

REGULAMIN KORZYSTANIA Z SERWISU INTERNETOWEGO STREFA KLIENTA

§ 1 DEFINICJE

- DOSTAWCA USŁUG** – Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni przy al. Zwycięstwa 253, 81-525 Gdynia, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000089460, wysokość kapitału wpłaconego: 331 682 590,00 zł, NIP 586-20-40-690.
- ABONENT** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Dostawcą Usług Umowę.
- STREFA KLIENTA** – serwis znajdujący się pod adresem <https://ebok.vectra.pl> lub funkcjonujący w formie Aplikacji mobilnej, umożliwiający Abonentowi dostęp za pośrednictwem Internetu do informacji związanych z zawartą przez Abonenta Umową o świadczenie usług oraz zarządzanie ww. usługami lub innymi funkcjonalnościami świadczonymi przez Dostawcę Usług lub osoby trzecie, w tym działające na zlecenie Dostawcy Usług, zgodnie z § 2 Regulaminu.
- REGULAMIN** – niniejszy Regulamin określający warunki, na których Dostawca Usług udostępnia Abonentom serwis pod nazwą Strefa Klienta.
- LOGOWANIE** – proces polegający na uzyskaniu przez Abonenta dostępu do profilu w Strefie Klienta zgodnie z § 3 Regulaminu.
- NUMER KLIENTA** – identyfikator Abonenta otrzymywany podczas zawarcia Umowy z Dostawcą Usług, pełniący rolę loginu i umożliwiający wraz z Hasłem zalogowanie się do Strefy Klienta.
- HASŁO** – ciąg znaków ustalonych przez Abonenta składający się co najmniej z 8 znaków i zawierający wielkie i małe litery oraz cyfry lub znaki specjalne.
- e-FAKTURA** – faktura, która dostarczana jest Abonentowi w formacie .pdf za pośrednictwem Strefy Klienta po wyrażeniu przez niego zgody na dostarczanie faktur w formie elektronicznej.
- USŁUGI** – usługi świadczone przez Dostawcę Usług na rzecz Abonenta zgodnie z Umową o świadczenie usług.
- UMOWA** – umowa o świadczenie usług zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą Usług.
- APLIKACJA MOBILNA** – oprogramowanie, które może zostać pobrane i zainstalowane ze sklepów internetowych Google Play lub Apple Store z zachowaniem zasad i warunków przewidzianych przez w/w sklepy, dedykowane na urządzenia mobilne oraz umożliwiające korzystanie ze Strefy Klienta.
- USŁUGA IDENTYFIKACJI ODCISKIEM PALCA** – usługa posługująca się funkcją dostępną w użytkowanym urządzeniu, umożliwiająca użytkownikowi tego urządzenia uzyskanie dostępu do danej treści czy aplikacji poprzez wymuszenie identyfikacji użytkownika odciskiem linii papilarnych należących do tego konkretnego użytkownika. Usługa nie jest powiązana w jakikolwiek sposób z Dostawcą Usług, a w szczególności Administratorem danych osobowych w postaci odcisku palca nie jest Dostawca Usług.
- LOGIN** - identyfikator ustalany przez Abonenta, umożliwiający wraz z Hasłem zalogowanie się do Strefy Klienta. Login musi zawierać od 8 do 32 znaków oraz przynajmniej jeden znak, który nie jest cyfrą.

