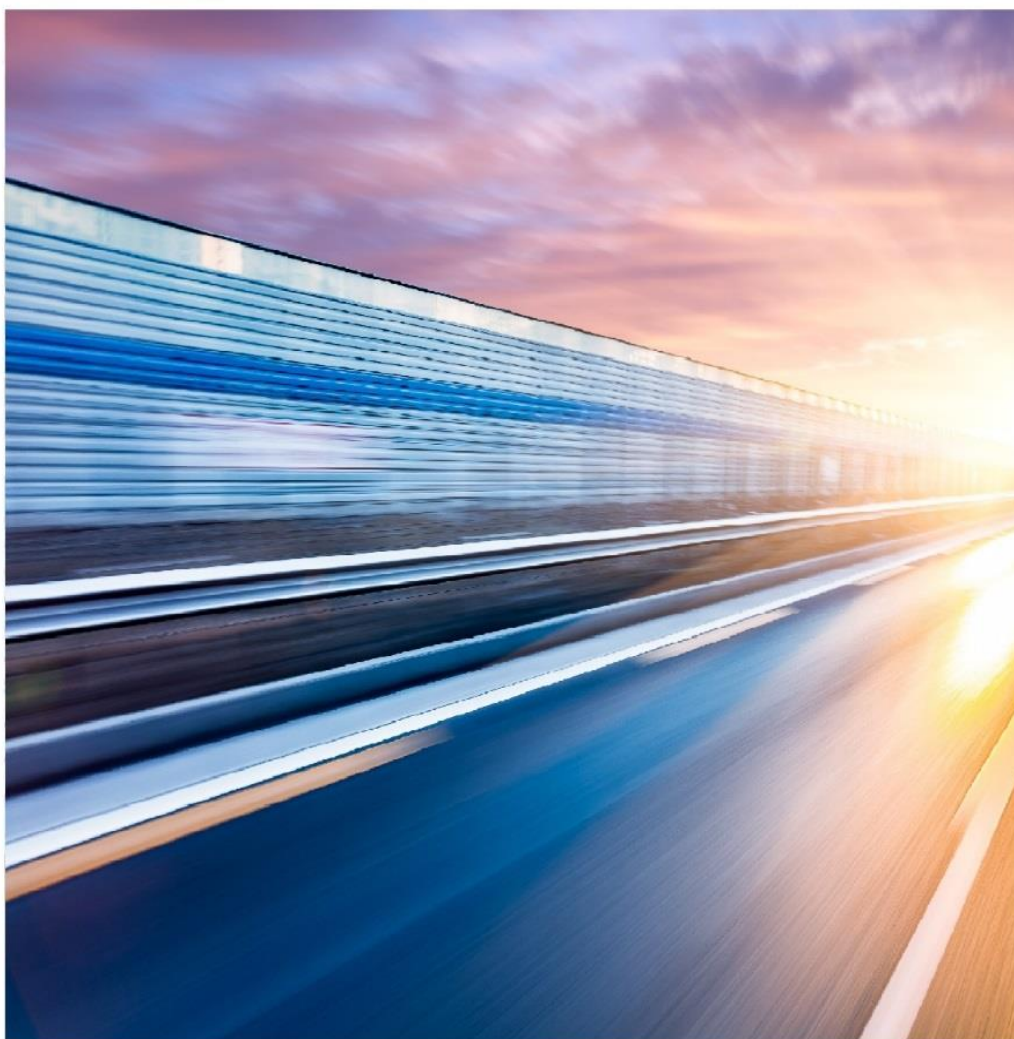


REGULAMIN
Usług portalu komunikacyjnego BGK–ZLECENIA
w zakresie obsługi wniosków o wypłatę ze środków
Krajowego Funduszu Drogowego



Warszawa, grudzień 2018 r.

Rozdział 1 **Postanowienia ogólne**

§ 1.

Regulamin „Usług portalu komunikacyjnego BGK-ZLECENIA w zakresie obsługi wniosków o wypłatę ze środków Krajowego Funduszu Drogowego”, zwany dalej „Regulaminem”, określa warunki, na jakich Bank Gospodarstwa Krajowego umożliwia dostęp do portalu komunikacyjnego BGK-ZLECENIA w celu składania przez Generalnego Dyrektora Dróg Krajowych i Autostrad zwanego dalej „Generalnym Dyrektorem” oraz Głównego Inspektora Transportu Drogowego, zwanego dalej „Głównym Inspektorem”, wniosków o wypłatę ze środków Krajowego Funduszu Drogowego.

§ 2.

