

Regulamin Portalu Reklamacyjnego zawiadomienie.zdit-koszalin.pl

Regulamin określa zasady korzystania z Portalu Reklamacyjnego i odnosi się do wszystkich stosunków pomiędzy Użytkownikiem a operatorem Portalu www.zawiadomienie.zdit-koszalin.pl

§ 1 Definicje

1. **Operator** – operator Portalu Reklamacyjnego a także Strefy Płatnego Parkowania w Koszalinie - Projekt Parking Sp. z o.o., ul. Drużbickiego 11, 61-693 Poznań
2. **Biuro SPP** – Biuro Strefy Płatnego Parkowania, ul. Biskupa Czesława Domina 7/4, 75-001 Koszalin obsługiwane przez Operatora
3. **Administrator** – administrator Strefy Płatnego Parkowania w Koszalinie - Zarząd Dróg i Transportu w Koszalinie, ul. Połczyńska 24, 75-815 Koszalin reprezentowany przez Dyrektora.
4. **Portal Reklamacyjny** - system zgłaszania reklamacji dot. zawiadomień do uiszczenia opłaty dodatkowej oraz regulowania opłat dodatkowych dostępny pod adresem: zawiadomienie.zdit-koszalin.pl
5. **Operator Płatności** – przedsiębiorca pełniący rolę instytucji rozliczeniowej w Portalu Reklamacyjnym.
6. **Rachunek Rozliczeniowy** - rachunek prowadzony przez Operatora Płatności, na którym rozliczane są transakcje uiszczenia opłat dodatkowych.
7. **Opłata dodatkowa** – opłata pobierana za nieuiszczenie opłaty parkingowej.
8. **Zawiadomienie** – dokument wystawiony przez kontrolera BSPP powiadamiający o obowiązku uiszczenia opłaty dodatkowej za brak opłaconego parkowania w SPP.
9. **Zgłoszenie reklamacji** – zgłoszenie reklamacji dotyczące Zawiadomienia.
10. **Formularz zgłoszenia reklamacji** – formularz służący do utworzenia Zgłoszenia reklamacji.
11. **Zgłaszający** – osoba fizyczna posiadająca co najmniej częściową zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, uprawniona do korzystania z Portalu Reklamacyjnego.
12. **Konto Zgłaszającego** – oznacza konto Zgłaszającego w Portalu Reklamacyjnym bezpośrednio związane z Zawiadomieniem.
13. **Hasło** – ciąg znaków, umożliwiający w połączeniu z Loginem autoryzację Użytkownika Portalu Reklamacyjnego w ramach danego Konta.
14. **FAQ** – najczęściej zadawane pytania.
15. **Umowa** – umowa zawierana z chwilą Rejestracji pomiędzy Operatorem, a Zgłaszającym na świadczenie usług w ramach Portalu Reklamacyjnego.
16. **Regulamin** – Regulamin Portalu Reklamacyjnego zawiadomienie.zdit-koszalin.pl.

§ 2 Zgłaszanie reklamacji w portalu zawiadomienie.zdit-koszalin.pl

1. Zgłoszenie reklamacji w Portalu Reklamacyjnym odbywa się poprzez wypełnienie Formularza zgłoszenia reklamacji na stronie głównej Portalu Reklamacyjnego. Zgłaszający po utworzeniu zgłoszenia otrzymuje możliwość zapoznania się ze szczegółami sprawy, której dotyczy Zgłoszenie reklamacji.
2. Zgłoszenie reklamacji jest jednoznaczne z akceptacją treści niniejszego Regulaminu, polityki prywatności oraz zawarciem Umowy zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie.
3. Tworząc Zgłoszenie Reklamacji w Portalu Reklamacyjnym Zgłaszający wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych poprzez otrzymywanie informacji związanych ze Zgłoszeniem reklamacji.

§ 3 Prawa i obowiązki Zgłaszającego

1. Zgłaszający przyjmuje do wiadomości, że do realizacji Umowy konieczne jest podanie poprawnych i aktualnych danych osobowych, wykorzystywanych podczas korzystania z Portalu Reklamacyjnego.
2. W przypadku podejrzenia użycia Portalu Reklamacyjnego przez osoby trzecie lub utraty danych dostępowych do zgłoszenia, Zgłaszający jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Operatora.
3. W razie zgłoszenia przez Użytkownika sytuacji wskazanej w pkt. 2 Konto Zgłaszającego zostanie natychmiast zablokowane.
4. Jeśli Zgłaszający nie wywiąże się z wyżej wymienionych obowiązków i poprzez to narazi Operatora, Administratora, Operatora Płatności, jednostkę samorządu terytorialnego lub inny podmiot na straty, to poszkodowanemu przysługuje prawo do dochodzenia roszczeń bezpośrednio od Zgłaszającego.

