

Regulamin świadczenia usług w zakresie obsługi wezwań do zapłaty

§ I – Wstęp

1. Podmiotem świadczącym opisane w Regulaminie Usługi jest APCOA 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, numer telefonu: +48 22 354 83 80, e-mail: parkingi@apcoa.pl, zwanym dalej APCOA.
2. Niniejszy Regulamin jest dostępny na stronie internetowej www.apcoa.pl/reklamacje.
3. Obowiązkiem Użytkownika jest zapoznanie się z treścią Regulaminu przed rozpoczęciem korzystania z Aplikacji.

§ II – Definicje

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

Aplikacja – bezpłatna aplikacja umożliwiająca Użytkownikowi dostęp do Usług i korzystanie z nich poprzez przeglądarkę internetową na telefonie komórkowym (smartphone) lub komputerze lub innym kompatybilnym urządzeniu elektronicznym Użytkownika. Korzystanie z Aplikacji nie wymaga jej pobrania i instalowania na urządzeniu, ale wymaga zalogowania się do niej w sposób wskazany w Regulaminie.

Kod QR – alfanumeryczny, dwuwymiarowy, matrycowy, kwadratowy kod graficzny zamieszczony przez APCOA na Wezwaniu, umożliwiający logowanie się do Aplikacji za pośrednictwem telefonu komórkowego (smartphone), bez podawania numeru rejestracyjnego pojazdu i Numeru Wezwania.

Miejsce Parkingowe – wydzielona część Parkingu, które jest lub może być przedmiotem 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.

Opłata – czynsz należny APCOA od Użytkownika z tytułu zawarcia umowy najmu Miejsca Parkingowego uiszczana przez Użytkownika na rzecz APCOA za pośrednictwem dostępnych na danym Parkingu metod płatności. Wysokość czynszu jest zależna od czasu, na jaki została zawarta umowa najmu Miejsca Parkingowego.

Opłata Dodatkowa – kwota, jaką zobowiązany jest uiścić Użytkownik w związku z naruszeniem Regulaminu Parkingu, z którym to naruszeniem jest związany obowiązek uiszczenia takiej opłaty, wynikający z Regulaminu Parkingu; wysokość Opłaty Dodatkowej wskazana jest w cenniku Parkingu.

Parking – obszar, w obrębie którego dostępne są Miejsca Parkingowe co do których może być zawarta umowa najmu Miejsca Parkingowego i może istnieć obowiązek zapłaty Opłaty zgodnie z Regulaminem Parkingu.

Parkowanie – umowa najmu Miejsca Parkingowego za zawarcie której Użytkownik dokonuje Opłaty w przypadkach wskazanych w Regulaminie Parkingu.

Regulamin – niniejszy regulamin określający zasady korzystania z Aplikacji oraz Usług dostępnych w ramach Aplikacji, a także prawa i obowiązki Użytkownika i APCOA.

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

Reklamacja – odwołania składane przez Użytkownika za pośrednictwem formularza reklamacyjnego znajdującego się na stronie : <https://reklamacje.apcoapolska.pl/>, na adres email: reklamacje@apcoa.pl, listownie na adres Spółki, osobiście oraz telefonicznie. Preferowanym kanałem składania reklamacji jest **formularz reklamacyjny**.

Usługi – usługi dostępne dla Użytkownika ramach Aplikacji, w szczególności opisane w §IV ust. 1 Regulaminu, które stanowią usługi świadczone przez APCOA drogą elektroniczną w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

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 Opłaty Dodatkowej 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,
2. Korzystanie z Aplikacji nie wymaga instalacji na urządzeniu Aplikacji ani innego oprogramowania i jest bezpłatne.
3. Do 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.
4. 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) zapoznanie się z wystawionym Wezwaniem oraz dokumentacją zdjęciową,
 - b) złożenie Reklamacji dotyczącej Wezwania,
 - c) dokonanie 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 Aplikacji i konta Użytkownika można uzyskać logując się na stronie internetowej podanej w Wezwaniu poprzez podanie numeru rejestracyjnego pojazdu i indywidualnego Numeru Wezwania albo poprzez zeskanowanie, za pomocą telefonu komórkowego (smartphone), indywidualnego dla danego Wezwania Kodu QR. Dostęp do konta Użytkownika w Aplikacji nie wymaga podawania przez niego żadnych danych osobowych.
5. Rozpoczęcie korzystania z Usług objętych Regulaminem jest równoznaczne z zapoznaniem się z treścią, zrozumieniem i akceptacją warunków Regulaminu.

