

Regulamin Portalu Reklamacyjnego reklamacje.parkowaniebielsko.pl dostarczonego przez firmę Mobile Traffic DATA Sp. z o.o. dla Miejskiego Zarządu Dróg w Bielsku-Białej. Regulamin określa zasady korzystania z Portalu www.reklamacje.parkowaniebielsko.pl i odnosi się do wszystkich stosunków pomiędzy Użytkownikiem a operatorem Portalu www.reklamacje.parkowaniebielsko.pl

§ 1

Definicje

1. **Portal Reklamacyjny** - system zgłaszania reklamacji dot. wezwań do uiszczenia opłaty dodatkowej, oraz regulowania opłat dodatkowych.
2. **Miejski Zarząd Dróg w Bielsku-Białej** – Miejski Zarząd Dróg w Bielsku-Białej Dział Parkingów i Strefy Płatnego Parkowania ul. Mostowa 1, 43-300 Bielsko-Biała.
3. **Krajowa Instytucja Płatnicza** – przedsiębiorca pełniący rolę instytucji rozliczeniowej w Portalu Reklamacyjnym reklamacje.parkowaniebielsko.pl.
4. **Administrator parkingu** – podmiot pełniący rolę administrującą Strefy Płatnego Parkowania.
5. **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.
6. **Hasło** - ciąg znaków, umożliwiający w połączeniu z Loginem autoryzację Użytkownika Portalu w ramach danego Konta w Serwisie.
7. **Konto Zgłaszającego** – oznacza konto Zgłaszającego w Portalu Reklamacyjnym reklamacje.parkowaniebielsko.pl, bezpośrednio związane z wezwaniem do uiszczenia Opłaty dodatkowej.
8. **Rachunek Rozliczeniowy** - rachunek prowadzony przez Krajową Instytucję Płatniczą, na którym rozliczane są transakcje uiszczania opłat dodatkowych .
9. **Rejestracja** - założenie Konta Zgłaszającego w portalu reklamacje.parkowaniebielsko.pl.
10. **Opłata dodatkowa** – opłata za nieuiszczenie opłaty za parkowanie na parkingu zarządzanym przez Administratora Parkingu
11. **Zgłoszenie reklamacji** – zgłoszenie reklamacji dot. wezwania do uiszczenia Opłaty dodatkowej.
12. **Umowa** - umowa zawierana z chwilą Rejestracji pomiędzy Miejski Zarząd Dróg w Bielsku-Białej a Użytkownikiem na świadczenie usług w ramach Portalu Reklamacyjnego reklamacje.parkowaniebielsko.pl.
13. **Portal Zgłaszającego** – strona internetowa Portalu Reklamacyjnego reklamacje.parkowaniebielsko.pl umożliwiająca Rejestrację , dodanie Zgłoszenia, dokonanie uiszczenia Opłaty Dodatkowej.
14. **Konsultant** – pracownik działu reklamacji Miejski Zarząd Dróg w Bielsku-Białej.
15. **Regulamin** – Regulamin Portalu Reklamacyjnego reklamacje.parkowaniebielsko.pl.
16. **Formularz zgłoszeniowy** – formularz służący do utworzenia Zgłoszenia Reklamacyjnego.
17. **Administrator** – Miejski Zarząd Dróg w Bielsku-Białej, ul. Michała Grażyńskiego 10, 43-300 Bielsko-Biała reprezentowany przez Dyrektora.

§ 2

Zgłaszanie reklamacji w portalu reklamacje.parkowaniebielsko.pl

1. Zgłaszanie w Portalu Reklamacyjnym odbywa się poprzez wypełnienie Formularza Reklamacyjnego na stronie głównej Portalu Reklamacyjnego. Zgłaszający po utworzeniu zgłoszenia otrzymuje możliwość zapoznania się ze szczegółami sprawy, której dotyczy Zgłoszenie Reklamacyjne.
2. Zgłoszenie reklamacji jest jednoznaczne z akceptacją treści niniejszego Regulaminu, polityki prywatności oraz zawarciem Umowy pomiędzy Miejski Zarząd Dróg w Bielsku-Białej a Zgłaszającym

na świadczenie usług w ramach Portalu Reklamacyjnego, 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 Miejski Zarząd Dróg w Bielsku-Białej o zaistniałym zdarzeniu.
3. Link do szczegółów Zgłoszenia oraz hasło, które zostanie ustanowione podczas tworzenia Zgłoszenia lub zmienione w późniejszym czasie na wniosek Zgłaszającego, nie może być przekazywane osobom trzecim i musi być chronione w sposób uniemożliwiający jego podgląd osobom trzecim. Jeśli wystąpi podejrzenie ze strony Zgłaszającego, iż dostęp do hasła uzyskała osoba trzecia, należy o tym fakcie niezwłocznie poinformować Miejski Zarząd Dróg w Bielsku-Białej.
4. W razie zgłoszenia przez Użytkownika sytuacji wskazanej w pkt. 2i/lub 3 powyżej, Konto Zgłaszającego zostanie natychmiast zablokowane. Ponowne odblokowanie Konta Zgłaszającego będzie możliwe tylko i wyłącznie przez Konsultanta działu reklamacji.
5. Jeśli Zgłaszający nie wywiąże się z wyżej wymienionych obowiązków i poprzez to narazi Miejski Zarząd Dróg w Bielsku-Białej, Krajową Instytucję Płatniczą, jednostkę samorządu terytorialnego lub inny podmiot na straty, to poszkodowanemu przysługuje prawo do dochodzenia roszczeń bezpośrednio od Zgłaszającego. Miejski Zarząd Dróg w Bielsku-Białej jest ponadto upoważniony w takich przypadkach do zablokowania Konta Zgłaszającego.

