

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI DOSTĘPU DROGĄ ELEKTRONICZNĄ DO SYSTEMU „SPK PORTAL KLIENTA”

§ 1.

Definicje

Na potrzeby niniejszego Regulaminu, przyjmuje się następujące znaczenie dla poniższych pojęć:

- 1) **Abonament** – określone w Regulaminie wynagrodzenie miesięczne ponoszone przez Użytkownika, z tytułu korzystania z Usługi Dostępu w ramach wybranego Pakietu;
- 2) **Administrator** – podmiot w rozumieniu art. 4 pkt 7 RODO, tj.; PGG;
- 3) **COIG** – COIG S. A. z siedzibą w Katowicach przy ul. Mikołowskiej 100, 40-065 Katowice, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód VIII Wydział Gospodarczy-KRS w Katowicach, pod numerem KRS 92497, posługująca się numerami NIP 6340134205 i REGON 272171512, z kapitałem zakładowym w wysokości 5 400 000 zł wpłaconym w całości;
- 4) **Konto Użytkownika** – konto lub konta dostępowe (zabezpieczone loginem i hasłem) zakładane przez Użytkownika w Systemie na potrzeby korzystania z Usługi Dostępu;
- 5) **Licencja** – dokument określający zasady i warunki korzystania z Systemu;
- 6) **Pakiet** – zakres funkcjonalności Systemu dostępnych dla Użytkownika w ramach Abonamentu;
- 7) **PGG** – Polska Grupa Górnicza S. A. z siedzibą w Katowicach przy ul. Powstańców 30, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód VIII Wydział Gospodarczy-KRS w Katowicach, pod numerem KRS 709363, posługująca się numerami NIP 6342834728 i REGON 360615984, z kapitałem zakładowym w wysokości 3 916 718 300 zł wpłaconym w całości;
- 8) **Platforma** – teleinformatyczna infrastruktura zapewniana i zarządzana przez COIG, zlokalizowana w Katowicach przy ul. Mikołowskiej 100, wykorzystywana na potrzeby świadczenia przez COIG na zlecenie PGG Usługi Dostępu;
- 9) **Poczta Elektroniczna** – usługa internetowa pozwalająca na wymianę korespondencji pomiędzy Użytkownikiem i COIG (COIG nie świadczy i zapewnia tej usługi Użytkownikowi, który uzyskuje dostęp do ww. usługi we własnym zakresie, za pośrednictwem wybranego przez siebie dostawcy na swój koszt);
- 10) **Regulamin** – niniejszy dokument regulujący zasady świadczenia przez COIG na zlecenie PGG Usługi dostępu drogą elektroniczną;
- 11) **RODO** – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE;
- 12) **Siła wyższa** – nadzwyczajne okoliczności, niezależne od podmiotu, który się na nie powołuje, których wystąpienia lub skutków nie dało się przewidzieć bądź im zapobiec mimo zachowania należytej staranności;
- 13) **Skrzynka Kontaktowa** – zdefiniowany przez Użytkownika adres Poczty Elektronicznej, przypisany do Użytkownika, za pośrednictwem którego prowadzona jest korespondencja pomiędzy Użytkownikiem i COIG w zakresie Usługi Dostępu;
- 14) **System; Oprogramowanie** – serwis internetowy, pn. „SPK Portal Klienta”, dostępny w domenie internetowej COIG pod adresem <https://spk2-pgg.coig.biz/> do którego całość autorskich praw przysługuje COIG, udostępniany Użytkownikowi w ramach Usługi Dostępu, na zasadach określonych w Regulaminie;
- 15) **Umowa** – umowa o świadczenie Usługi Dostępu drogą elektroniczną zawierana pomiędzy Użytkownikiem oraz COIG;
- 16) **Usługa Dostępu** – świadczenie COIG polegające na zapewnieniu Użytkownikowi dostępu do Systemu z wykorzystaniem Platformy;
- 17) **Użytkownik** – kontrahent PGG korzystający z Systemu w ramach Usługi Dostępu na zasadach określonych w Regulaminie.

§ 2.

Zakres przedmiotowy Regulaminu

Regulamin określa:

- 1) zasady i warunki świadczenia przez COIG Usługi Dostępu drogą elektroniczną;
- 2) zasady korzystania przez Użytkownika z Systemu;
- 3) warunki zawierania i rozwiązywania umowy o świadczenie Usługi Dostępu drogą elektroniczną;
- 4) tryb zgłaszania reklamacji.

§ 3.