§ V – Zgłoszenie reklamacyjne dotyczące Wezwania

1. Aplikacja umożliwia Użytkownikowi zgłoszenie Reklamacji dotyczącej Wezwania.
2. W Aplikacji w zakładce Zgłoszenie reklamacji, dla zalogowanego Użytkownika, zamieszczona jest 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 e-mail. Na podany adres e-mail zostaje wysłany aktywny link, którego kliknięcie powoduje przeniesie Użytkownika bezpośrednio do formularza reklamacyjnego. Opcją alternatywną jest wpisanie do formularza przesłanego na adres e-mail kodu.
4. W przypadku jeśli reklamacja składana jest w imieniu osoby, która otrzymała Opłatę dodatkową, konieczne jest dołączenie pełnomocnictwa, które uprawnia do działania w imieniu tej osoby. Pełnomocnictwo powinno zawierać:
 - dane osoby upoważnionej – pełnomocnika.
 - dane osoby upoważniającej – mocodawcy.
 - datę wystawienia.
 - termin obowiązywania lub informację, że obowiązuje bezterminowo.
 - zakres czynności lub spraw, do których jest udzielane.
5. Po wypełnieniu formularza do osoby składającej reklamację wysłana jest wiadomość potwierdzająca złożenie Reklamacji.
6. Użytkownik składający reklamację powinien dokonać Opłaty Dodatkowej w terminie wskazanym w Wezwaniu. W przypadku obiektów, na których kwota Opłaty Dodatkowej jest zmienna i zależy od terminu wpłaty, opłacenie wezwania w ciągu 7 dni od dnia wystawienia wezwania zabezpiecza niższą wymagalną wpłatę. Po tym terminie należy uiścić pełną kwotę Opłaty Dodatkowej. W przypadku uznania reklamacji, Opłata Dodatkowa jest anulowana, a wpłacona wcześniej kwota zwracana na konto, z którego wpłata została dokonana. W przypadku decyzji odmownej i braku wcześniejszej wpłaty, Klient zobowiązany jest do uiszczenia Opłaty Dodatkowej w kwocie oraz terminie wskazanym na wezwaniu do zapłaty na rachunek bankowy APCOA.
7. Składając Reklamację, Użytkownik uzasadnia Reklamację (wskazuje na okoliczności, które jego zdaniem powodują, że nie ma on obowiązku zapłaty Opłaty Dodatkowej, a samo Wezwanie jest niezasadne). Użytkownik może także wskazać inne okoliczności dotyczące Reklamacji. Jeżeli Użytkownik posiada dowody na potwierdzenie wskazanych przez siebie okoliczności, pożądane jest, aby załączył je do zgłoszenia Reklamacji.
8. 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 pisemnej na adres miejsca zamieszkania podany przez Użytkownika przy zgłaszaniu Reklamacji lub w formie elektronicznej na podany przez Użytkownika adres poczty e-mail. Treść odpowiedzi na reklamację dostępna jest także na koncie Użytkownika.
9. Procedura reklamacyjna nie wyłącza praw Użytkownika przysługujących mu na podstawie przepisów prawa.

10. Użytkownikowi przysługuje prawo złożenia powództwa przeciwko APCOA do sądu powszechnego w Polsce. Sądem właściwym dla rozstrzygania roszczeń Użytkownika wobec APCOA wynikłych z niniejszego Regulaminu jest sąd właściwy według przepisów kodeksu postępowania cywilnego.
11. 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. W wypadku powstania sporu z udziałem konsumenta pozasądowemu jego rozwiązaniu może służyć również platforma internetowa ODR, która jest dostępna pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Adres poczty elektronicznej APCOA na potrzeby kontaktu w związku z ODR to parkingi@apcoa.pl. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów ma charakter dobrowolny i może mieć miejsce tylko w przypadku, gdy obie strony sporu wyrażą na to zgodę. Powyższy zapis ma charakter informacyjny i nie oznacza wyrażenia przez APCOA zgody na udział w pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
12. Użytkownikowi będącemu konsumentem przysługuje także możliwość do zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów lub innych instytucji, których przedmiotem działalności jest ochrona 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. TPay jest pośrednikiem płatniczym. Do płatności realizowanej przez TPay mają zastosowanie przepisy odrębnego regulaminu udostępnianego przez TPay na stronie płatności. Dokonanie płatności wymaga akceptacji tego regulaminu. APCOA nie ma wpływu na treść ww. regulaminu oraz nie ma wpływu na sposób świadczenia usług przez TPay, jak również nie jest stroną umowy zawieranej pomiędzy Użytkownikiem a TPay.
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 jest wylogowany z konta Użytkownika.