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

- 1) Bank, BGK – Bank Gospodarstwa Krajowego;
- 2) BGK-ZLECENIA – portal komunikacyjny (system) umożliwiający za pośrednictwem internetu składanie Wniosków Generalnego Dyrektora oraz Głównego Inspektora;
- 3) Czytnik kart – czytnik Kart identyfikacyjnych, który jest podłączony do komputera w celu weryfikacji Użytkownika podczas dokonywania Operacji aktywnych w BGK-ZLECENIA;
- 4) GDDKiA – Generalną Dyрекcję Dróg Krajowych i Autostrad;
- 5) GITD – Główny Inspektorat Transportu Drogowego;
- 6) Hasło – ciąg liter i cyfr identyfikujący Użytkownika zapewniający wyłączność dostępu do BGK-ZLECENIA;
- 7) Identyfikator Użytkownika – nazwę Użytkownika, tzw. login składający się z ciągu liter i cyfr, nadaną przez Bank w celu identyfikacji Użytkownika podczas korzystania z BGK-ZLECENIA;
- 8) Instrukcja Użytkownika – Instrukcję Użytkownika portalu komunikacyjnego BGK-ZLECENIA w zakresie wniosków o wypłatę ze środków Krajowego Funduszu Drogowego dostępną na stronie internetowej Banku (www.bgk.pl);
- 9) Karta identyfikacyjna – kartę mikroprocesorową, na której został zapisany unikalny klucz wykorzystywany w celu uwierzytelniania Użytkownika podczas dokonywania Operacji aktywnych w BGK-ZLECENIA;
- 10) Karta wzorów podpisów – kartę wzorów podpisów osób upoważnionych w imieniu odpowiednio Generalnego Dyrektora lub Głównego Inspektora do przeprowadzania Operacji aktywnych, stanowiąca załącznik do Umowy;
- 11) Lista Użytkowników – listę Użytkowników BGK-ZLECENIA, zawierającą imię i nazwisko Użytkownika, Identyfikator Użytkownika, numer i datę ważności Karty identyfikacyjnej;
- 12) Narzędzia – elementy niezbędne do użytkowania BGK-ZLECENIA, w szczególności: Identyfikatory Użytkowników, Hasła, Karty identyfikacyjne, Numer PIN, PUK i Czytniki kart;
- 13) Numer PIN – numer identyfikacyjny zapewniający Użytkownikowi korzystanie z Karty identyfikacyjnej;
- 14) Numer PIN odblokowujący (Numer PUK) – numer identyfikacyjny zapewniający Użytkownikowi odblokowanie Karty identyfikacyjnej;
- 15) Operacje aktywne – autoryzację Wniosków;
- 16) Operacje pasywne – wypełnianie formularzy Wniosków, przeglądanie Wniosków i uzyskiwanie informacji o ich statusie;
- 17) Porozumienie – porozumienie w sprawie obsługi Krajowego Funduszu Drogowego zawarte pomiędzy Bankiem a ministrem właściwym do spraw transportu w wykonaniu art. 39l ustawy z dnia 27 października 1994 r. o autostradach płatnych oraz o Krajowym Funduszu Drogowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 1057, z późn. zm.);
- 18) Umowa – umowę o świadczenie usług w portalu komunikacyjnym BGK-ZLECENIA w zakresie obsługi wniosków o wypłatę ze środków Krajowego Funduszu Drogowego (KFD) zawieraną pomiędzy Bankiem a Generalnym Dyrektorem oraz pomiędzy Bankiem a Głównym Inspektorem;

- 19) Użytkownik – osobę fizyczną wskazaną odpowiednio przez Generalnego Dyrektora lub Głównego Inspektora we wniosku o nadanie dostępu do BGK-ZLECENIA lub we wniosku o dokonanie zmian;
- 20) Wniosek – wniosek o wypłatę ze środków Krajowego Funduszu Drogowego składany przez Generalnego Dyrektora lub Głównego Inspektora.

Rozdział 2

Zakres usług BGK - ZLECENIA

§ 3.