§ 4 Prawa i obowiązki Operatora

1. Operator zobowiązany jest zapewnić ciągły dostęp do Portalu Reklamacyjnego, jak i zapewnić bezpieczeństwo realizowanych za jego pomocą transakcji.
2. Operator zobowiązany jest do obsługi zgłoszeń i realizacji transakcji dokonywanych przez Zgłaszających w ramach Portalu Reklamacyjnego.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody poniesione przez Zgłaszającego w wyniku funkcjonowania urządzeń, z których Zgłaszający realizuje zgłoszenia i transakcje. Urządzenia muszą spełniać wymogi i standardy przewidziane dla sieci telekomunikacyjnej, w której są wykorzystywane i użytkowane zgodnie z zaleceniami producenta. Operator nie ponosi również odpowiedzialności względem Zgłaszającego niebędącego osobą fizyczną korzystającą z Portalu Reklamacyjnego w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością zawodową lub gospodarczą za jakiegokolwiek szkody poniesione przez Zgłaszającego wskutek korzystania z Portalu Reklamacyjnego.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie interfejsów oraz łączy telekomunikacyjnych, które nie są jego własnością lub nie są przez niego obsługiwane, w szczególności interfejsów służących do wykonywania zgłoszeń i transakcji przez Zgłaszającego.
5. Operator zastrzega sobie prawo do czasowego zawieszenia działania Portalu Reklamacyjnego, w szczególności w celu przeprowadzenia koniecznej konserwacji, dokonania zmian lub zapobieżenia ewentualnym szkodom. O zawieszeniu działalności Operator zobowiązany jest poinformować Zgłaszających.
6. W przypadku, gdy Operator poweźmie uzasadnione podejrzenie, iż w zgłoszeniu zostały wykorzystane dane niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, lub z postanowieniami Umowy, Operator zastrzega sobie prawo do zablokowania Konta Zgłaszającego, co będzie oznaczać brak możliwości realizacji jakichkolwiek usług za pośrednictwem danego Konta Zgłaszającego.
7. Operator rozpatruje reklamację Zgłaszających w kolejności zgłoszeń w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia jej doręczenia.
8. Operator nie przyjmuje reklamacji zgłaszanych telefonicznie oraz zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia w przypadku gdy odpowiedź na zgłoszoną reklamację zawarta jest w FAQ.

§ 5 Korzystanie z Formularza zgłoszeniowego

1. Celem skorzystania z Formularza zgłoszeniowego Portalu Reklamacyjnego Zgłaszający dokonuje czynności, na które składają się:
 - a) podanie numeru zawiadomienia do uiszczenia opłaty dodatkowej, numeru rejestracyjnego pojazdu oraz adresu e-mail,
 - b) wypełnienie Formularza zgłoszeniowego poprzez podanie następujących danych i informacji: wskazanie typu klienta, imię i nazwisko, nr telefonu (opcjonalnie) opisu reklamacji i ewentualnych załączników,
 - c) potwierdzenie, że zapoznał się z treścią Regulaminu oraz, że akceptuje jego wszystkie postanowienia, oraz że wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celu przygotowania i przekazania odpowiedzi na zadaną reklamację oraz ich archiwizacji,
 - d) potwierdzenie, że zapoznał się z treścią Polityki prywatności oraz, że akceptuje jej treść.
2. Potwierdzenie chęci kontaktu poprzez kliknięcie przycisku „Wyślij Zgłoszenie” w Formularzu zgłoszenia, na podany adres e-mail.
3. Zgłaszający zobowiązany jest do korzystania z Formularza zgłoszeniowego Portalu Reklamacyjnego zgodnie z przepisami prawa, postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz dobrymi obyczajami.
4. Zgłaszający zobowiązuje się do niepodawania fałszywych danych osobowych, jak również do niepodawania danych osobowych innej osoby, bez jej pozwolenia, oraz do niepodawania adresu e-mail, którego nie jest właścicielem. Zgłaszający ponosi wyłączną odpowiedzialność za treść podanych przez siebie danych, w tym również odpowiedzialność za ewentualne naruszenie praw osób trzecich.
5. Zgłaszający zobowiązuje się do zapoznawania się ze zmianami w niniejszym Regulaminie.