§ VII – Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Korzystającego z Parkingu jest APCOA. APCOA przetwarza dane niezbędne do wykonania Umowy Najmu Miejsca Parkingowego, a także w celu windykacji wewnętrznej i zewnętrznej, postępowań egzekucyjnych, a także realizacji reklamacji. APCOA może również przetwarzać dane do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez APCOA (np. marketing bezpośredni produktów i usług oraz badanie satysfakcji klienta).
2. APCOA przetwarza następujące dane osobowe: numer rejestracyjny Pojazdu oraz wizerunek Korzystającego z Parkingu na parkingach, na których zainstalowany jest monitoring wizyjny, a w przypadku procesów reklamacyjnych, windykacyjnych, egzekucyjnych: imię, nazwisko, adres zamieszkania, PESEL, adres e-mail, nr telefonu, numer rejestracyjny Pojazdu, oraz wizerunek Korzystającego z Parkingu. Podanie danych osobowych jest zobowiązaniem wynikającym z Umowy Najmu Miejsca Parkingowego. Brak podania danych w przypadku procesów reklamacyjnych, windykacyjnych i egzekucyjnych skutkować będzie pobraniem tych danych z rejestrów publicznych.

3. Odbiorcami danych przetwarzanych mogą być firmy windykacyjne, dostawcy usług poczty elektronicznej oraz systemów parkingowych i informatycznych, , banki, właściciele Parkingu.
4. APCOA może przekazywać dane osobowe do państw trzecich, tj. państw znajdujących się poza Europejskim Obszarem Gospodarczym. Dane mogą być przekazywane do państw trzecich w stosunku do których decyzją Komisji Europejskiej stwierdzono odpowiedni stopień ochrony danych. W przypadku przekazania danych do innych państw trzecich, będą stosowane odpowiednie zabezpieczenia wymagane przez przepisy. Informację o sposobach uzyskania kopii tych zabezpieczeń można uzyskać kontaktując się z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych.
5. Dane osobowe będą przechowywane przez okres obowiązywania Umowy Najmu Miejsca Parkingowego, a po jej zakończeniu przez okres wymagany prawem, w szczególności zaś przez okres wynikający z regulacji dotyczących rachunkowości i w okresie zapewniającym APCOA możliwość ustalenia i dochodzenia roszczeń związanych z Umową Najmu Miejsca Parkingowego.
6. Osobie, której dane są przetwarzane przysługuje prawo:
 - a) żądania dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia i ograniczenia przetwarzania,
 - b) sprzeciwu wobec przetwarzania danych w prawnie uzasadnionych interesach realizowanych przez APCOA.
7. APCOA realizuje wyżej wskazane prawa zapewniając możliwość złożenia odpowiedniego wniosku e-mailem na adres parkingi@apcoa.pl, a także pisemnie na adres APCOA z oznaczeniem „dane osobowe”, z tym zastrzeżeniem, że jeżeli osoba, której dane dotyczą złoży powtórny wniosek, APCOA może żądać za kolejne wydanie kopii danych osobowych podlegających przetwarzaniu opłaty w wysokości wynikającej z kosztów jej wydania.
8. Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
9. APCOA powołała Inspektora Ochrony Danych Osobowych, z którym można się skontaktować pod adresem email: parkingi@apcoa.pl, ewentualnie pisemnie na adres APCOA.

§ VIII – Zasady odpowiedzialności

1. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za prawidłowość podanych przez niego danych.
2. APCOA nie ponosi odpowiedzialności za podanie przez Użytkownika nieprawdziwych, nieprawidłowych, niekompletnych danych lub informacji, w szczególności w przypadku podania danych osób trzecich bez ich zgody lub wiedzy.
3. APCOA nie ponosi odpowiedzialności za posługiwanie się przez Użytkownika kartą lub rachunkiem bankowym osób trzecich.