1. BGK-ZLECENIA umożliwia składanie i wykonywanie Operacji pasywnych i Operacji aktywnych.
2. Szczegółowy opis funkcjonalności, zasady korzystania i obsługi BGK-ZLECENIA, w tym dotyczące jego zabezpieczeń, określa Instrukcja Użytkownika, udostępniona przez Bank na stronie internetowej Banku (www.bgk.pl).
3. Bank zastrzega sobie prawo dokonywania zmian Instrukcji Użytkownika, w szczególności wynikających ze zmian w zakresie funkcjonalności BGK-ZLECENIA.
4. Zmiany Instrukcji Użytkownika nie stanowią zmiany Umowy ani Regulaminu.
5. Bank informuje o zmianach Instrukcji Użytkownika w trybie określonym w ust. 7 w terminie co najmniej 7 dni przed dniem jej wejścia w życie. Bank udostępnia nową wersję Instrukcji Użytkownika w dniu jej wejścia w życie.
6. Bank zastrzega sobie prawo dokonywania zmian zakresu funkcjonalnego BGK-ZLECENIA, przez jego rozszerzenie lub ograniczenie, a także rezygnacji z niektórych funkcjonalności tego portalu, w przypadku:
 - 1) zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa;
 - 2) zmian w ofercie Banku;
 - 3) zmian technologii wykorzystywanych do obsługi zleceń płatności oraz przekazywania informacji o zleceniach płatności drogą elektroniczną.
7. Bank informuje o zmianach określonych w ust. 5 i 6 w terminie co najmniej 7 dni przed dniem ich wejścia w życie, za pośrednictwem strony internetowej Banku (www.bgk.pl) – w formie komunikatu lub za pośrednictwem portalu komunikacyjnego BGK-ZLECENIA – w formie informacji dostępnej na stronie startowej tego portalu. Za dzień doręczenia informacji o wyżej wymienionych zmianach uważa się dzień publikacji komunikatu na stronie internetowej Banku lub dzień, w którym informacja została wyświetlona na stronie startowej BGK-ZLECENIA, umożliwiając zapoznanie się z treścią zmian.

§ 4.

Operacje pasywne umożliwiają w szczególności:

- 1) wypełnianie formularzy Wniosków;
- 2) przegląd Wniosków i ich statusów;
- 3) wydruk Wniosków i potwierdzeń ich realizacji.

§ 5.

Operacje aktywne umożliwiają w szczególności:

- 1) przegląd Wniosków i ich statusów;
- 2) autoryzację Wniosków.

Rozdział 3

Udostępnianie usług w BGK-ZLECENIA

§ 6.

1. Warunkiem udostępnienia GDDKiA oraz GITD usług w BGK-ZLECENIA jest:
 - 1) zawarcie Umowy;
 - 2) złożenie Listy osób upoważnionych, stanowiącej załącznik do Umowy;

- 3) złożenie Karty wzorów podpisów;
 - 4) złożenie wniosku o nadanie dostępu do BGK-ZLECENIA, którego wzór stanowi załącznik nr 1 (BGK-ZLECENIA/KFD/Z/1) do Regulaminu lub złożenie wniosku o dokonanie zmian, którego wzór stanowi załącznik nr 2 (BGK-ZLECENIA/KFD/Z/2) do Regulaminu.
2. Wnioski, o których mowa w ust. 1 pkt 4, muszą być podpisane przez osoby wskazane na Liście, o której mowa w ust. 1 pkt 2.
 3. W celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania BGK-ZLECENIA, urządzenia i programy komputerowe zainstalowane w GDDKiA oraz GITD powinny spełniać wymagania techniczne określone w Instrukcji Użytkownika.
 4. Bank nie gwarantuje poprawności pracy urządzeń i programów nie spełniających wymagań technicznych określonych w Instrukcji Użytkownika i nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Użytkowników z takich urządzeń i programów.
 5. Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki działania i szkody, w przypadku gdy zostały one spowodowane przez oprogramowanie złośliwe działające w infrastrukturze GDDKiA lub GITD.

§ 7.

1. Warunkiem wykonywania Operacji pasywnych w BGK-ZLECENIA jest aktywacja portalu komunikacyjnego BGK-ZLECENIA przez Bank oraz posiadanie Identyfikatora Użytkownika i Hasła.
2. Warunkiem wykonywania Operacji aktywnych w BGK-ZLECENIA jest aktywacja portalu komunikacyjnego BGK-ZLECENIA przez Bank oraz posiadanie Identyfikatora Użytkownika, Hasła, Karty identyfikacyjnej, Numeru PIN, PUK i Czytnika kart.

§ 8.

1. Użytkownikiem BGK-ZLECENIA może być osoba wskazana odpowiednio przez Generalnego Dyrektora lub Głównego Inspektora we wnioskach, o których mowa w § 6 ust. 1 pkt 4, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Użytkownikiem z prawem podpisu Operacji aktywnych może być wyłącznie osoba wskazana w Karcie wzorów podpisów.

Rozdział 4

Zasady korzystania z BGK-ZLECENIA

§ 9.