§ 2 FUNKCJONALNOŚCI STREFY KLIENTA

- W Strefie Klienta Abonent za pośrednictwem strony <https://ebok.vectra.pl> lub Aplikacji Mobilnej ma dostęp m.in. do następujących informacji oraz możliwość wykonywania poniższych operacji:
 - sprawdzenia aktualnego salda,
 - sprawdzenia historii dokonywanych płatności,
 - sprawdzenia wystawionych faktur z możliwością ich pobrania w przypadku wyrażenia zgody przez Abonenta na otrzymywanie e-Faktury,
 - sprawdzenia posiadanych Pakietów i Usług,
 - weryfikowania i zmiany swoich danych kontaktowych,
 - konfiguracji urządzeń sieci bezprzewodowej oraz resetu PIN-u dekodera,
 - umożliwienia realizacji płatności związanych z zawartą Umową,
 - wystawienia zgłoszeń wraz z możliwością podglądu treści zgłoszenia,
 - sprawdzenia powiadomień o wybranych pracach planowych,
 - sprawdzenia bilingu połączeń dotyczącego usługi telefonii stacjonarnej,
 - sprawdzenia aktualnych promocji Dostawcy Usług,
 - akceptacji ofert,
 - zarządzania zgodami,
 - umawiania wizyt w wybranych lokalnych punktach obsługi klienta Dostawcy Usług,
 - sprawdzenia informacji o posiadanych urządzeniach abonenckich,
 - zarządzania dodatkowymi opcjami usług,
 - zakupu dodatkowych pakietów.
- Dostawca Usług zastrzega, że w przypadku funkcjonalności Strefy Klienta realizowanych przez podmioty trzecie lub których realizację Strefa Klienta umożliwia (np. umożliwienie realizacji płatności związanych z zawartą Umową, wyświetlanie dokumentów finansowych w przeglądarce plików typu PDF), to podmioty trzecie ponoszą pełną odpowiedzialność za ich prawidłowe wykonanie lub działanie, a postanowienia niniejszego Regulaminu nie będą miały zastosowania.
- Dostawca Usług zastrzega, że do niektórych funkcjonalności zastosowanie będą

miały odrębne regulaminy, instrukcje, umowy i przepisy. W takim przypadku zapisy Regulaminu stosuje się odpowiednio.

- Dostawca Usług zastrzega, że do prawidłowego działania niektórych funkcjonalności może być niezbędne korzystanie z dedykowanych programów lub oprogramowania. W przypadku, gdy urządzenie wykorzystywane przez Abonenta ich nie posiada, Abonent jest przekierowywany na właściwą stronę WWW albo jest informowany o konieczności instalacji danego programu lub oprogramowania.
- Dostawca Usług w ramach Strefy Klienta udostępni Abonentowi platformę promocyjną, w ramach której Abonent może zapoznać się z aktualnymi promocjami oraz ich ogólnymi warunkami. W przypadku zainteresowania konkretną ofertą, w celu szczegółowego zapoznania się z jej warunkami, Abonent zostaje przeniesiony na platformę sprzedażową Dostawcy Usług (e-sales). W zakresie działania platformy e-sales postanowienia niniejszego Regulaminu nie obowiązują.
- Dostawca Usług zapewnia Abonentowi możliwość akceptacji wybranej oferty, a tym samym zakończenia procesu zawarcia umowy o świadczenie usługi lub pakietu usług, zgodnie z wymogami Ustawy o prawach konsumenta, w szczególności zgodnie z art. 20 teże Ustawy. W tym celu Dostawca Usług udostępni Abonentowi przycisk AKCEPTUJĘ, po naciśnięciu którego wyświetli się komunikat o konieczności potwierdzenia decyzji. W przypadku potwierdzenia komunikatu przyciskiem OK zostaje zawarta umowa na odległość.