Wymagania techniczne

Do poprawnego i optymalnego działania Systemu na urządzeniu końcowym Użytkownika niezbędne jest zapewnienie przez Użytkownika we własnym zakresie łącza telekomunikacyjnego, sprzętu oraz oprogramowania spełniającego minimalne wymagania techniczne określone poniżej:

- 1) komputer i oprogramowanie o następującej minimalnej specyfikacji technicznej:
 - a) system operacyjny: Microsoft Windows, w najwyższej wersji wspieranej przez producenta oprogramowania systemu operacyjnego,
 - b) przeglądarka internetowa: Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, lub Edge w najwyższej wersji wspieranej przez producenta oprogramowania przeglądarki internetowej,
 - c) włączona obsługa JavaScript i Cookies w wybranej i wspieranej przeglądarce internetowej,
 - d) do wyświetlania niektórych elementów i informacji konieczne może być zainstalowanie dodatkowego oprogramowania, np.: Adobe Reader, środowisko uruchomieniowe Java JRE, Szafir Host (do obsługi podpisów elektronicznych);
- 2) dostęp do sieci Internet o minimalnej przepustowości łącza na poziomie 10 Mb/s.

§ 4.

Zasady świadczenia Usługi Dostępu

1. Korzystanie z Usługi Dostępu możliwe jest wyłącznie za pośrednictwem sieci WWW.
2. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Usługi Dostępu zgodnie z jej przeznaczeniem, Regulaminem, Umową i odrębnymi przepisami prawa.
3. Przed rozpoczęciem korzystania z Usługi Dostępu, Użytkownik musi spełnić łącznie wszystkie poniższe warunki:
 - 1) założenie przez Użytkownika Konta Użytkownika w Systemie, dostępnym w domenie internetowej COIG pod adresem <https://spk2-pgg.coig.biz/>;
 - 2) wybór jednego z dostępnych Pakietów, o którym mowa w ust. 9;
 - 3) akceptacja Regulaminu;
 - 4) zapłata Abonamentu (z wyłączeniem Pakietu małego SPK).
4. Akceptacja Regulaminu przez Użytkownika następuje w chwili:
 - 1) podpisania Regulaminu przez Użytkownika kwalifikowanym podpisem elektronicznym za pośrednictwem mechanizmu wbudowanego w System, albo
 - 2) zaznaczenia przez Użytkownika – za pośrednictwem mechanizmów wbudowanych w System, pola wyboru „Akceptuję Regulamin”, które aktywuje się po pobraniu przez Użytkownika na urządzenie końcowe Regulaminu w formacie pdf;
5. Akceptacja Regulaminu przez Użytkownika i zapłata Abonamentu (z wyłączeniem Pakietu małego SPK) jest jednoznaczna z zawarciem Umowy.
6. Wszystkie dane:
 - 1) dotyczące Użytkownika zapisane w Systemie;
 - 2) wprowadzane, zapisane i przetwarzane przez Użytkownika w Systemie,– są gromadzone i rejestrowane wyłącznie na Platformie w celu należytego świadczenia Usług Użytkownikowi przez COIG Usługi Dostępu oraz dla zapewnienia Użytkownikowi możliwości zarządzania tymi danymi.
7. Użytkownik – w ramach Konta Użytkownika, ma dostęp do danych zapisanych w Systemie oraz możliwość ich modyfikacji i usuwania.
8. Użytkownik jest zobowiązany do korzystania z Systemu w sposób:
 - 1) niezakłócający funkcjonowania Systemu lub Platformy;
 - 2) niepowodujący zachwiania pracy lub przeciążenia Systemu lub Platformy;
 - 3) nienaruszający dóbr osób trzecich, ogólnie przyjętych norm społecznych lub powszechnie obowiązującego prawa (zakazane jest m. in. zapisywanie i przetwarzanie przez Użytkownika w Systemie treści o charakterze bezprawnym).
9. Użytkownik ma do wyboru jeden z poniższych Pakietów:
 - 1) Pakiet pełny SPK (full package SPK):
 - a) zawieranie oraz przeglądanie umów i aneksów sprzedaży węgla pomiędzy PGG a Użytkownikiem,
 - b) tworzenie wniosków o dodanie obiorców (kontrahentów) w kartotekach PGG,
 - c) składanie elektronicznych zamówień i korekt na zakup oraz odbiór węgla w PGG,
 - d) składanie elektronicznych wniosków o dodatkowy przydział węgla,
 - e) obsługa awizacji na kopalniach PGG (zwykłych i dodatkowych),
 - f) obsługa upoważnień elektronicznych w PGG,
 - g) obsługa kartotek obiorców (w tym bocznic kolejowych), kierowców oraz pojazdów,
 - h) obsługa dokumentów elektronicznych (faktury, korekty, dowody, dostawy, certyfikaty i świadectwa jakości paliwa),
 - i) dostęp do raportów wysyłek, zestawień, dokumentów, rozliczeń i dostępnych środków,
 - j) zarządzanie kontami użytkowników w ramach firmy;
 - 2) Pakiet średni SPK (medium package SPK):
 - a) zawieranie oraz przeglądanie umów i aneksów sprzedaży węgla pomiędzy PGG a Użytkownikiem,
 - b) składanie elektronicznych zamówień i korekt na zakup oraz odbiór węgla w PGG,
 - c) składanie elektronicznych wniosków o dodatkowy przydział węgla,
 - d) obsługa kartotek obiorców (w tym bocznic kolejowych), kierowców oraz pojazdów,
 - e) obsługa dokumentów elektronicznych (faktury, korekty, dowody, dostawy, certyfikaty i świadectwa jakości paliwa),
 - f) dostęp do raportów wysyłek, zestawień, dokumentów, rozliczeń i dostępnych środków,
 - g) zarządzanie kontami użytkowników w ramach firmy;
 - 3) Pakiet mały SPK (small package SPK):
 - a) obsługa dokumentów elektronicznych (faktury, korekty, dowody, dostawy, certyfikaty i świadectwa jakości paliwa),
 - b) dostęp do raportów wysyłek, zestawień, dokumentów, rozliczeń i dostępnych środków,
 - c) zarządzanie kontami użytkowników w ramach firmy.