1. W wyniku zawarcia Umowy w celu umożliwienia korzystania z BGK-ZLECENIA, GDDKiA oraz GITD otrzymują:
 - 1) Czytniki kart;
 - 2) Listę Użytkowników oraz Hasło;
 - 3) zabezpieczone koperty zawierające Karty identyfikacyjne dla Użytkowników z prawem podpisu Operacji aktywnych w BGK-ZLECENIA;
 - 4) zabezpieczone koperty zawierające Numery PIN, PUK dla Użytkowników z prawem podpisu Operacji aktywnych w BGK-ZLECENIA.
2. Sterowniki do instalacji Czytnika kart dostępne są na stronie internetowej Banku (www.bgk.pl) lub dostarczane są Użytkownikowi w inny sposób uzgodniony z Użytkownikiem.
3. Koperty, o których mowa w ust. 1 pkt 3 i 4, BGK przesyła za potwierdzeniem odbioru osobom upoważnionym, zgodnie z Listą, o której mowa w § 6 ust. 1 pkt 2.
4. Karty identyfikacyjne oraz Czytniki kart stanowią własność Banku i podlegają zwrotowi w przypadku wypowiedzenia Umowy, z zastrzeżeniem § 25 ust. 3, oraz na żądanie Banku.
5. Ważność certyfikatu na Karcie identyfikacyjnej podana jest na Liście Użytkowników.

§ 10.

1. Nawiązanie łączności z BGK-ZLECENIA wymaga podania Identyfikatora Użytkownika oraz Hasła.

2. Użytkownik podczas pierwszej łączności w BGK-ZLECENIA zobowiązany jest zmienić Hasło przekazane przez Bank na nowe Hasło znane tylko Użytkownikowi. Dalsze korzystanie z BGK-ZLECENIA możliwe jest tylko przy użyciu nowego Hasła.

§ 11.

1. Za pomocą BGK-ZLECENIA Bank przyjmuje do realizacji Wnioski.
2. Warunkiem realizacji Wniosku jest jego sporządzenie zgodnie z formatami i strukturami, określonymi w Instrukcji Użytkownika oraz autoryzacja przez użycie odpowiednich Narzędzi.
3. Wnioski Bank realizuje na zasadach i w terminach określonych w Porozumieniu.
4. Bank udostępnia w BGK-ZLECENIA informację o statusie wprowadzonych Wniosków.

§ 12.

1. Bank realizuje Wnioski w BGK-ZLECENIA zgodnie z ich treścią.
2. Wnioski złożone w BGK-ZLECENIA nie wymagają pisemnego potwierdzenia. Wszelkie dane potrzebne do realizacji Wniosku Użytkownik określa drogą elektroniczną. Wniosek złożony w BGK-ZLECENIA pociąga za sobą skutki przewidziane dla pisemnej formy składania oświadczenia woli.
3. Użytkownik zobowiązany jest upewnić się, że Wnioski składane w BGK-ZLECENIA są jednoznaczne i zgodne z jego intencją, a w szczególności czy dane zawarte w nich są prawidłowe.

§ 13.

1. Anulowanie Wniosku jest możliwe, o ile płatność nie została jeszcze zrealizowana przez Bank.
2. W celu anulowania Wniosku złożonego w BGK-ZLECENIA, odpowiednio Generalny Dyrektor lub Główny Inspektor zobowiązany jest przestać stosowną dyspozycję w formie pisemnej, zgodnie z zasadami określonymi w Instrukcji Użytkownika.

§ 14.

1. Generalny Dyrektor ani Główny Inspektor nie mogą kwestionować autentyczności Wniosku prawidłowo autoryzowanego Kartą identyfikacyjną.
2. Bank nie odpowiada za ewentualne skutki i szkody wywołane w wyniku wadliwego działania lub niezgodnego z prawem wykorzystania łączy telekomunikacyjnych znajdujących się poza dyspozycją Banku.
3. Jeśli wymaga tego bezpieczeństwo oraz w przypadku konieczności przeprowadzenia prac konserwacyjnych BGK-ZLECENIA, lub z innych przyczyn niezależnych od Banku, Bank ma prawo czasowo zawiesić działanie BGK-ZLECENIA. W tej sytuacji Bank przyjmuje do wykonania Wnioski dostarczone w formie papierowej, które będą realizowane zgodnie z zasadami określonymi w Porozumieniu.
4. O czasowym zawieszeniu działania BGK-ZLECENIA, o którym mowa w ust. 3, Użytkownik będzie powiadamiany komunikatem na stronie startowej BGK-ZLECENIA: www.zleceniaplatnosci.bgk.pl.
5. Ograniczenia lub przerwy w dostępie do BGK-ZLECENIA mogą wynikać również z utrudnień po stronie zewnętrznej infrastruktury i serwerów, z których korzysta Użytkownik, lub które pośredniczą w udostępnianiu BGK-ZLECENIA, na które Bank nie ma wpływu i nie ponosi za nie odpowiedzialności.

Rozdział 5

Bezpieczeństwo korzystania z BGK-ZLECENIA

§ 15.