§ 4 Prawa i obowiązki Miejskiego Zarządu Dróg w Bielsku-Białej

1. Miejski Zarząd Dróg w Bielsku-Białej zobowiązany jest zapewnić ciągły dostęp do Portalu Reklamacyjnego, jak i zapewnić bezpieczeństwo realizowanych za jego pomocą transakcji.
2. Miejski Zarząd Dróg w Bielsku-Białej zobowiązany jest do obsługi zgłoszeń i realizacji transakcji dokonywanych przez Zgłaszających w ramach Portalu Reklamacyjnego.
3. Miejski Zarząd Dróg w Bielsku-Białej 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. Miejski Zarząd Dróg w Bielsku-Białej 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 chyba, że szkoda wynika z winy umyślnej Miejski Zarząd Dróg w Bielsku-Białej.
4. Miejski Zarząd Dróg w Bielsku-Białej 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. Miejski Zarząd Dróg w Bielsku-Białej 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 Miejski Zarząd Dróg w Bielsku-Białej zobowiązany jest poinformować Zgłaszających.
6. W przypadku, gdy Miejski Zarząd Dróg w Bielsku-Białej poweźmie uzasadnione podejrzenie, iż Konto Zgłaszającego jest lub może zostać wykorzystane do nadużyć, lub niezgodnie z obowiązującymi

przepisami prawa, lub z postanowieniami Umowy, Miejski Zarząd Dróg w Bielsku-Białej zastrzega sobie prawo do zablokowania Konta Zgłaszającego, co będzie oznaczać brak możliwości realizacji jakichkolwiek usług za pośrednictwem danego Konta Zgłaszającego. W przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa przez Zgłaszającego Miejski Zarząd Dróg w Bielsku-Białej, po ustaleniu stanu faktycznego, może złożyć zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa do upoważnionych organów.

7. W przypadku zablokowania Konta Zgłaszającego, na wezwanie Miejskiego Zarządu Dróg w Bielsku-Białej, Zgłaszający zobowiązany jest współdziałać z Miejskim Zarządem Dróg w Bielsku-Białej celem wyjaśnienia nieprawidłowości, w szczególności dostarczyć wyjaśnienia i odpowiednie dokumenty.

8. Miejski Zarząd Dróg w Bielsku-Białej rozpatruje reklamację Zgłaszającego w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia jej doręczenia.

§ 5

Korzystanie z Formularza zgłoszeniowego

1. Celem skorzystania z Formularza zgłoszeniowego Portalu Reklamacyjnego Zgłaszający dokonuje czynności, na które składają się:

- a. Podanie numeru wezwania do uiszczenia opłaty dodatkowej i numeru rejestracyjnego pojazdu
- b. Wypełnienie Formularza zgłoszeniowego poprzez podanie następujących danych i informacji: imię i nazwisko, adres e-mail, ewentualnych załączników i opisu reklamacji,
- 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,
- e. Potwierdzenie chęci kontaktu poprzez kliknięcie przycisku „Wyślij Zgłoszenie” w Formularzu zgłoszenia, na podany adres e-mail.

2. Zgłaszający zobowiązany jest do korzystania z Formularza zgłoszeniowego Portalu Reklamacyjnego zgodnie z przepisami prawa, postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz dobrymi obyczajami.

3. 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.

4. Zgłaszający zobowiązuje się do zapoznawania się ze zmianami w niniejszym Regulaminie.

§ 6 Portal reklamacje.parkowaniebielsko.pl inne usługi

1. Miejski Zarząd Dróg w Bielsku-Białej dąży 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 za wezwanie.

2. Zgłoszenie płatności realizowane jest poprzez podanie numeru wezwania do uiszczenia opłaty dodatkowej i numeru rejestracyjnego pojazdu.

3. Koszty korzystania z płatności w Portalu Reklamacyjnym reguluje Tabela Opłat Portalu Reklamacyjnego partkingserwis.pl.

4. Zgłaszający przyjmuje do wiadomości, że wszelkie rozliczenia pieniężne dotyczące uiszczania opłat dodatkowych za wezwania realizowane są przez Krajowe Instytucje Płatnicze.

§ 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 Miejski Zarząd Dróg w Bielsku-Białej z siedzibą przy ulicy Michała Grażyńskiego 10 w Bielsku-Białej 43-300.
2. W sprawach związanych z Państwa danymi proszę kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych Miejskiego Zarządu Dróg w Bielsku-Białej, e-mail: iod@mzd.bielsko.pl
3. Dane będą przetwarzane w związku z wypełnieniem obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze.
4. Pełna klauzula informacyjna jest dostępna w polityce prywatności.

§ 10

Postanowienia końcowe.

1. Miejski Zarząd Dróg w Bielsku-Białej 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 Miejskiego Zarządu Dróg w Bielsku-Białej wobec tych zmian, uznaje się, że Zgłaszający wyraził na nie zgodę. Zgłoszenie sprzeciwu jest równoznaczne z wypowiedzeniem Umowy przez Zgłaszającego ze skutkiem natychmiastowym.
3. Miejski Zarząd Dróg w Bielsku-Białej 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.