§ 5.

Okres świadczenia Usługi Dostępu

1. Umowa na świadczenie Usługi Dostępu obowiązuje od dnia jej zawarcia, wskazanego w § 4 ust. 5 Regulaminu.
2. Do Konta Użytkownika – po jego założeniu, zostają przypisane unikalne dane dostępowe (login i hasło) za pomocą których Użytkownik ma możliwość zalogowania się na Konto Użytkownika i korzystania z Usługi Dostępu.

3. Korzystanie z Systemu możliwe jest wyłącznie zdalnie, poprzez sieć WWW, za pomocą interfejsu przeglądarki komputerowej. Użytkownik nie ma możliwości ingerowania w Oprogramowanie ani dostępu do jego kodu źródłowego. Podczas świadczenia Usługi Dostępu nie dochodzi do zwielokrotniania Oprogramowania w pamięci stałej urządzenia końcowego Użytkownika.
4. W przypadku konieczności czasowego zawieszenia przez COIG świadczenia Usługi Dostępu, COIG zobowiązuje się do poinformowania o tym Użytkownika z wyprzedzeniem, chyba że zachodzą okoliczności, o których mowa w ust. 5 lub inne okoliczności niezależne od COIG.
5. COIG zastrzega sobie prawo do przerw technicznych w świadczeniu Usługi Dostępu, wykorzystywanych w celu ich rozbudowy, modyfikacji lub konserwacji Systemu albo Platformy, które nie stanowią braku ciągłości świadczenia Usługi Dostępu. Przerwy techniczne będą w miarę możliwości realizowane w godzinach popołudniowych lub nocnych (od 16:00 do 6:00).
6. Zawieszenie przez COIG świadczenia Usługi Dostępu nie rodzi po stronie Użytkownika jakichkolwiek roszczeń (majątkowych lub niemajątkowych) względem COIG.

§ 6.