§ 3 KORZYSTANIE ZE STREFY KLIENTA

- Do skorzystania przez Abonenta ze Strefy Klienta niezbędne jest przeprowadzenie Logowania na stronie ebok.vectra.pl, a w przypadku Aplikacji Mobilnej także jej pobranie i zainstalowanie.
- Logowanie polega na wpisaniu w odpowiednich polach Strefy Klienta Numeru Klienta lub Loginu oraz Hasła.
- W celu ustanowienia hasła konieczna jest rejestracja, podczas której Abonent potwierdza jedną z danych kontaktowych (adres e-mail lub numer telefonu komórkowego), na którą otrzyma potwierdzający link (e-mail) lub kod (SMS). Po potwierdzeniu Abonent ustanawia własne hasło do Logowania.
- Dostawca Usług niniejszym informuje, że Strefa Klienta jest dostępna jedynie z użyciem szyfrowanej wersji protokołu https.
- Wszystkie operacje i czynności dokonane po zalogowaniu się do serwisu Strefa Klienta uważa się za dokonane przez Abonenta.
- Abonent zobowiązany jest do nieudostępniania Hasła osobom trzecim. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez Abonenta Hasła osobom trzecim lub niewystarczającego zabezpieczenia Hasła przed osobami trzecimi. Naruszenie zobowiązania określonego w zdaniu poprzedzającym stanowi przesłankę do zablokowania dostępu do Strefy Klienta.
- Abonent może skorzystać z funkcji zapamiętywania danych niezbędnych do logowania dostępnej w Aplikacji Mobilnej, umożliwiającej dostęp do Strefy Klienta bez podawania danych niezbędnych do logowania podczas kolejnych Logowania od momentu włączenia takiej funkcji.
- Dostawca Usług może udostępnić Abonentowi funkcję logowania odciskiem palca w przypadku, gdy Aplikacja Mobilna Abonenta zainstalowana jest na jednym z urządzeń wyposażonych w Usługę Identyfikacji Odciskiem Palca.
- Włączając w Aplikacji Mobilnej funkcję logowania odciskiem palca, Abonent wyraża zgodę na wykorzystanie przez Dostawcę Usług Usługi Identyfikacji Odciskiem Palca w celu umożliwienia Abonentowi zalogowania się do Aplikacji Mobilnej.
- Abonent zobowiązuje się chronić dostęp do swojego urządzenia mobilnego i przyjmuje do wiadomości, że pozyskanie przez osoby trzecie odcisków palca zarejestrowanych w Usłudze Identyfikacji Odciskiem Palca może prowadzić do uzyskania przez te osoby nieuprawnionego dostępu do Aplikacji Mobilnej.
- Abonent przyjmuje do wiadomości, że włączenie w Aplikacji Mobilnej funkcji logowania odciskiem palca umożliwia zalogowanie się do Aplikacji Mobilnej dowolnym odciskiem palca zarejestrowanym w Usłudze Identyfikacji Odciskiem Palca na urządzeniu mobilnym, na którym jest zainstalowana Aplikacja Mobilna. Dotyczy to również odcisków palców osób trzecich.
- Abonent ponosi odpowiedzialność z tytułu umożliwienia osobom trzecim zarejestrowania przez nie swoich odcisków palców w Usłudze Identyfikacji Odciskiem Palca na urządzeniu mobilnym, na którym jest zainstalowana Aplikacja Mobilna z włączoną funkcją logowania odciskiem palca.
- Za działanie i bezpieczeństwo Usługi Identyfikacji Odciskiem Palca odpowiedzialność ponosi producent urządzenia mobilnego i/lub producent systemu operacyjnego na tym urządzeniu, chyba że z mocy prawa odpowiedzialność tę ponosi inny podmiot.
- Z chwilą Logowania do Strefy Klienta i utworzenia Hasła bądź logowania odciskiem palca umowa na korzystanie ze Strefy Klienta dochodzi do skutku, co jest równoznaczne z akceptacją przez Abonenta warunków określonych w Regulaminie.
- Umowa na korzystanie ze Strefy Klienta zawierana jest na czas nieokreślony z zastrzeżeniem postanowień § 4 Regulaminu.
- Dostawca Usług nie będzie pobierał opłat z tytułu korzystania przez Abonenta ze Strefy Klienta.
- Abonent zobowiązuje się do korzystania ze Strefy Klienta w sposób zgodny z prawem, dobrymi obyczajami, zasadami współzycia społecznego oraz w sposób niezakłócający działania Strefy Klienta innym osobom.

