postanowienia Regulaminu z uwzględnieniem odrębności wynikających z niniejszego paragrafu.
- Rezerwacja uznawana jest za skuteczną dokonana po zapłacie przez Najemcę z góry (nie później niż w terminie 7 dni od zatwierdzenia Rezerwacji) Opłaty Rezerwacyjnej lub Opłaty Serwisowej i Czynszu w całości za cały okres najmu i doręczeniu Najemcy potwierdzenia Rezerwacji, o którym mowa w ust. 5 Kroku 7.** W przypadku braku zapłaty Opłaty Rezerwacyjnej (ew. Czynszu i Opłaty Serwisowej) w ww. terminie dokonane uprzednio czynności Najemcy celem dokonania Rezerwacji uznaje się za niebyte, a cały proces Rezerwacji dla swojej skuteczności wymaga powtórzenia, chyba że Wynajmujący – w formie co najmniej dokumentowej – udzieli Najemcy dodatkowego terminu na zapłatę.
- Proces Rezerwacji wymaga od Najemcy posiadania i prawidłowego wskazania adresu aktywnej skrzynki poczty elektronicznej, do której Najemca ma nieograniczony dostęp i na którą mogą być skutecznie dokonywane doręczenia przez Wynajmującego. Skrzynka poczty elektronicznej wskazana przez Najemcę musi w szczególności spełniać następujące wymogi:
  - nie może być przepelniona,
  - jest prawidłowo skonfigurowana zgodnie z wymogami dostawcy tej usługi dla Najemcy,
  - umożliwia ręczną konfigurację zapory antyspamowej, w tym przeglądanie i otwieranie korespondencji uznanej za SPAM przez system obsługujący daną skrzynkę pocztową;
  - umożliwia odbiór wiadomości e-mail wraz z załącznikami, których łączny rozmiar jest nie mniejszy niż 20 MB, a każdego z nich nie mniejszy niż 5 MB.
- Przebieg procesu Rezerwacji:
  - Krok 1: zapoznanie się przez Najemcę – za pośrednictwem Portalu lub z innych źródeł, w tym bezpośrednio w Wynajmującego – z zakresem oferowanych przez Wynajmującego usług i ich warunkami, w tym niniejszym Regulaminem;
  - Krok 2: Najemca kontaktuje się z Wynajmującym za pośrednictwem wskazanych w tym celu numerów kontaktowych tj. 603 530 459, 605 330 335 lub poczty elektronicznej (adres: [kontakt@xcamper.pl](mailto:kontakt@xcamper.pl)) wskazując na wolę zawarcia Umowy oraz określając oczekiwany czas i termin najmu Kampera;
  - Krok 3: Wynajmujący przekazuje Najemcy telefonicznie/poczta elektroniczna co najmniej informacje dotyczące:
    - oznaczenia Wynajmującego;
    - głównych cech Kampera mającego być przedmiotem najmu w oparciu o Umowę, w tym przede wszystkim jego marki i modelu;
    - czasu i terminu obowiązywania Umowy;
    - Opłaty Serwisowej i Czynszu należnego za cały czas obowiązywania Umowy, a także ewentualnych innych należności obciążających Najemcę, których obowiązek zapłaty jest pewny (nie jest uzależniony od okoliczności przyszłych wykonywania Umowy przez Strony);
    - prawa i warunków odstąpienia od Umowy.
  - Krok 4: Najemca w sposób wyraźny – telefonicznie/poczta elektronicznie – potwierdza wolę zawarcia Umowy na przedstawionych mu warunkach podając jednocześnie swoje niezbędne dane (i ew. Użytkownika(ów), w tym dane kontaktowe obejmujące adres skrzynki elektronicznej właściwej do dalszych doręczeń pomiędzy Stronami oraz kontaktowego numeru telefonu komórkowego (**złożenie wstępnej oferty zawarcia Umowy**);

Krok 5: Wynajmujący niezwłocznie doręcza Najemcy na wskazany przez niego adres skrzynki elektronicznej **informacja dotycząca zasad i warunków przetwarzania danych osobowych**; szczegóły i warunki Umowy (udostępnienie Regulaminu, Tabeli Opłat, instrukcji Kampera, umów ubezpieczenia Kampera, projektu protokołu zdawczo-odbiorczego), w tym wyliczonego dla Najemcy Czynszu i ew. innych należności za objęte Umową świadczenia Wynajmującego, w tym Opłaty Serwisowej i Opłaty Rezerwacyjnej, wraz z informacją o obowiązku zapłaty Opłaty Serwisowej i Czynszu z góry w całości za cały okres najmu przed wydaniem Kampera, a także o sposobach i terminie zapłaty Czynszu i Opłaty Rezerwacyjnej **wskazując, że jej uiszczenie jest jednoznaczne ze złożeniem oświadczeń, o których mowa w ust. 6, natomiast brak zapłaty w terminie wskazanym w ust. 3 czyni Rezerwację bezskuteczną**;

Krok 6: dokonanie przez Najemcę zapłaty Opłaty Serwisowej i Czynszu lub Opłaty Rezerwacyjnej (złożenie ostatecznej oferty zawarcia Umowy);

Krok 7: doręczenie Najemcy potwierdzenia Rezerwacji (wraz z warunkami Umowy i jej załącznikami) za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany przez niego adres.

Krok 8: przed wydaniem Kampera Strony potwierdzają ww. warunki Umowy w formie pisemnej.