Abonament, Pakiety, Koszty Użytkownika

1. Użytkownik zobowiązany jest do uiszczania Abonamentu za wybrany Pakiet, w wysokości i terminach określonych Regulaminem.
2. Użytkownik zobowiązany jest do zapłaty na rzecz COIG Abonamentu, płatnego z góry za każdy okres rozliczeniowy (subskrypcja), w zależności od wybranego przez siebie Pakietu:
 - 1) Pakiet pełny SPK (full package SPK) – 518 zł netto (pięćset osiemnaście złotych zero groszy);
 - 2) Pakiet średni SPK (medium package SPK) – 207 zł netto (dwieście siedem złotych zero groszy);
 - 3) Pakiet mały SPK (small package SPK) – bezpłatnie.
3. Do Abonamentu, o którym mowa w ust. 2 pkt 1-2, zostanie doliczony podatek od towarów i usług VAT według stawki obowiązującej na podstawie przepisów odrębnych.
4. Abonament płatny jest z wykorzystaniem systemu płatności elektronicznych, którego operatorem jest Autopay S.A. z siedzibą w Sopocie przy ul. Powstańców Warszawy 6 (KRS 320590, NIP 5851351185, REGON 191781561), dostępnego z poziomu Systemu, na zasadach i warunkach określonych przez ww. operatora.
5. W przypadku założenia Konta Użytkownika:
 - 1) w pierwszych dziewiętnastu dniach miesiąca kalendarzowego – Użytkownik zobowiązany jest do zapłaty Abonamentu za pełny miesiąc świadczenia Usługi Dostępu, w pełnej wysokości, niezależnie od czasu korzystania z Systemu w pierwszym miesiącu kalendarzowym- świadczenie Usługi rozpoczyna się od momentu uzyskania pozytywnej autoryzacji płatności;
 - 2) w okresie od dwudziestego dnia miesiąca kalendarzowego do końca miesiąca kalendarzowego – Użytkownik jest zwolniony z Abonamentu za korzystania z Usługi Dostępu w ww. okresie, a pierwszy Abonament zostanie naliczony dopiero za kolejny miesiąc kalendarzowy świadczenia Usługi Dostępu.
6. Dla płatności elektronicznej za pośrednictwem serwisu operatora obsługującego tę płatność, zintegrowanego ze Platformą, są dostępne następujące formy:
 - a. Płatność automatyczna Pay by link (przelew oraz BLIK);
 - b. Karta płatnicza:
 - i. Visa,
 - ii. Visa Electron,
 - iii. Mastercard,
 - iv. MasterCard Electronic,
 - v. Maestro.
7. W przypadku wystąpienia konieczności zwrotu środków za transakcję dokonaną przez Użytkownika kartą płatniczą, w sytuacjach przewidzianych w Regulaminie, COIG S.A. dokona zwrotu za pośrednictwem operatora płatności elektronicznych na rachunek bankowy przypisany do karty płatniczej użytej przez Użytkownika do dokonania płatności.
8. Użytkownik wyraża zgodę na wystawianie faktur elektronicznych, które będą przekazywane Użytkownikowi, po opłaceniu Abonamentu, za pośrednictwem Poczty Elektronicznej na Skrzynkę Kontaktową.
9. W celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że Abonament:
 - 1) obejmuje wynagrodzenie z tytułu świadczenia przez COIG Usługi Dostępu, udzielenia przez COIG Użytkownikowi Licencji na korzystanie z Systemu w ramach wybranego Pakietu;
 - 2) nie obejmuje kosztów transmisji danych, dostępu do sieci WWW oraz kosztów uzyskania i utrzymywania przez Użytkownika dostępu do Systemu, które Użytkownik ponosi w całości we własnym zakresie, zgodnie z taryfą swojego operatora.
10. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.
11. W przypadku braku zapłaty Abonamentu za dany okres rozliczeniowy:
 - 1) dostęp Użytkownika do Systemu zostaje zablokowany;
 - 2) zobowiązanie COIG do świadczenia na rzecz Użytkownika Usługi Dostępu wygasa;
 - 3) Użytkownikowi nie przysługuje względem COIG jakiejkolwiek roszczenie (majątkowe lub niemajątkowe), w związku z zablokowaniem Użytkownikowi dostępu do Systemu i brakiem świadczenia przez COIG na rzecz Użytkownika Usługi Dostępu.
12. Z dniem zapłaty przez Użytkownika zaległego, wymagalnego Abonamentu, powiększonego o opłatę dodatkową w wysokości 1 000 zł (jeden tysiąc złotych zero groszy) z tytułu wznowienia Usługi Dostępu, Użytkownik ponownie uzyskuje dostęp do Systemu, a Usługa Dostępu zostaje automatycznie odnowiona na czas trwania kolejnego, miesięcznego okresu rozliczeniowego. Opłata dodatkowa, o której mowa powyżej, nie zostaje naliczona, w przypadku uregulowania przez Użytkownika zaległego Abonamentu do końca pierwszego miesiąca w jakim nie dokonano opłacenia Abonamentu, pod warunkiem zaksięgowania

środków na rachunku COIG najdalej w ostatnim dniu tego miesiąca. Opłata dodatkowa nie ma zastosowania w przypadku korzystania przez Użytkownika z Pakietu Małego SPK.

13. Wysokość Abonamentu będzie automatycznie waloryzowana raz w roku kalendarzowym, począwszy od roku 2024, w przypadku wzrostu wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych za poprzedni rok kalendarzowy, ogłaszanego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego. Waloryzacja wysokości Abonamentu nastąpi automatycznie w miesiącu kalendarzowym bezpośrednio następującym po miesiącu, w którym GUS ogłosił ww. wskaźnik.
14. Niezależnie od waloryzacji wysokości Abonamentu, o której mowa w ust. 11, COIG zastrzega sobie prawo do zmiany wysokości Abonamentu nie częściej niż raz w roku kalendarzowym.

§ 7.

Licencja

1. Z dniem zapłaty Abonamentu za dany okres rozliczeniowy, COIG (Licencjodawca) udziela Użytkownikowi (Licencjobiorcy) Licencji, na korzystanie z Systemu, do dnia zakończenia okresu rozliczeniowego objętego zapłaconym Abonamentem. Po zakończeniu okresu rozliczeniowego objętego zapłaconym Abonamentem, Licencja automatycznie wygasa i odnawia się z dniem zapłaty Abonamentu za kolejny okres rozliczeniowy.
2. Licencjodawca oświadcza, że w stosunku do Systemu przysługują mu wyłączne prawa autorskie w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych. W części w jakiej Oprogramowanie oparte jest na rozwiązaniach osób trzecich (np. biblioteki programistyczne, skrypty, pliki źródłowe), Licencjodawca oświadcza, że posiada niezbędne uprawnienia do udzielenia licencji na korzystanie z tych elementów.
3. Użytkownik korzystając z Systemu nie nabywa jakichkolwiek praw autorskich do Systemu, który pozostaje własnością COIG.
4. Licencjodawca udziela Licencjobiorcy Licencji na korzystanie z Systemu, na następujących polach eksploatacji:
 - 1) korzystanie z Oprogramowania w postaci niezmienionej, zgodnie z zakresem udzielonej Licencji;
 - 2) dowolne korzystanie z danych przetwarzanych w Oprogramowaniu, w tym możliwość eksportu i importu danych oraz rozpowszechnianie danych i zestawień własnych Licencjobiorcy przetwarzanych przez Oprogramowanie.
5. Licencja ma charakter niewyłączny, odpłatny, nieprzenaszalny i nie uprawnia do udzielania dalszych licencji (sublicencji).

