

## Regulamin świadczenia usług w zakresie obsługi wezwań do zapłaty

### § I - Wstęp

1. Zgodnie z wymogami ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz. U. z 2019 r. poz. 123, 730), APCOA Parking Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie tworzy niniejszy Regulamin.
2. Podmiotem świadczącym opisane w Regulaminie usługi jest APCOA Parking Polska sp. z o.o. z siedzibą Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000129400, NIP: 5260307689, REGON: 012110239 wysokość kapitału zakładowego: 3.000.000,00 zł, zwanym dalej APCOA.
3. Niniejszy Regulamin ułatwia Użytkownikom korzystanie z Aplikacji w tym dokonanie płatności z tytułu wezwań do zapłaty.
4. Obowiązkiem Użytkownika jest zapoznanie się z treścią Regulaminu przed rozpoczęciem korzystania z Aplikacji.
5. Zakazane jest wysyłanie przez Usługobiorcę informacji i treści o charakterze bezprawnym, treści obraźliwych, informacji błędnych czy mogących wprowadzać w błąd, a także treści zawierających wirusy lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerowych.

### § II – Definicje

**APCOA** – APCOA Parking Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Rondo ONZ 1, kod pocztowy 00-124.

**Aplikacja** – Aplikacja Giant Leap umożliwiająca Użytkownikowi korzystanie z Usług poprzez przeglądarkę internetową na telefonie komórkowym (smartphone) lub komputerze lub innym, kompatybilnym urządzeniu elektronicznym Użytkownika, za pośrednictwem której Użytkownik uzyskuje dostęp do Usług. Korzystanie z Aplikacji nie wymaga jej instalowania na urządzeniu.

**Kod QR** – alfanumeryczny, dwuwymiarowy, matrycowy, kwadratowy kod graficzny zamieszczony przez APCOA na Wezwaniu, umożliwiający logowanie się do Aplikacji bez podawania innych danych, w tym numeru rejestracyjnego i Numeru Wezwania.

**Miejsce Parkingowe** – wydzielona część Parkingu, które jest lub może być przedmiotem odpłatnej umowy najmu Miejsca Parkingowego.

**Numer Wezwania** – składający się cyfr indywidualny numer zamieszczony na Wezwaniu, który wraz z podaniem numeru rejestracyjnego pojazdu, którego dotyczy Wezwanie, umożliwia logowanie się do Aplikacji.

**Oplata** – opłata należna APCOA od Użytkownika tytułem zawarcia umowy najmu Miejsca Parkingowego uiszczana przez Użytkownika na rzecz APCOA za pośrednictwem dostępnych metod płatności.

**Oplata Dodatkowa** – kwota, jaką zobowiązany jest uiszczyć Użytkownik w związku z naruszeniem zasad określonych w Regulaminie Parkingu, z którym to naruszeniem jest związany obowiązek uiszczenia takiej opłaty; wysokość Opłaty Dodatkowej wynika z cennika Parkingu.

**Parking** – płatny obszar, w obrębie którego dostępne są Miejsca Parkingowe co do których może być zawarta umowa najmu Miejsca Parkingowego w zamian za wniesienie Opłaty zgodnie z Regulaminem Parkingu.

**Parkowanie** – umowa najmu Miejsca Parkingowego za zawarcie której Użytkownik dokonuje Opłaty.

**Regulamin** – niniejszy regulamin APCOA określający prawa i obowiązki Użytkownika i APCOA w związku ze świadczeniem Usług.

**Regulamin Parkingu** – dostępny dla Użytkowników na Parkingu opis zasad korzystania z Parkingu, Parkowania oraz dokonywania Opłat z tytułu Parkowania.