1. Użytkownicy zobowiązani są stosować się do zaleceń Banku w zakresie zasad bezpieczeństwa korzystania z BGK-ZLECENIA określonych w Umowie, Regulaminie oraz Instrukcji Użytkownika,

a w szczególności powinni z należytą starannością chronić Identyfikator Użytkownika, Hasło, Kartę identyfikacyjną oraz Numer PIN, PUK przed dostępem osób nieuprawnionych.

2. Użytkownicy zobowiązani są do zapoznania się i stosowania zasad bezpieczeństwa korzystania z BGK-ZLECENIA znajdujących się na stronie Banku służącej do logowania do BGK-ZLECENIA.
3. Z chwilą odbioru Narzędzi Generalny Dyrektor, Główny Inspektor oraz Użytkownicy zobowiązani są do podjęcia środków służących zapobieżeniu naruszenia indywidualnych zabezpieczeń BGK-ZLECENIA, w szczególności zobowiązani są do przechowywania Narzędzi z zachowaniem należytej staranności oraz nieudostępniania ich osobom nieuprawnionym.
4. Generalny Dyrektor oraz Główny Inspektor ponoszą odpowiedzialność za operacje złożone za pośrednictwem BGK-ZLECENIA przez osoby nieuprawnione w wyniku nieuprawnionego wejścia w posiadanie lub nieuprawnionego udostępnienia Hasła bądź Numeru PIN, PUK, Karty identyfikacyjnej lub innego narzędzia służącego do autoryzacji.
5. Użytkownik powinien każdorazowo rozłączać się z BGK-ZLECENIA w przypadku odejścia od pracy przy komputerze.

§ 16.

1. W przypadkach, o których mowa w § 15 ust. 4, oraz w innych uzasadnionych przypadkach, w szczególności w razie zgubienia, utraty, kradzieży, przywłaszczenia, zniszczenia np. Karty identyfikacyjnej, Hasła, Numeru PIN, PUK, odpowiednio Generalny Dyrektor, Główny Inspektor lub Użytkownik powinni niezwłocznie zgłosić ten fakt do Banku, w formie opisanej w § 18 ust. 3, w celu zablokowania przez Bank Narzędzi oraz dostępu do BGK-ZLECENIA przy użyciu tych Narzędzi.
2. W przypadku niedokonania zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1, odpowiednio Generalny Dyrektor lub Główny Inspektor ponosi odpowiedzialność za operacje autoryzowane niezablokowanym w Banku Narzędziem oraz nie może kwestionować autentyczności zleceń płatności autoryzowanych w wyżej wymieniony sposób.
3. W przypadku potrzeby wydania Użytkownikowi nowych Narzędzi, w tym w związku z upływem terminu ważności certyfikatu Karty Identyfikacyjnej, Bank przygotowuje zabezpieczone koperty z odpowiednimi Narzędziami na podstawie pisemnego wniosku odpowiednio Generalnego Dyrektora lub Głównego Inspektora. Wydanie przez Bank nowej Karty identyfikacyjnej wraz z Numerem PIN, PUK wymaga zwrotu poprzedniej Karty identyfikacyjnej, za wyjątkiem sytuacji opisanych w ust. 1.
4. Zabezpieczone koperty, o których mowa w ust. 3, zostaną przekazane w trybie określonym w § 9 ust. 3, w terminie 5 dni roboczych od dnia zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1, lub dnia zwrotu Karty identyfikacyjnej.

Rozdział 6

Zablokowanie dostępu do BGK-ZLECENIA

§ 17

1. Bank ma prawo do zablokowania dostępu do BGK-ZLECENIA lub wezwania do zaprzestania korzystania z Karty identyfikacyjnej przez Użytkownika w przypadku stwierdzenia korzystania z BGK-ZLECENIA w sposób niezgodny z Umową, Regulaminem lub powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w sposób zagrażający bezpieczeństwu BGK-ZLECENIA i Narzędzi, podejrzenia nieuprawnionego użycia Narzędzi, w szczególności Hasła, Karty identyfikacyjnej, numerów PIN lub PUK, umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanego zlecenia płatności lub w sposób wskazujący na próby łamania zabezpieczeń bądź próby dostępu do danych innych niż udostępnianych na podstawie Umowy.
2. Bank informuje odpowiednio Generalnego Dyrektora lub Głównego Inspektora o zablokowaniu dostępu do BGK-ZLECENIA lub wzywa do zaprzestania korzystania z Narzędzi przez Użytkownika, przy wykorzystaniu poczty elektronicznej, przesyłając informację/wezwanie na aktualny adres

wskazany odpowiednio przez Generalnego Dyrektora lub Głównego Inspektora we wniosku o nadanie dostępu do BGK-ZLECENIA.