18. Abonent jest zobowiązany do korzystania ze Strefy Klienta przy wykorzystaniu prawdziwych i aktualnych danych, a po zakończeniu korzystania ze Strefy Klienta do wylogowania się w sposób uniemożliwiający dostęp do Strefy Klienta osobom trzecim.
19. Abonent może zgłosić swoje opinie, uwagi lub nieprawidłowe działania dotyczące korzystania ze Strefy Klienta, dzwoniąc do Centrum Obsługi Klienta pod numery 58 742 65 00 lub 601 601 601, za pośrednictwem poczty elektronicznej przesłanej na adres kontakt@vectra.pl, dedykowanego formularza zawartego w Strefie Klienta lub korespondencji przesłanej na adres al. Zwycięstwa 253, 81-525 Gdynia.
20. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) szkody poniesione przez Abonenta spowodowane niewłaściwie przeprowadzonymi operacjami w Strefie Klienta lub wykorzystaniem Strefy Klienta niezgodnie z przeznaczeniem,
 - b) przerwy w funkcjonowaniu Strefy Klienta zaistniałe z przyczyn technicznych (konserwacja, przegląd, wymiana sprzętu) lub niezależne od Dostawcy Usług.
 - c) Szkody poniesione przez Abonenta spowodowane pobraniem i instalacją Aplikacji Mobilnej z nieautoryzowanych źródeł.
21. Dostawca Usług informuje, że zasady i funkcjonalności Strefy Klienta podlegają stałym uzupełnieniom, tym samym zastrzega sobie prawo do modyfikacji Strefy Klienta, w szczególności w wyniku dodawania i zmian zamieszczonych funkcjonalności.

§ 4 ROZWIĄZANIE UMOWY NA KORZYSTANIE ZE STREFY KLIENTA

1. Abonent może w każdej chwili zrezygnować z korzystania ze Strefy Klienta, w tym celu Abonent składa stosowną dyspozycję na adres kontakt@vectra.pl. W zakresie Aplikacji Mobilnej niezbędne jest ponadto jej trwałe odinstalowanie z urządzenia mobilnego.
2. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do jednostronnego rozwiązania umowy na korzystanie ze Strefy Klienta w sytuacji, gdy:
 - a) Abonent narusza postanowienia niniejszego Regulaminu, a w szczególności Abonent podał nieprawdziwe lub nieaktualne dane,
 - b) Abonent narusza podczas korzystania ze Strefy Klienta przepisy prawa lub dobre obyczaje,
 - c) Abonent nadał lub umyślnie umożliwił dostęp do Strefy Klienta osobom trzecim lub osobom nieuprawnionym,
 - d) Abonent nie wykonuje Umowy lub w inny sposób rażąco narusza jej postanowienia.

W przypadku rozwiązania niniejszej umowy w sposób wskazany w zdaniu pierwszym Dostawca Usług poinformuje Klienta o tym fakcie w formie elektronicznej na podany przez Klienta adres e-mail.

§ 5 WYMAGANIA TECHNICZNE STREFY KLIENTA

1. W celu prawidłowego korzystania ze Strefy Klienta znajdującej się pod adresem <https://ebok.vectra.pl> urządzenia Abonenta powinny spełniać minimalne wymagania techniczne, tj.:
 - a) zainstalowana jedna z następujących przeglądark internetowych: Mozilla Firefox w wersji 40 lub nowszej, Google Chrome w wersji 50 lub nowszej, Internet Explorer w wersji 10 lub nowszej, Microsoft Edge w wersji 13 lub nowszej, Safari w wersji 9 lub nowszej,
 - b) dostęp do Internetu,
 - c) instalacja dodatkowego oprogramowania, jeżeli jest to wskazane w danej części Strefy Klienta lub zgodnie z § 2 ust. 4 Regulaminu.
2. W celu prawidłowego korzystania ze Strefy Klienta w formie Aplikacji Mobilnej urządzenia Abonenta powinny spełniać minimalne wymagania techniczne tj.:
 - a) Zainstalowany jeden z następujących systemów operacyjnych: Android w wersji 5.0 lub nowszej, iOS w wersji 9 lub nowszej.
 - b) Dostęp do Internetu
3. W celu korzystania z logowania odciskiem palca Abonent musi spełnić następujące warunki:
 - a) włączyć na urządzeniu mobilnym Usługę Identyfikacji Odciskiem Palca oraz zarejestrować w usłudze co najmniej jeden odcisk palca,
 - b) włączyć funkcję logowania odciskiem palca w Aplikacji Mobilnej.