**Reklamacja** – składane za pośrednictwem Aplikacji odwołanie od Wezwania.

**Usługi** – świadczone Użytkownikowi przez APCOA za pośrednictwem Aplikacji.

**Ustawa** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz. U. z 2017 r. poz.1219 ze zm.)

**Użytkownik** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, korzystająca z Usług za pośrednictwem Aplikacji.

**Wezwanie** – wezwanie do zapłaty wystawione przez APCOA w przypadkach wskazanych w Regulaminie Parkingu.

### **§ III – Wymagania techniczne**

1. Użytkownik może korzystać z Usług po spełnieniu następujących, niezbędnych do współpracy z Aplikacją, minimalnych wymagań technicznych:
  - a) Urządzenie z dostępem do Internetu (komputer, smartfon, inne),
  - b) korzystanie z przeglądarki internetowej obsługującej pliki Cookies,
  - c) korzystanie z Aplikacji nie wymaga instalacji na urządzeniu innego oprogramowania i jest bezpłatne,
  - d) celem dokonania płatności za pośrednictwem Aplikacji wymagane jest posiadanie przez Użytkownika dostępu do bankowości elektronicznej - w przypadku płatności przelewem elektronicznym lub BLIK, albo posiadanie aktywnej karty bądź innego instrumentu płatniczego - w przypadku płatności kartą.
2. Użytkownik ponosi opłaty związane z dostępem do sieci Internet i transmisją danych zgodnie z taryfą swojego operatora.

### **§ IV – Ogólne zasady realizacji Usług**

1. Na podstawie Regulaminu, APCOA świadczy w ramach Aplikacji na rzecz Użytkownika Usługi obejmujące:
  - a) możliwość zapoznania się z wystawionym Wezwaniem oraz dokumentacją zdjęciową,
  - b) możliwość złożenia reklamacji dotyczącej Wezwania,
  - c) transakcje płatności Opłaty Dodatkowej wynikającej z Wezwania.
2. Usługi świadczone przez APCOA na podstawie niniejszego Regulaminu nie wymagają założenia przez Użytkownika konta.
3. Konto dla Użytkownika zakładane jest automatycznie w każdym przypadku wystawienia przez APCOA Wezwania i dotyczy jednego Wezwania.
4. Dostęp do konta Użytkownika można uzyskać logując się na stronie podanej na Wezwaniu poprzez podanie numeru rejestracyjnego pojazdu i indywidualnego Numeru Wezwania albo poprzez zeskanowanie indywidualnego dla danego Wezwania Kodu QR. Dostęp do konta Użytkownika nie wymaga podawania przez niego żadnych danych osobowych.
5. Rozpoczęcie korzystania z usług objętych Regulaminem jest równoznaczne z zapoznaniem się z treścią, zrozumieniem i pełną akceptacją warunków Regulaminu.

### **§ V – Zgłoszenie reklamacyjne dotyczące Wezwania**

1. Aplikacja umożliwia Użytkownikowi zgłoszenie reklamacji dotyczącej Wezwania.
2. Na stronie podanej na Wezwaniu w zakładce Zgłoszenie reklamacji, dla zalogowanego Użytkownika, zamieszczona jest szczegółowa instrukcja dotycząca złożenia reklamacji.
3. Użytkownik składając reklamację, wypełnia formularz, w którym, w celu umożliwienia rozpatrzenia reklamacji, proszony jest o podanie swojego numeru telefonu oraz adresu email. W przypadku podania adresu e-mail, po wypełnieniu formularza do Użytkownika wysłana zostanie wiadomość potwierdzająca złożenie reklamacji. Informacja o rozpatrzeniu reklamacji zostanie udzielona w formie pisemnej na adres wskazany w formularzu lub na adres e-mail.
4. Użytkownik składający reklamację nie dokonuje Opłaty Dodatkowej z Wezwania. Termin na uiszczenie Opłaty Dodatkowej, zostaje wydłużony o czas od momentu złożenia reklamacji do chwili rozpatrzenia jej przez APCOA.
5. Składając reklamację, Użytkownik opisuje zdarzenie i wskazuje na okoliczności, które jego zdaniem powodują, że nie ma on obowiązku zapłaty Opłaty Dodatkowej, a samo Wezwanie jest niezasadne. Użytkownik powinien dołączyć do reklamacji załączniki na potwierdzenie swoich twierdzeń.
6. APCOA rozpatruje reklamację w najszybszym możliwym terminie jednak, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie papierowej na adres korespondencyjny Użytkownika, bądź podany przez Użytkownika adres poczty e-mail.
7. Użytkownik powinien mieć na uwadze, że złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Użytkownika zastrzeżeń, może ułatwić i przyspieszyć rzetelne rozpatrzenie reklamacji przez APCOA.
8. Procedura reklamacyjna nie wyłącza praw Użytkownika przysługujących mu na podstawie przepisów prawa.
9. Użytkownikowi przysługuje prawo złożenia powództwa przeciwko APCOA do sądu powszechnego. Sądem właściwym dla rozstrzygnięcia roszczeń Użytkownika wobec APCOA wynikłych z niniejszego