3. Bank może dokonać odblokowania dostępu do BGK-ZLECENIA oraz Narzędzi, po wyjaśnieniu z Użytkownikiem przyczyn blokady dostępu do BGK-ZLECENIA.

§ 18.

1. Generalnemu Dyrektorowi oraz Głównemu Inspektorowi przysługuje prawo do zablokowania Użytkownikowi dostępu do portalu komunikacyjnego BGK-ZLECENIA.
2. Zablokowanie dostępu do BGK-ZLECENIA jednemu Użytkownikowi wskazanemu przez odpowiednio Generalnego Dyrektora lub Głównego Inspektora nie powoduje zablokowania dostępu pozostałym Użytkownikom.
3. Zgłoszenie zablokowania dostępu do BGK-ZLECENIA jest składane w jednej z niżej wymienionych form:
 - 1) pisemnie – na formularzu stosowanym w Banku, złożonym w siedzibie Banku;
 - 2) elektronicznie na adres poczty elektronicznej: bgkzleceniakfd@bgk.pl, w postaci skanu zgłoszenia.
4. Odblokowania dostępu do BGK-ZLECENIA dokonuje Bank na pisemny wniosek odpowiednio Generalnego Dyrektora lub Głównego Inspektora złożony w formie wskazanej w ust. 3.

§ 19.

1. W przypadku trzykrotnego podania błędnego Hasła dostęp Użytkownika do BGK-ZLECENIA blokowany jest na okres 20 minut. Po upływie tego okresu Użytkownik może ponowić próbę logowania do BGK-ZLECENIA. W przypadku kolejnego pięciokrotnego podania błędnego Hasła dostęp do BGK-ZLECENIA zostaje zablokowany.
2. Odblokowania dostępu do BGK-ZLECENIA Użytkownik może dokonać samodzielnie korzystając z funkcji *Nie pamiętam hasła* dostępnej na stronie startowej BGK-ZLECENIA, niezależnie od godzin pracy Banku lub dokonuje Bank na wniosek Użytkownika złożony za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: bgkzleceniakfd@bgk.pl, w godzinach pracy Banku.
3. W przypadku trzykrotnego podania błędnego Numeru PIN Karta identyfikacyjna zostaje zablokowana. Odblokowanie Karty identyfikacyjnej następuje po wprowadzeniu przez Użytkownika Numeru PUK.
4. W przypadku pięciokrotnego podania błędnego Numeru PUK Karta identyfikacyjna zostaje trwale zablokowana i konieczne jest dokonanie jej wymiany.
5. Wydanie nowej Karty identyfikacyjnej dla Użytkownika następuje na podstawie pisemnej dyspozycji odpowiednio Generalnego Dyrektora lub Głównego Inspektora.

Rozdział 7 Reklamacje

§ 20.

Użytkownik ma prawo do zgłaszania reklamacji dotyczących usług świadczonych przez BGK-ZLECENIA oraz wadliwego funkcjonowania Narzędzi.

§ 21.

1. Generalny Dyrektor oraz Główny Inspektor zobowiązani są do bieżącej kontroli prawidłowości realizacji złożonych Wniosków i niezwłocznego zgłaszania do Banku reklamacji odnośnie stwierdzonych nieprawidłowości, w tym dotyczących nieautoryzowanych, niezrealizowanych lub nienależycie zrealizowanych Wniosków w trybie określonym w § 22.
2. Niezgłoszenie nieautoryzowanych, niezrealizowanych lub nienależycie zrealizowanych Wniosków w terminie 3 miesięcy od dnia, w którym Wniosek został zrealizowany albo miał

zostać zrealizowany powoduje wygaśnięcie roszczeń względem Banku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie zrealizowanych Wniosków.

§ 22.