§ 6 Portal zawiadomienie.zdit-koszalin.pl i inne usługi

1. Operator oraz Administrator dążą do poszerzenia funkcjonalności Portalu Reklamacyjnego, dlatego w przyszłości mogą pojawić się nowe usługi i funkcjonalności.
2. Dla innych usług świadczonych przez Portal Reklamacyjny stosuje się postanowienia regulaminu danej usługi.

§ 7 Płatności i rozliczenia

1. Zgłaszający wchodząc na stronę Portalu Reklamacyjnego uzyskuje możliwość uiszczenia opłaty dodatkowej wynikającej z otrzymanego Zawiadomienia.
2. Zgłoszenie płatności realizowane jest poprzez podanie numeru zawiadomienia do uiszczenia opłaty dodatkowej i numeru rejestracyjnego pojazdu. Po zaakceptowaniu wprowadzonych danych należy uzupełnić formularz wpisując dane osobowe: imię nazwisko, adres e-mail oraz nr telefonu (opcjonalnie).
3. Dokonanie płatności jest możliwe po zaakceptowaniu zgody na przetwarzanie danych osobowych oraz regulaminu pojedynczej transakcji Operatora Płatności.
4. Zgłaszający przyjmuje do wiadomości, że wszelkie rozliczenia pieniężne dotyczące uiszczenia opłat dodatkowych wynikających z Zawiadomień realizowane są przez Operatorów Płatności.

§ 8 Rozwiązanie Umowy

1. Każda ze stron jest uprawniona do rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem ze skutkiem natychmiastowym. Wypowiedzenie umowy przez Zgłaszającego wymaga zachowania formy pisemnej lub formy elektronicznej. Po rozwiązaniu umowy Zgłaszający zostanie poinformowany za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres podany w trakcie rejestracji zgłoszenia w Portalu Reklamacyjnym, o zamknięciu Konta Zgłaszającego.
2. Umowa może ulec rozwiązaniu bez wypowiedzenia w przypadkach przewidzianych niniejszym Regulaminem.

§9 Przetwarzanie i ochrona danych osobowych

1. Administratorem Państwa danych jest Zarząd Dróg i Transportu w Koszalinie z siedzibą przy ul. Połczyńska 24,75-815 Koszalin, adres e-mail: sekretariat@zdit-koszalin.pl tel.: 94 311 80 60
2. W sprawach związanych z Państwa danymi proszę kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych Zarządu Dróg i Transportu w Koszalinie, e-mail: iod@zdit-koszalin.pl tel: 94 311-80-69, za pośrednictwem platformy e-PUAP lub listownie na adres siedziby Administratora.
3. Dane będą przetwarzane w związku z wypełnieniem obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze.
4. Pełna klauzula informacyjna jest dostępna na stronie <https://zawiadomienie.zdit-koszalin.pl/rodo.xhtml>.

§ 10 Postanowienia końcowe

1. Operator oraz Administrator jest uprawniony do jednostronnego wprowadzenia zmian lub uzupełnień w niniejszym regulaminie w każdym czasie. Informacja o zmianach wraz z nowym brzmieniem Regulaminu oraz datą wejścia w życie będzie doręczana Zgłaszającym za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany w procesie rejestracji zgłoszenia w Portalu Reklamacyjnym. Ponadto informacja o wprowadzonych zmianach będzie udostępniana na stronach internetowych Portalu Reklamacyjnego, wraz ze wskazaniem daty wejścia w życie zmian.
2. Jeżeli przed datą wejścia w życie proponowanych zmian Zgłaszający nie zgłosi sprzeciwu do Administratora bądź do Operatora wobec tych zmian, uznaje się, że Zgłaszający wyraził na nie zgodę. Zgłoszenie sprzeciwu jest równoznaczne z wypowiedzeniem Umowy przez Zgłaszającego ze skutkiem natychmiastowym.
3. Administrator, Operator oraz Zgłaszający zobowiązują się do podjęcia wszelkich działań, mających na celu polubowne rozwiązanie ewentualnego sporu.
4. We wszystkich sprawach dotyczących korzystania z Portalu Reklamacyjnego nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.