Regulaminu jest sąd właściwy według przepisów kodeksu postępowania cywilnego (co do zasady sąd właściwy ze względu na adres siedziby APCOA).

10. Użytkownikowi będącemu konsumentem przysługuje także możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów dochodzenia roszczeń, a w szczególności ze Stałych Polubownych Sądów Konsumenckich przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej.

11. Użytkownikowi będącemu konsumentem przysługuje także możliwość do zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.

## **§ VI – Uiszczenie Opłaty Dodatkowej**

1. Aplikacja umożliwia dokonanie przez zalogowanego Użytkownika Opłaty Dodatkowej wynikającej z Wezwania.

2. Zapłata Opłaty Dodatkowej następuje poprzez autoryzowaną bramkę płatniczą TPay.

3. W celu dokonania płatności Opłaty Dodatkowej, Użytkownik zostanie przekierowany na stronę internetową TPay, gdzie będzie mógł zrealizować płatność kartą płatniczą debetową lub kredytową, przelewem bankowości elektronicznej lub BLIK. Do płatności realizowanej przez TPay mają zastosowanie przepisy odrębnego regulaminu udostępnianego przez TPay na stronie płatności. Dokonanie płatności wymaga akceptacji tego regulaminu.

4. Po dokonaniu płatności przez Użytkownika, na stronie TPay wyświetlana jest informacja o statusie dokonanej transakcji – powodzeniu lub braku transakcji. Użytkownik informowany jest również o statusie płatności poprzez podany e-mail.

5. Po zakończeniu transakcji Użytkownik przekierowany jest do konta Użytkownika.

6. Zakończenie transakcji wymaga wylogowania z konta Użytkownika.

## **§ VII – Dane osobowe**

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników jest APCOA.

2. Podstawa prawna, cel, okres przetwarzania danych osobowych oraz uprawnienia przysługujące Użytkownikowi, a także inne ważne informacje dotyczące zasad przetwarzania danych osobowych są szczegółowo określone w Polityce prywatności APCOA, uwzględniającej przepisy Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („Rozporządzenie”).

3. W przypadku pytań dotyczących przetwarzania danych lub w celu realizacji uprawnień Użytkownika wynikających z Rozporządzenia możliwy jest kontakt z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych pod adresem daneosobowe@apcoa.pl lub pisemnie na adres APCOA: APCOA Parking Polska Sp. z o.o. z siedzibą Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa, dopisek: ochrona danych osobowych.

4. APCOA może korzystać z wprowadzonych przez Użytkownika do Aplikacji informacji, w tym danych osobowych, w celu prowadzenia windykacji należności APCOA od Użytkownika przysługujących jej zgodnie z treścią Regulaminu lub regulaminu danego Parkingu, jeżeli Użytkownik nie uiści Opłaty Dodatkowej, a złożona reklamacja nie zostanie rozpatrzona pozytywnie.

## **§ VIII– Wyłączenie odpowiedzialności**

1. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za prawidłowość podanych przez niego danych.

2. APCOA nie ponosi odpowiedzialności za podanie przez Użytkownika nieprawdziwych, nieprawidłowych, niekompletnych informacji, w szczególności w przypadku podania danych osób trzecich bez ich zgody lub wiedzy. Użytkownik korzystający ze Strony Internetowej ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z podania błędnych, nieprawdziwych, niekompletnych lub wprowadzających w błąd danych.

3. APCOA nie ponosi odpowiedzialności za posługiwanie się przez Użytkownika kartą lub rachunkiem bankowym osób trzecich, w szczególności bez ich zgody.