1. Wszelkie reklamacje Generalny Dyrektor oraz Główny Inspektor mogą zgłaszać:
 - 1) w formie pisemnej:
 - a) bezpośrednio w Regionach lub komórkach organizacyjnych centrali Banku,
 - b) za pośrednictwem poczty lub kuriera, faksu,
 - c) za pośrednictwem poczty elektronicznej lub strony internetowej Banku (www.bgk.pl), z wykorzystaniem dostępnego na tej stronie formularza;
 - 2) w formie ustnej:
 - a) telefonicznie za pośrednictwem infolinii Banku,
 - b) osobiście w Regionach lub komórkach organizacyjnych centrali Banku.
2. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej bezpośrednio w Regionie/centrali Banku lub w przypadku wniesienia reklamacji w formie ustnej do protokołu, na żądanie składającego reklamację, Bank potwierdzi okoliczność złożenia reklamacji poprzez wydanie potwierdzenia na piśmie. W innych przypadkach, na żądanie składającego reklamację, Bank potwierdzi okoliczność złożenia reklamacji w uzgodnionej ze składającym reklamację formie.
3. Składający reklamację ma obowiązek szczegółowego i wyczerpującego opisanie przedmiotu reklamacji.
4. Jeżeli tego wymaga przedmiot reklamacji, do zgłoszenia należy dołączyć dokumenty potwierdzające podstawę złożenia reklamacji.
5. Jeśli reklamacja dotyczy wydanych przez Bank Narzędzi, składający reklamację zobowiązany jest opisać uszkodzenia i dołączyć reklamowane Narzędzia.
6. Bank zastrzega sobie prawo, w związku z prowadzonym postępowaniem reklamacyjnym, do kontaktu telefonicznego z Użytkownikiem na numer telefonu wskazany do kontaktu z Bankiem w Umowie w celu uzyskania dodatkowych wyjaśnień, w tym na piśmie, lub dokumentów.
7. Bank udziela odpowiedzi na reklamację niezwłocznie, nie później niż w terminie:
 - 1) 15 dni roboczych od daty wpływu do Banku, w przypadku reklamacji dotyczących świadczonych przez Bank usług płatniczych oraz realizacji praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, z zastrzeżeniem ust. 8 pkt 1;
 - 2) 30 dni kalendarzowych od daty wpływu do Banku, w przypadku reklamacji dotyczącej innego zakresu niż określony w pkt 1, z zastrzeżeniem ust. 8 pkt 2.
8. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji w terminie, o którym mowa w ust. 7, Bank wyjaśnia przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności, które muszą być ustalone w celu rozpatrzenia sprawy oraz określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, który nie może przekroczyć odpowiednio:
 - 1) 35 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji do Banku, w przypadku reklamacji, o których mowa w ust. 7 pkt 1;
 - 2) 60 dni kalendarzowych od daty wpływu do Banku, w przypadku reklamacji, o których mowa w ust. 7 pkt 2.
9. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji przez Bank składającemu reklamację przysługuje prawo do złożenia odwołania od stanowiska Banku zawartego w odpowiedzi na reklamację, w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację, w formie wskazanej w ust. 1 i 2.
10. Bank rozpatruje odwołanie niezwłocznie, nie dłużej niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania odwołania, z zastrzeżeniem ust. 11.
11. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie odwołania w terminie, o którym mowa w ust. 10, termin ten może zostać wydłużony, jednak nie może przekroczyć 60 dni od daty wpływu do Banku. Bank informuje składającego odwołanie pisemnie

o przyczynach wydłużenia terminu rozpatrzenia odwołania oraz określa przewidywany termin jego rozpatrzenia.

12. Postanowienia ust. 9-11 nie ograniczają prawa składającego reklamację do dochodzenia przeciwko Bankowi roszczeń na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
13. Odpowiedź na reklamację lub odwołanie przesyłana jest przez Bank w formie pisemnej za potwierdzeniem odbioru, na ostatni podany przez składającego adres dostępny w bankowych systemach informatycznych albo przekazywana, na pisemny wniosek tego podmiotu, w innej uzgodnionej formie.
14. Procedura związana ze składaniem i trybem rozpatrywania reklamacji jest udostępniona również na stronie internetowej Banku (www.bgk.pl), w zakładce „Reklamacje”.

Rozdział 8

Wsparcie dla BGK-ZLECENIA

§ 23.

1. Bank zapewnia Generalnemu Dyrektorowi oraz Głównemu Inspektorowi w okresie obowiązywania Umowy wsparcie za pośrednictwem infolinii oraz poczty elektronicznej.
2. Wsparcie za pośrednictwem infolinii obejmuje pomoc i konsultacje w zakresie:
 - 1) problemów technicznych związanych z korzystaniem z BGK-ZLECENIA;
 - 2) problemów lub zapytań związanych z funkcjonalnością BGK-ZLECENIA.
3. Infolinia dostępna jest w dni robocze, w godzinach i pod numerami telefonów określonymi na stronie internetowej Banku (www.bgk.pl).
4. Użytkownik ma możliwość przekazywania zapytań/probleatów za pośrednictwem formularza kontaktowego zamieszczonego na stronie Banku (www.bgk.pl) lub na adres poczty elektronicznej: bgkzleceiekfd@bgk.pl.
5. O zmianie godzin pracy, numeru telefonu lub adresu poczty elektronicznej, o których mowa w ust. 3 i 4, Bank informuje komunikatem Banku, jednocześnie aktualizując wyżej wymienione dane na stronie internetowej Banku (www.bgk.pl). Wyżej wymienione zmiany nie stanowią zmiany Umowy.
6. Bank zastrzega sobie prawo nagrywania i przechowywania zapisów rozmów telefonicznych przeprowadzonych przez Użytkowników z konsultantami infolinii.