§ 8.

Odpowiedzialność

1. COIG nie ponosi odpowiedzialności w zakresie okoliczności wskazanych w art. 12-14 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Użytkownik odpowiada za działania i zaniechania osób, którym świadczoną przez COIG Usługę Dostępu udostępnił, jak za własne działania. Wszelkie czynności wykonane za pośrednictwem Systemu, dokonane przez osoby trzecie posługujące się danymi dostępowymi Użytkownika do jego Konta Użytkownika (login lub hasło) będą przypisane Użytkownikowi.
3. COIG nie gwarantuje Użytkownikowi ciągłej, nieprzerwanej, bezawaryjnej pracy Systemu, jeżeli przerwa w działaniu wynika z następujących przyczyn:
 - 1) braku ciągłości świadczenia Usługi Dostępu niezawinionych przez COIG;
 - 2) udostępnienia przez Użytkownika danych dostępowych do jego Konta Użytkownika (login lub hasło) osobom trzecim, nawet w sposób niezawiniony;
 - 3) nieprawidłowego korzystania przez Użytkownika z Usługi Dostępu;
 - 4) podania nieprawdziwych lub niepełnych danych przy rejestracji Usługi Dostępu przez Użytkownika;
 - 5) działania czynników zewnętrznych lub osób trzecich (np. awarie łącz telekomunikacyjnych, sprzętu, oprogramowania);
 - 6) braku komunikacji z Systemem z przyczyn dotyczących podmiotów trzecich;
 - 7) braku funkcjonalności Systemu niezapisanych w jego specyfikacji lub dokumentacji;
 - 8) cyberataku na System lub Platformę;
 - 9) uszkodzeń powstałych wskutek uszkodzeń mechanicznych, termicznych, chemicznych, przepięć sieci elektrycznej, działania Użytkownika lub osób trzecich, itp.;
 - 10) nieautoryzowanej ingerencji w System lub Platformę, w tym przez osoby trzecie;
 - 11) działania Siły wyższej.
4. COIG nie ponosi odpowiedzialności za szkody Użytkownika związane z korzystaniem z Oprogramowania w sposób sprzeczny z jego przeznaczeniem, Regulaminem, Umową, Licencją lub przepisami odrębnymi.
5. COIG ponosi pełną i nieograniczoną odpowiedzialność w sytuacji, gdy odpowiedzialność taką przewidują bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa. W pozostałych przypadkach odpowiedzialność COIG, niezależnie od podstawy prawnej jej dochodzenia, ograniczona jest wyłącznie do szkody rzeczywistej Użytkownika, z tym zastrzeżeniem, że łączna odpowiedzialność z jakiegokolwiek tytułu związanego z Umową, dla wszystkich zdarzeń, przez cały okres obowiązywania Umowy, ograniczona jest do wysokości odpowiadającej trzykrotności Abonamentu za Pakiet pełny SPK.

§ 9.

Rozwiązanie Umowy i zmiana Regulaminu

1. W przypadku naruszenia przez Użytkownika postanowień Regulaminu, Licencji lub odrębnych przepisów prawa, COIG poinformuje Użytkownika o nieprawidłowościach lub naruszeniu prawa z jednoczesnym wezwaniem Użytkownika do zaniechania naruszenia, wyznaczając mu w tym celu odpowiedni termin. W przypadku bezskutecznego upływu wyznaczonego terminu, COIG może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, co powoduje utratę prawa Użytkownika do korzystania z Usługi Dostępu, bez obowiązku zwrotu Użytkownikowi całości albo części zapłaconego Abonamentu.