## **§ IX - Zastrzeżenia**

1. Nie jest dopuszczalne korzystanie z Aplikacji w celu naruszenia lub obejścia przepisów prawa albo reguł uczciwego obrotu.
2. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z Aplikacji w sposób zgodny z przepisami prawa i zasadami współżycia społecznego, wyłącznie w celu skorzystania z możliwości złożenia reklamacji lub dokonania zapłaty Oplaty Dodatkowej, zgodnie z ich przeznaczeniem opisanym w Regulaminie.
3. Użytkownik w okresie posiadania Konta Użytkownika w Aplikacji ma prawo żądać w każdym czasie udostępnienia mu postanowień Regulaminu na trwałym nośniku informacji, w tym także pocztą elektroniczną lub w formie papierowej. Regulamin może także zostać pobrany, a następnie zapisany i przechowywany przez Użytkownika w pamięci jego urządzenia.
4. APCOA zastrzega sobie prawo do okresowego przeprowadzania prac modernizacyjnych, konserwacyjnych i dokonywania aktualizacji systemów umożliwiających realizację Usług objętych niniejszym Regulaminem, które mogą spowodować ograniczenia w korzystaniu z Aplikacji.

## **§ X – Komunikacja**

1. Językiem, w którym APCOA porozumiewa się z Użytkownikiem jest język polski.
2. O ile postanowienia niniejszego Regulaminu nie przewidują inaczej Użytkownik może komunikować się ze Spółką:
  - a) drogą elektroniczną, poprzez adres e-mail: [parkingi@apcoa.pl](mailto:parkingi@apcoa.pl),
  - b) na piśmie, pod adresem: APCOA Parking Polska APCOA z o.o. z siedzibą Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa.
3. APCOA komunikuje się z Użytkownikiem drogą elektroniczną, telefonicznie lub na piśmie, przy czym, jeśli z postanowień Regulaminu lub przepisów prawa nie wynika co innego.

## **§ XI– Zmiany Regulaminu**

1. APCOA, o ile zaistnieją ku temu ważne przyczyny, przysługuje prawo do dokonania zmian postanowień Regulaminu w trybie określonym niniejszym paragrafem.
2. Za ważne przyczyny zmiany Regulaminu przez APCOA uznaje się:
  - a) dostosowanie do przepisów prawa mających wpływ na świadczenie Usług,
  - b) zmianę lub pojawienie się nowych podatków bądź opłat o charakterze publicznoprawnym związanych ze świadczeniem Usług,
  - c) rekomendacje, zalecenia lub innego typu wnioski i polecenia formułowane przez organy administracji publicznej,
  - d) poprawę bezpieczeństwa świadczonych Usług,
  - e) poprawę funkcjonalności Usług,
  - f) rozszerzenie katalogu świadczonych Usług,
  - g) zwiększenie konkurencyjności Usług na rynku,
  - h) zmiany kosztów usług świadczonych przez dostawców zewnętrznych, kosztów utrzymania i obsługi infrastruktury w zakresie wykorzystywanym w ramach świadczenia Usług,
  - i) zakończenie współpracy Spółki z operatorem płatności lub innym podmiotem, przy współpracy z którym APCOA świadczy Usługę,
  - j) zaprzestanie lub zmiana zasad lub sposobu świadczenia Usług przez APCOA.
3. Strony ustalają, że zmiana Regulaminu skutkująca dodaniem nowych funkcjonalności Aplikacji, następuje wyłącznie na korzyść Użytkownika. Użytkownik zostanie poinformowany o powyższych zmianach Regulaminu w sposób przyjęty dla komunikacji między Stronami, w szczególności poprzez publikację nowego Regulaminu z koniecznością jego akceptacji przez Użytkownika. Brak akceptacji aktualnego Regulaminu Aplikacji może spowodować blokadę konta Użytkownika do czasu akceptacji Regulaminu.

## **§ XII– Postanowienia końcowe**

Prawem właściwym dla praw i obowiązków Stron opisanych w Regulaminie i Parkowania jest prawo polskie.