Rozdział 9

Postanowienia końcowe

§ 24.

1. Bank w zakresie danych osobowych przekazanych przez Generalnego Dyrektora oraz Głównego Inspektora jest podmiotem przetwarzającym (procesorem). Szczegółowe zasady przetwarzania powierzonych Bankowi danych osobowych regulują odrębne umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, zawierane każdorazowo z właściwym administratorem danych.
2. W Banku powołany został inspektor ochrony danych osobowych, z którym kontakt jest możliwy pod adresem mailowym: iod@bgk.pl.

§ 25.

1. Rozwiązanie Umowy może nastąpić przez każdą ze stron, z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia, liczonego od dnia doręczenia wypowiedzenia Umowy. Bank dokonuje blokady dostępu do BGK-ZLECENIA w dniu rozwiązania Umowy.
2. Bankowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy z ważnych przyczyn, w szczególności:
 - 1) zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa;
 - 2) rażącego naruszenia przez odpowiednio Generalnego Dyrektora lub Głównego Inspektora warunków Umowy;

- 3) zaistnienia uzasadnionego podejrzenia o naruszeniu przez odpowiednio Generalnego Dyrektora lub Głównego Inspektora powszechnie obowiązujących przepisów prawa, mającym wpływ na realizację Umowy.
3. W przypadku wypowiedzenia Umowy, odpowiednio Generalny Dyrektor lub Główny Inspektor jest zobowiązany zwrócić w okresie wypowiedzenia przekazane przez Bank Karty identyfikacyjne wraz z Czytnikami kart pod rygorem poniesienia opłat zgodnie z Taryfą opłat i prowizji za czynności bankowe w BGK.
4. Narzędzia podlegające zwrotowi przekazywane są do Banku wraz z wypełnionym formularzem, którego wzór stanowi załącznik nr 3 BGK-ZLECENIA/KFD/Z/3 do Regulaminu.

§ 26.

1. Regulamin stanowi integralną część Umowy.
2. Bank zastrzega sobie prawo dokonania zmian w Regulaminie w trakcie obowiązywania Umowy, bez wypowiedzenia warunków Umowy.
3. Bank przekazuje Generalnemu Dyrektorowi oraz Głównemu Inspektorowi informację o zmianach Regulaminu z podaniem daty wejścia w życie zmian oraz uprawnieniu do zgłoszenia, w terminie 14 dni kalendarzowych od daty powiadomienia, sprzeciwu wobec tych zmian.
4. Informacja o zmianach Regulaminu przesyłana jest listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru na wskazany adres do korespondencji lub wręczana pracownikowi odpowiednio GDDKiA oraz GITD za pokwitowaniem odbioru.
5. Odpowiednio Generalny Dyrektor i Główny Inspektor są uprawnieni do zgłoszenia, w terminie 14 dni od otrzymania informacji o zmianach Regulaminu, pisemnego sprzeciwu wobec tych zmian, w przypadku braku ich akceptacji. Zgłoszenie sprzeciwu powoduje wypowiedzenie Umowy z dniem otrzymania przez Bank zgłoszonego sprzeciwu, z zastrzeżeniem § 25 ust. 1 i 3. Niezgłoszenie sprzeciwu w powyższym terminie oznacza wyrażenie zgody na zmiany i treść Regulaminu.

§ 27.

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, Umowie oraz Porozumieniu mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
2. Niniejszy Regulamin – zgodnie z art. 384 Kodeksu cywilnego oraz art. 109 ust. 2 Prawa bankowego – ma charakter wiążący dla stron.

§ 28.

Na podstawie art. 7 ust. 1 – 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (Dz. U. z 2017 r. poz. 1876, z późn. zm.) oświadczenia woli związane z dokonywaniem czynności bankowych mogą być składane w postaci elektronicznej, a jeśli ustawa zastrzega dla czynności prawnej formę pisemną, uznaje się, że czynność dokonana w postaci elektronicznej spełnia wymagania formy pisemnej także wtedy, gdy forma została zastrzeżona pod rygorem nieważności. Dokumenty związane z czynnościami bankowymi mogą być sporządzane na informatycznych nośnikach elektronicznych, jeżeli dokumenty te będą w sposób należyty utworzone, utrwalone, przekazane, przechowywane i zabezpieczone. Zgodnie z właściwymi przepisami wykonawczymi utworzenie dokumentu polega na zapisaniu sekwencji danych, związanych z jedną lub wieloma czynnościami bankowymi, na elektronicznym nośniku informacji i podpisaniu tych danych, przy czym za wystarczające uważane jest podpisanie poprzez złożenie podpisu elektronicznego lub dołączenie danych identyfikujących, zgodnie z Umową.