§ 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 wyłącznie w zakresie korzystania z Usług.
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. W takim wypadku APCOA poinformuje o tym poprzez wyświetlenie odpowiedniego komunikatu bezpośrednio w Aplikacji. APCOA dopełni wszelkich starań, aby prace modernizacyjne przeprowadzane były możliwie najrzadziej i w sposób jak najmniej uciążliwy dla Użytkowników.

5. Zabrania się Użytkownikom samodzielnie lub za pośrednictwem osób trzecich umieszczania w Aplikacji oraz w procesie składania Reklamacji:
- nieprawdziwych lub niepełnych lub wprowadzających w błąd danych lub informacji;
 - danych lub informacji o charakterze bezprawnym, w szczególności naruszających dobra osobiste lub prawa osób trzecich;
 - zakłócających działanie Aplikacji, takich jak: wirusy, konie trojańskie, skrypty lub oprogramowania, które mogą zmienić kod Aplikacji lub wpłynąć na jej funkcjonalności lub przechwycić dane dostępne w Aplikacji, do których Użytkownik nie ma prawa.

§ X – Komunikacja

- Językiem, w którym APCOA porozumiewa się z Użytkownikiem jest język polski.
- O ile postanowienia niniejszego Regulaminu nie przewidują inaczej, Użytkownik może komunikować się z APCOA:
 - drogą elektroniczną, poprzez adres e-mail: parkingi@apcoa.pl,
 - telefonicznie, poprzez numer telefonu: 22 354 83 80,
 - na piśmie, pod adresem: APCOA Polska APCOA z o.o. z siedzibą Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa.
- APCOA komunikuje się z Użytkownikiem drogą elektroniczną, telefonicznie lub na piśmie, jeśli z postanowień Regulaminu lub przepisów prawa nie wynika co innego.

§ XI – Zmiany Regulaminu

- APCOA, o ile zaistnieją ku temu ważne i uzasadnione przyczyny, przysługuje prawo do dokonania zmian postanowień Regulaminu w trybie określonym niniejszym paragrafem, z poszanowaniem obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.
- Za ważne przyczyny zmiany Regulaminu uznaje się:
 - dostosowanie do przepisów prawa mających wpływ na świadczenie Usług,
 - zmianę lub pojawienie się nowych podatków bądź opłat o charakterze publicznoprawnym związanych ze świadczeniem Usług,
 - rekomendacje, zalecenia lub innego typu wnioski i polecenia formułowane przez organy administracji publicznej,
 - poprawę bezpieczeństwa świadczonych Usług,
 - poprawę funkcjonalności Usług,
 - rozszerzenie katalogu świadczonych Usług,
 - zwiększenie konkurencyjności Usług na rynku,
 - zmiany kosztów usług świadczonych przez dostawców zewnętrznych, kosztów utrzymania i obsługi infrastruktury w zakresie wykorzystywanym w ramach świadczenia Usług,
 - zakończenie współpracy APCOA z operatorem płatności lub innym podmiotem, przy współpracy z którym APCOA świadczy Usługę,
 - zaprzestanie lub zmiana zasad lub sposobu świadczenia Usług przez APCOA.
- Użytkownik zostanie poinformowany o powyższych zmianach Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni przed wejściem zmian w życie. Informacja o zmianach zostanie przekazana Użytkownikowi z wykorzystaniem trwałego nośnika, w sposób przyjęty dla komunikacji między stronami, a także poprzez publikację nowego Regulaminu na stronie internetowej

www.apcoa.pl/reklamacje. Po akceptacji nowego Regulaminu Użytkownik będzie związany jego postanowieniami. Brak akceptacji zmian równoznaczny jest ze złożeniem oświadczenia o wypowiedzeniu umowy o świadczenie Usług. Upływ okresu wypowiedzenia, który obejmuje czas do momentu wejścia zmian w życie, może spowodować blokadę konta Użytkownika w Aplikacji. Zmiana Regulaminu w zakresie, w jakim odnosi się do Wezwań wystawionych przed zmianą Regulaminu, nie zmienia ich treści i warunków złożenia Reklamacji.

§ XII – Postanowienia końcowe

1. Prawem właściwym dla praw i obowiązków stron opisanych w Regulaminie jest prawo polskie.
2. Użytkownik może złożyć reklamację w zakresie świadczenia Usług. Reklamacje mogą zostać wniesione za pośrednictwem każdego kanału komunikacji. Odpowiedź na reklamację jest udzielana przez APCOA na piśmie lub innym trwałym nośniku w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.