§ 6 PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH ABONENTÓW ORAZ WYKORZYSTANIE CIASTECZEK

1. Dostawca Usług w pełni respektuje prawo do prywatności i ochrony danych Abonentów.
2. Strefa Klienta umożliwia wyświetlanie i aktualizację danych oraz zgód funkcjonujących w ramach Umowy. Podstawy prawne do przetwarzania tych danych oraz funkcjonowania powyższych zgód zostały uzyskane przy zawieraniu Umowy, a wobec Abonenta zostały spełnione przez Dostawcę Usług obowiązki informacyjne wynikające z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
3. Dodatkowo, poza danymi określonymi w punkcie powyżej, poprzez fakt Logowania Abonenta w Strefie Klienta, a także poprzez rozpoczęcie faktycznego korzystania ze Strefy Klienta Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie przez Dostawcę Usług jego danych osobowych (tj.: adresu IP urządzenia wykorzystywanego do wyświetlania Strefy Klienta, wersji wykorzystywanej na urządzeniu przeglądarki internetowej oraz systemu operacyjnego urządzenia), a w przypadku Aplikacji Mobilnej także: ID urządzenia (numer seryjny) oraz token FCM (unikalne ID urządzenia niezbędne do poprawnego przesłania powiadomień push), w celu dostarczenia

poszczególnych funkcjonalności Strefy Klienta określonych w § 2 Regulaminu, a w szczególności realizacji płatności, zarządzania danymi kontaktowymi oraz dostarczania informacji o nowych ofertach lub produktach Dostawcy Usług.