2. Rozwiązanie Umowy skutkuje automatycznym wygaśnięciem udzielonej Użytkownikowi Licencji.
3. Użytkownik nie może bez uprzedniej pisemnej (pod rygorem nieważności) zgody COIG przenieść na inne osoby praw lub obowiązków wynikających z Umowy na korzystanie z Usługi Dostępu, jak również udostępniać do korzystania na rzecz osób trzecich Usługi Dostępu w całości lub części, odpłatnie albo nieodpłatnie.
4. COIG przysługuje prawo do dokonania zmian postanowień Regulaminu, m. in. w przypadku:
 - 1) potrzeby dostosowania Regulaminu do odrębnych przepisów prawa mających wpływ na świadczenie Usługi Dostępu;
 - 2) zmiany lub pojawienia się nowych podatków bądź opłat o charakterze publicznoprawnym związanych ze świadczeniem Usługi Dostępu;
 - 3) konieczności poprawy bezpieczeństwa świadczonej Usługi Dostępu;
 - 4) konieczności poprawy funkcjonalności Usługi Dostępu;
 - 5) potrzeby zwiększenia konkurencyjności świadczonej Usługi Dostępu na rynku;
 - 6) zmiany kosztów usług świadczonych przez dostawców zewnętrznych, kosztów utrzymania i obsługi Systemu lub Platformy w zakresie wykorzystywanym w ramach świadczenia Usługi Dostępu.
5. COIG informuje Użytkownika o proponowanych zmianach postanowień Regulaminu nie później niż 7 dni przed proponowaną ich datą wejścia w życie, za pośrednictwem poczty elektronicznej.
6. Brak sprzeciwu Użytkownika wobec proponowanych zmian jest równoznaczny z wyrażeniem na nie zgody. Użytkownik przed proponowaną datą wejścia w życie zmian ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem na dzień poprzedzający wejście w życie proponowanych zmian.
7. Jeśli Użytkownik zgłosi sprzeciw do proponowanych zmian w Regulaminie, lecz nie dokona wypowiedzenia Umowy, Umowa wygasa z dniem poprzedzającym wejście w życie proponowanych zmian.

§ 10.

Reklamacje

1. Reklamacja dotycząca Usługi Dostępu powinna zostać przesłana za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres zgloszenie@gkwasko.pl i zawierać zwięzły opis zgłaszanych zastrzeżeń oraz wskazanie danych identyfikacyjnych Użytkownika (nazwa, firma, adres do korespondencji, telefon kontaktowy).
2. Na żądanie Użytkownika, COIG potwierdza Użytkownikowi otrzymanie reklamacji.
3. Reklamacje składane przez Użytkownika dotyczące Usługi Dostępu będą rozpatrywane przez COIG w terminie 14 dni od dnia wpływu reklamacji do COIG.
4. Jeżeli dla rozpatrzenia reklamacji koniecznym będzie dostarczenie przez Użytkownika dodatkowych informacji lub dokumentów, termin, o którym mowa w ust. 4, liczony jest od daty dostarczenia takich informacji lub dokumentów.
5. Użytkownik zostanie poinformowany o wyniku złożonej reklamacji za pośrednictwem Poczty Elektronicznej na Skrzynkę Kontaktową.

§ 11.

Środki zabezpieczające

1. COIG zapewnia środki techniczne mające na celu ochronę wprowadzonych przez Użytkownika do Systemu danych i zapobiegające ich utracie lub zniszczeniu.
2. Ze względów bezpieczeństwa kopia bezpieczeństwa wszystkich danych wprowadzanych do Systemu jest wykonywana raz dziennie w całym okresie świadczenia Usługi Dostępu.
3. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie (m. in. gromadzenie, przechowywanie, kopiowanie) przez COIG danych wprowadzonych przez Użytkownika do Systemu trakcie korzystania z Usługi Dostępu na Platformie, w tym tworzenie ich kopii zapasowych (archiwizacji) wyłącznie w celu zapewnienia Użytkownikowi możliwości zarządzania tymi danymi.

§ 12.

Ochrona Danych Osobowych i Polityka Prywatności

1. Użytkownik, jako Podmiot przetwarzający (dalej „Powierzający”) powierza COIG, na postawie ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. z 2018 r. poz. 1000) (dalej „ustawa”) oraz rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (DZ.Urz.UE.L.nr 119) (dalej „RODO”), przetwarzanie danych osobowych wyłącznie w zakresie i celu określonym Regulaminem.
2. COIG zastrzega, że jego serwis internetowy używa plików cookies zapewniających operacyjność strony internetowej, a które są niezbędne do poprawnego funkcjonowania Platformy
3. Przez przetwarzanie danych osobowych rozumie się wszelkie operacje wykonywane na danych osobowych, takie jak zbieranie, utrwalanie, przechowywanie, opracowywanie, zmienianie, udostępnianie odczytu danych i ich usuwanie, w rozumieniu art. 4 pkt. 2 RODO (dalej „Przetwarzanie Danych Osobowych”).
4. Powierzający powierza COIG do Przetwarzania Dane Osobowe Kontrahentów w zakresie imię i nazwisko; adres dostawy węgla; adres Kontrahenta; numer PESEL; adres e-mail; numer telefonu.
5. Czas Przetwarzania Danych Osobowych Strony ustalają na okres obowiązywania Umowy.
6. COIG oświadcza, że dysponuje środkami umożliwiającymi prawidłowe Przetwarzanie Danych Osobowych powierzonych przez Powierzającego, w zakresie i celu określonym Umową.
7. COIG zobowiązuje się, że będzie Przetwarzać Dane Osobowe, w tym uzyskiwać do nich dostęp, w ramach Platformy.
8. COIG zobowiązuje się:

- 1) podejmować wszelkie środki techniczne i organizacyjne, aby zapewnić odpowiedni stopień bezpieczeństwa, w tym środki, o których mowa w art. 32 RODO;
- 2) umożliwić Powierzającemu oraz Administratorowi na każde żądanie dokonania oceny stosowanych środków technicznych i organizacyjnych, aby przetwarzanie odbywało się zgodnie z prawem, a także uaktualniać te środki o ile są one niewystarczające do tego, aby zapewnić zgodne z prawem przetwarzanie powierzonych danych osobowych;
- 3) pomagać Powierzającemu oraz Administratorowi w wywiązywaniu się z obowiązków określonych w art. 32-36 RODO. W szczególności COIG zobowiązuje się przekazywać Powierzającemu oraz Administratorowi informacje oraz wykonywać jego polecenia dotyczące stosowanych środków zabezpieczenia danych osobowych, przypadków naruszenia ochrony danych osobowych oraz zawiadamiania o tym organu nadzorczego lub osób, których dane osobowe dotyczą, przeprowadzenia oceny skutków dla ochrony danych oraz uprzednich konsultacji z organem nadzorczym i wdrożenia zaleceń organu;
- 4) pomagać Powierzającemu oraz Administratorowi, poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, w wywiązywaniu się z obowiązku odpowiadania na żądanie osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w art. 15-22 RODO;
- 5) umożliwić przeprowadzenie audytów lub inspekcji w zakresie zgodności operacji przetwarzania danych osobowych z prawem i Umową. Audyty lub inspekcje o których mowa powyżej mogą być przeprowadzone przez podmioty trzecie upoważnione przez Powierzającego lub Administratora;
- 6) usunąć lub zwrócić po zakończeniu Umowy, zależnie od decyzji Administratora, wszelkie dane osobowe oraz usunąć wszelkie ich kopie;
- 7) informować niezwłocznie Powierzającego oraz Administratora, jeżeli zdaniem Wykonawcy wydane mu polecenie stanowi naruszenie RODO lub innych przepisów o ochronie danych;
- 8) stosować się do ewentualnych wskazówek lub zaleceń, wydanych przez organ nadzoru lub unijny organ doradczy zajmujący się ochroną danych osobowych, po uprzednim poinformowaniu Powierzającego oraz Administratora, dotyczących Przetwarzania Danych Osobowych, w szczególności w zakresie stosowania RODO.
9. COIG nie jest zobowiązany do wykonania polecenia Powierzającego oraz Administratora dotyczącego stosowanych środków zabezpieczenia danych osobowych, w sytuacji gdyby ich zastosowanie mogło spowodować zagrożenie bezpieczeństwa danych osobowych.
10. COIG zobowiązuje się Przetwarzać Dane Osobowe zgodnie z udokumentowanymi poleceniami Administratora oraz Powierzającego. Poprzez akceptację Regulaminu Powierzający poleca Przetwarzanie Danych Osobowych COIG, a także każdej osobie działającej z upoważnienia Wykonawcy mającej dostęp do tych danych. Niniejsze postanowienie Strony zgodnie uznają za udokumentowane polecenie Administratora, w rozumieniu art. 28 ust. 3 lit. a w związku z art. 29 RODO.
11. Powierzający upoważnia COIG do nadawania upoważnień do Przetwarzania Danych Osobowych wyłącznie osobom o odpowiednich kwalifikacjach i odpowiednio przeszkolonych do prawidłowego wykonania Umowy oraz jednocześnie osobom, które zapewnią zachowanie poufności Powierzonych Danych Osobowych oraz sposobów ich zabezpieczenia. COIG we własnym zakresie prowadzi wykaz upoważnionych osób. COIG jest zobowiązany na żądanie Administratora w terminie 14 dni od daty jego otrzymania, przekazać informacje o osobach, które dopuścił do Przetwarzania Danych Osobowych, wskazując imię, nazwisko oraz adres e-mail osób upoważnionych.
12. COIG oświadcza, że osoby zatrudnione przy Przetwarzaniu Danych Osobowych zostały zapoznane z przepisami o ochronie danych osobowych oraz z odpowiedzialnością za ich nieprzestrzeganie, zobowiązały się do ich przestrzegania oraz do bezterminowego zachowania w tajemnicy Przetwarzanych Danych Osobowych i sposobów ich zabezpieczenia, na potwierdzenie czego odebrał od ww. osób stosowne oświadczenia.
13. Powierzający nie udziela COIG ogólnej pisemnej zgody na Podpowierzenie Przetwarzania Danych Osobowych. Jeżeli zajdzie taka konieczność, COIG poinformuje Powierzającego o zamiarze Podpowierzenia Przetwarzania Danych Osobowych oraz o dodaniu lub zastąpieniu Podprocesora, ze wskazaniem celu i zakresu Podpowierzenia Przetwarzania Danych Osobowych oraz z oznaczeniem Podprocesora, dając tym samym Administratorowi możliwość wyrażenia sprzeciwu. Niezgłoszenie sprzeciwu przez Powierzającego w terminie 7 dni od daty otrzymania powiadomienia, o którym mowa powyżej, traktuje się jako udzielenie zgody. Za działania i zaniechania Podprocesora, COIG odpowiada jak za działania i zaniechania własne, z zastrzeżeniem obowiązujących przepisów prawa.
14. W ramach wykonania przez Powierzającego lub Administratora prawa kontroli, o którym mowa w ust.8 lit. e:
 - 1) COIG zobowiązuje się do ścisłej współpracy w zakresie kontroli i udzielania Powierzającemu oraz Administratorowi wszelkich informacji dotyczących sposobu przetwarzania i zabezpieczenia danych osobowych;
 - 2) Powierzający oraz Administrator będą korzystali z tego prawa w dni robocze, w godzinach pracy COIG;
 - 3) kontrola może zostać wykonana w formie:
 - a) wizji lokalnej miejsca Przetwarzania Danych Osobowych – w tym przypadku Strony uzgodnią termin kontroli jednak nie później niż 10 dni roboczych od powiadomienia COIG przez Powierzającego lub Administratora o zamiarze przeprowadzenia kontroli. Wizja lokalna na terenie siedziby COIG odbywać się będzie zgodnie z regulaminami wewnętrznymi obowiązującymi w COIG;
 - b) pisemnego żądania przedstawienia określonych informacji dotyczących Przetwarzania i zabezpieczenia danych osobowych;
15. COIG zobowiązany jest udzielić pisemnej odpowiedzi, na żądanie Powierzającego oraz Administratora w terminie do 10 dni od daty jego otrzymania, w szczególnych przypadkach, tj.:
 - 1) wyjaśnianie okoliczności incydentów bezpieczeństwa;
 - 2) udzielenie odpowiedzi organom uprawnionym z mocy prawa do żądania informacji.