6. Przed dokonaniem Rezerwacji Najemca oświadcza, iż:

- a) zapoznał się z warunkami Umowy, w tym postanowieniami niniejszego Regulaminu, i wyraża na nie zgodę;
- b) on i wszyscy wskazani Użytkownicy spełniają warunki do zawarcia Umowy określone w § 2 ust. 1 Regulaminu;
- c) wyraża zgodę na przesłanie mu potwierdzenia Rezerwacji w formie elektronicznej na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej;
- d) wyraża zgodę na dokonywanie wzajemnych doręczeń w zakresie objętym Umową za pośrednictwem wskazanych w Umowie do kontaktu numeru telefonu oraz adresu skrzynki poczty elektronicznej;
- e) wszelkie wskazane przez niego do Rezerwacji dane zostały przez niego sprawdzone i są prawdziwe.

7. O przypadku niedoręczenia Najemcy potwierdzenia Rezerwacji (Krok 7 w ust. 5) w terminie 72 godzin od momentu dokonania przez niego zapłaty Opłaty Serwisowej i Czynszu lub Opłaty Rezerwacyjnej, Najemca zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o tym Wynajmującego, który weryfikuje prawidłowość przebiegu procesu Rezerwacji informując Najemcę o swoich ustaleniach. Nieprawidłowości w przebiegu procesu Rejestracji mogą być również przedmiotem Reklamacji Najemcy.

## § 10 Reklamacje

1. Najemca może wnieść reklamację w przypadku nieprawidłowości w procesie Rezerwacji, a także niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Wynajmującego, w tym nieprawidłowego obliczenia wynikających z niej należności (m.in. bezpodstawnego naliczenia Opłat Dodatkowych).
2. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko lub nazwę (firmę) oraz adres Najemcy,
  - b) przedmiot reklamacji oraz okres jakiego dotyczy reklamacja, a także przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - c) datę zawarcia i numer Umowy,
  - d) podpis Najemcy – w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.
3. Reklamacje mogą być zgłaszane przez Najemcę pisemnie przesyłką pocztową nadaną na adres Wynajmującego wskazany w Umowie, a także w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: **kontakt@xcamper.pl**

4. Wynajmujący udziela odpowiedzi na reklamację pisemnie w terminie 30 dni od jej przyjęcia, z zastrzeżeniem ust. 5.

5. W przypadku zgody Najemcy wyrażonej w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, a także w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej, Wynajmujący potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wybranego przez Najemcę środka komunikacji elektronicznej, o ile Wynajmujący posiada techniczną możliwość udzielenia odpowiedzi na reklamację w wybranej przez Najemcę formie. W przypadku braku technicznej możliwości udzielenia odpowiedzi na reklamację w wybranej przez Najemcę formie, odpowiedź zostanie udzielona w formie pisemnej oraz wysłana na adres korespondencyjny wskazany w Umowie. Jeżeli Najemca nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Wynajmujący potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Najemcę do złożenia reklamacji, o ile Wynajmujący posiada techniczną możliwość udzielenia odpowiedzi na reklamację w tej formie.

6. Najemca jest uprawniony do wystąpienia z żądaniem przesłania wótmnika – duplikatu odpowiedzi na reklamację, w przypadku gdy odpowiedź nie została doręczona reklamującemu.

7. W przypadku gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 i 3, co uniemożliwia jej należyte rozpatrzenie, Wynajmujący niezwłocznie poinformuje Najemcę o konieczności jej uzupełnienia w terminie nie dłuższym niż 14 dni z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje jej negatywne rozpatrzenie.

8. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona.

9. W przypadku gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub w części, odpowiedź na reklamację powinna zawierać w szczególności: uzasadnienie faktyczne i prawne.

10. W przypadku, gdy Wynajmujący posiada wobec reklamującego wymagalną i niesporną wierzytelność pieniężną z tytułu Umowy może ją potrącić z wierzytelności reklamującego, tj. z kwoty pieniężnej przysługującej reklamującemu w wyniku uwzględnienia (uznania) reklamacji. Oświadczenie Wynajmującego o dokonaniu potrącenia przesyłane jest reklamującemu wraz z odpowiedzią na reklamację.

11. Zakwestionowanie przez Najemcę wysokości obciążającej go należności uprawnia Najemcę do wstrzymania zapłaty tylko i wyłącznie w części będącej przedmiotem reklamacji. Najemca zobowiązany jest do zapłaty kwoty bezpiecznej w umownym terminie płatności.

## § 11 Postanowienia końcowe

1. Zgodnie z art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. poz. 827 z późn. zm.) Najemcy będącemu Konsumentem nie przysługuje prawo odstąpienia od Umowy zawartej w drodze Rezerwacji określone w art. 27 tej ustawy.

2. W przypadku, gdy Najemca nie jest Konsumentem, wszelkie spory wynikające lub związane z Umową lub Rezerwacją będą rozpoznawane przez sąd właściwy dla siedziby Wynajmującego.

3. W przypadku wszelkich wskazywanych przez Wynajmującego numerów telefonu przeznaczony do kontaktowania się z nim w sprawie zawartej Umowy, opłata dla Najemcy za połączenie nie jest wyższa niż opłata za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Najemca.

4. Wszelkie zmiany Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności z zastrzeżeniem innych postanowień Umowy i Regulaminu. Wypowiedzenie lub odstąpienie od Umowy wymaga formy co najmniej dokumentowej pod rygorem nieważności.

5. Jeżeli którekolwiek z postanowień Umowy są lub staną się nieważne lub nie skuteczne, nie narusza to ważności pozostałych postanowień Umowy.

6. Regulamin i Tabela Opłat dostępne są nieodpłatnie na Portalu.