4. Podanie danych osobowych zgodnie z zakresem i celem wskazanym w ust. 3 jest dobrowolne, przy czym Dostawca Usług informuje, że może być niezbędne do korzystania z części lub wszystkich funkcjonalności Strefy Klienta.
5. W przypadkach i na zasadach określonych przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa Abonent ma prawo żądania uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem prawa albo są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane, a także ma prawo wniesienia pisemnego żądania zaprzestania przetwarzania jego danych osobowych. Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych Abonentów są dostępne na stronie internetowej <https://vectra.pl/ochrona-danych>. Abonent potwierdza, że zapoznał się z ich treścią najpóźniej w chwili akceptacji niniejszego Regulaminu.
6. Dostawca Usług wykorzystuje stałe oraz sesyjne pliki cookies (tzw. ciasteczka) w celu zbierania informacji związanych z korzystaniem ze Strefy Klienta przez Abonentów, dzięki czemu możliwe jest dopasowanie działania Strefy Klienta do ich upodobań i preferencji. Gromadzone pliki cookies pozwalają na:
 - a) utrzymanie sesji Abonenta, dzięki której nie jest konieczne Logowanie na każdej stronie i podstronie Strefy Klienta,
 - b) pomiar najczęściej odwiedzanych przez Abonenta stron i podstron Strefy Klienta wraz z analizą skuteczności reklam oraz zakupionymi produktami Dostawcy Usług lub Usługami poprzez zapisywanie logów systemowych i innych danych technologicznych, dzięki czemu Dostawca Usług może w ciągły sposób udoskonalać Strefę Klienta i czynić ją bardziej przyjazną dla naszych Abonentów,
 - c) zapamiętywanie ustawień Strefy Klienta dokonanych przez Abonenta w celu dostosowania przekazu i prezentowanych treści do jego preferencji,
 - d) zapamiętywanie danych niezbędnych do logowania podanych przez Abonenta w Aplikacji Mobilnej w celu umożliwienia dostępu do Strefy Klienta bez podawania danych niezbędnych do logowania podczas kolejnego Logowania.
7. Dostawca Usług oświadcza, że pliki cookies wykorzystywane są także przez podmioty współpracujące, które posiadają własną politykę prywatności, a w szczególności Google Inc., IBM Polska Sp. z o.o. wraz konsorcjum Data Force Group Sp. z o.o. Sp. K. i BlueSoft Sp. z o.o., Blue Media S.A. w następujących celach:
 - a) Google Inc. – pomiar ruchu na stronie, dopasowanie wyświetlanych reklam do danego Abonenta, pomiar skuteczności działań marketingowych, wysyłanie powiadomień push,
 - b) IBM Polska Sp. z o.o., konsorcjum Data Force Group Sp. z o.o. Sp. K. i BlueSoft (moduł IBM Unica Netinsight) – analiza ruchu na stronie, badanie informacji o zainteresowaniu produktami i zakupem produktów Dostawcy Usług lub Usług przez Abonentów,
 - c) Blue Media S.A. – obsługa płatności i usług związanych z e-Fakturą.
8. Abonent może w każdej chwili usunąć pliki cookie, zablokować ich zapisywanie lub skonfigurować ich zapisywanie za pomocą opcji dostępnych w wykorzystywanej przeglądarce internetowej. W tym celu Abonent powinien zapoznać się z instrukcją użytkownika danej przeglądarki internetowej.
9. Dostawca Usług zastrzega, że usunięcie, zablokowanie lub nieprawidłowe skonfigurowanie umieszczania plików cookies może spowodować utrudnienia, nieprawidłowe działanie lub w ogóle uniemożliwić działanie Strefy Klienta na danym urządzeniu.
10. Dostawca Usług oświadcza, że dąży do starań, aby zapewnić Abonentom wysoki poziom bezpieczeństwa podczas korzystania ze Strefy Klienta, w tym poprzez stosowanie nowoczesnych technik i rozwiązań technologicznych.
11. Dostawca Usług oświadcza, że dane opisane w ust. 3 będą przechowywane nie dłużej, niż jest to konieczne w związku z korzystaniem przez Abonenta ze Strefy Klienta, zabezpieczeniem uzasadnionych prawnie celów Dostawcy Usług oraz niż wynika to z celu Umowy.
12. Aplikacja Mobilna posiada funkcjonalność pokazywania powiadomień push.
13. Za pośrednictwem powiadomień push Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do przysyłania Abonentowi informacji:
 - a) obsługowych tj. dotyczących wystawienia nowych dokumentów elektronicznych, zbliżającego się terminu płatności;
 - b) technicznych tj. dotyczących prac planowych i awarii, zbliżającej się wizyty serwisanta;
 - c) windykacyjnych tj. dotyczących zaległości, blokady usług;
 - d) marketingowych tj. dotyczących nowych ofert promocyjnych;
14. Powiadomienia push prezentowane są w obszarze paska powiadomień i w zależności od modelu i marki urządzenia mobilnego Abonenta mogą umożliwić przejście do dedykowanego miejsca w Aplikacji Mobilnej lub na stronie internetowej Dostawcy Usług.

§ 7 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają właściwe przepisy prawa oraz postanowienia Umowy, Regulaminu świadczenia Usług, Regulaminów szczegółowych i Regulaminów Promocji.
2. W przypadku zmiany Regulaminu Dostawca Usług poinformuje Abonenta o tym fakcie za pośrednictwem Strefy Klienta.
3. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 17.12.2019 r.