16. Powierzający oraz Administrator mogą przekazać COIG w formie pisemnej istotne zalecenia pokontrolne, a COIG zobowiązuje się je zrealizować, o ile ich realizacja nie będzie niezgodna z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym przepisami Ustawy, RODO oraz Umowy.
17. COIG zobowiązuje się do niezwłocznego informowania Powierzającego o:
 - 1) kontrolach, jakimkolwiek postępowaniu, w szczególności administracyjnym lub sądowym, dotyczącym przetwarzania przez COIG danych osobowych na podstawie Umowy;
 - 2) jakiegokolwiek decyzji administracyjnej lub orzeczeniu dotyczącym Przetwarzania Danych Osobowych, o których mowa powyżej, skierowanych do COIG,
 - 3) wszelkich planowanych, o ile COIG są wiadome, lub realizowanych kontrolach dotyczących przetwarzania Danych Osobowych, o których mowa powyżej, w szczególności prowadzonych przez Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
18. W przypadku, gdy Powierzający lub Administrator zamierzają uczestniczyć w postępowaniach i kontrolach, COIG zobowiązany jest umożliwić Powierzającemu lub Administratorowi, lub upoważnionej osobie uczestnictwo w takich czynnościach.
19. COIG, w przypadku stwierdzenia naruszenia ochrony danych osobowych, zobowiązany jest w ciągu 48 godzin do zgłoszenia tego faktu Powierzającemu.

§ 13.

Postanowienia końcowe

1. Regulamin spełnia warunki, o których mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami Regulaminu mają zastosowanie właściwe przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego, w tym Kodeksu cywilnego, ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Wszelkie spory mogące powstać w przyszłości Strony poddają pod rozstrzygnięcie polskiemu sądowi powszechnemu zgodnie z przepisami odrębnymi.
4. Jeżeli którekolwiek z postanowień Regulaminu jest w części lub całości nieważne z powodu jego niezgodności z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, to Regulamin w pozostałej części pozostaje w mocy i interpretuje się go w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa tak, aby zachować możliwie najwierniej sens postanowienia nieważnego.
5. W przypadku wątpliwości Użytkownika w odniesieniu do postanowień Regulaminu, COIG zastrzega sobie prawo ostatecznej interpretacji jego postanowień, a Użytkownik ma prawo zwrócić się do niego o właściwą, pisemną wykładnię jego postanowień.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.04.2026 r.