

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną

Rozdział I: Definicje

- Regulamin - niniejszy Regulamin, określający warunki korzystania z usług świadczonych w Aplikacji dotyczących terenu Miasta Pabianice;
- Aplikacja - oprogramowanie pod nazwą wKontakcieJST przeznaczone do instalacji na posiadanym przez Użytkownika Urządzeniu mobilnym za pomocą którego Usługodawca świadczy usługi drogą elektroniczną; Aplikację można pobrać ze sklepu Google Play i App Store (dla systemu Android oraz iOS);
- System - teleinformatyczny system obsługi dzięki któremu mieszkańcy otrzymają między innymi informację o wszystkich ważnych wydarzeniach w mieście, planowanych remontach, inwestycjach, ścieżkach turystycznych i innych przedsięwzięciach i zadaniach realizowanych przez Miasto Pabianice. Za pośrednictwem Aplikacji będzie można zgłosić, według określonej kategorii informacje utrudniające funkcjonowanie w przestrzeni miejskiej. **System nie służy do przekazywania zgłoszeń o sytuacjach zagrażających życiu, m.in wypadkach, pożarach, katastrofach, które powinny być zgłaszane na numery alarmowe!;**
- Usługodawca - Urząd Miejski w Pabianicach, który jest jednocześnie Administratorem Systemu oraz jednostki organizacyjne Miasta Pabianice;
- Dostawca – Dostawca Aplikacji: Rekord Mobile sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Garbary 100/11, 61-757 Poznań, wpisaną do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000768425, posiadającą NIP 7831796471, REGON 382404187
- Strony - Usługodawca i Użytkownik;
- Urządzenie - telekomunikacyjne urządzenie końcowe w rozumieniu art. 2 pkt 43 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2024 r. poz. 34 z późn. zm.), urządzenie telekomunikacyjne przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do zakończeń sieci (np. komputer laptop), w tym także końcowe urządzenie mobilne (np. smartfon, tablet);
- Umowa - umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zawarta między Usługodawcą, a Użytkownikiem w związku z korzystaniem z Systemu poprzez Aplikację, zgodnie z postanowieniami Regulaminu;
- Usługa - usługa w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2024 r. poz. 1513 z późn. zm.), świadczona przez Usługodawcę na rzecz Użytkownika na podstawie Umowy i Regulaminu; polegająca na umożliwieniu komunikacji między Użytkownikiem i Usługodawcą za pośrednictwem Systemu;
- Użytkownik - każda osoba fizyczna korzystająca z Aplikacji lub Serwisu, która ukończyła 13 lat;
- Zarejestrowany Użytkownik - Użytkownik, który założył konto w Systemie poprzez Aplikację;
- Niezarejestrowany Użytkownik - Użytkownik, który nie założył konta w Systemie;
- Ogłoszenie - informacja lub powiadomienie o wydarzeniach, alertach, zadaniach na terenie Miasta Pabianice;
- Zgłoszenie - tekstowa lub fotograficzna informacja dotycząca trudności lub nieprawidłowości utrudniających funkcjonowanie w przestrzeni miejskiej, wprowadzona do Systemu przez Użytkownika poprzez Aplikację.

Rozdział II: Postanowienia ogólne

1. Usługodawca jest jednostką samorządu terytorialnego.

2. Kontakt z Usługodawcą w sprawach dotyczących działania Systemu
mail: mmieszkaniec@um.pabianice.pl

Rozdział III: Rodzaje Usług

1. Usługodawca świadczy:

a. Usługę Ogłoszeń – polegającą na umieszczaniu, przez Usługodawcę, w ogólnodostępnej części Aplikacji, ogłoszeń dotyczących wydarzeń kulturalnych, sportowych odbywających się na terenie Miasta Pabianice. Informacji o planowanych remontach, inwestycjach, ścieżkach turystycznych, zabytkach, innych przedsięwzięciach i zadaniach realizowanych przez Miasto Pabianice;

b. Usługę obsługi Zgłoszeń Użytkowników – polegającą na umożliwieniu przesyłania przez Użytkownika, przez Aplikację, informacji tekstowej lub fotograficznej z opisem dotyczącym utrudnień w funkcjonowaniu w przestrzeni miejskiej.

2. Usługi świadczone przez Usługodawcę są usługami nieodpłatnymi. Użytkownik ponosi jedynie koszty transferu danych za pośrednictwem Aplikacji, zgodnie z umową łączącą go z operatorem telekomunikacyjnym.

3. Warunkiem koniecznym do korzystania z Serwisu lub Aplikacji jest akceptacja postanowień Regulaminu przez Użytkownika.

4. Z chwilą rozpoczęcia korzystania z przynajmniej jednego elementu Systemu, między Usługodawcą, a Użytkownikiem, zawierana jest Umowa na czas nieokreślony.

5. Korzystanie ze Zgłoszenia dozwolone jest tylko w uzasadnionych wypadkach, tj. w sytuacjach wymagających interwencji odpowiednich jednostek organizacyjnych. Zgłoszenie nieuzasadnione, przesłane jedynie w celu wywołania niepotrzebnej czynności, podlega odpowiedzialności karnej.

6. Zgłoszenie jest przekazywane odpowiednim jednostkom, w celu podjęcia interwencji, z zastrzeżeniem ust. 8.

7. Treść Zgłoszenia musi odpowiadać wybranej kategorii Zgłoszeń.

8. Zgłoszenia zidentyfikowane jako duplikaty zgłoszeń już zarejestrowanych w Systemie lub zawierające niepełny, niezrozumiały lub nieprecyzyjny opis (w tym także nieprecyzyjne określenie lokalizacji, uniemożliwiające podjęcie interwencji), lub niezgodne z kategorią Zgłoszeń, a także Zgłoszenia nie dotyczące funkcjonowania Miasta Pabianic i jednostek organizacyjnych Miasta Pabianic, zostaną odrzucone.

Rozdział IV: Wymagania techniczne

1. System stosuje pliki cookies.

2. Użytkownik, w celu korzystania z Usług, powinien zapewnić następujące wymagania techniczne:

- system operacyjny Android w wersji min. 10 lub iOS w wersji min. 11.0,
- aktywne połączenie internetowe

Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niezależne od niego przeszkody, które uniemożliwiają lub utrudniają skorzystanie z Usług.

Rozdział V: Rejestracja i zarządzanie kontem

1. Z Usług może korzystać każda osoba, która ukończyła 13 lat.

2. Użytkownicy mogą korzystać z Usług jako zarejestrowani lub niezarejestrowani Użytkownicy.

3. Rejestracja w Systemie powoduje utworzenie konta Użytkownika, w którym dostępne będą:

- podane przy rejestracji dane profilowe Użytkownika,
- lista zgłoszonych przez Użytkownika Zgłoszeń oraz ich bieżący status.

4. Konto zapewnia możliwość bezpośredniego telefonicznego skontaktowania się z Użytkownikiem odpowiednich służb interweniujących w zgłoszonej sprawie.
5. Użytkownik może zarejestrować się przez:
 - 1) zalogowanie się do Aplikacji:
 - kontem na portalu społecznościowym - Facebook lub
 - kontem dla usługi Google+ lub
 - kontem dla usług Apple
 - 2) założenie konta w Systemie.
6. W celu założenia konta w Systemie Użytkownik wprowadza następujące dane profilowe - zwane dalej "danymi profilowymi":
 - adres e-mail - który stanowić będzie login
 - imię i nazwisko
 - hasło.
7. Dane profilowe nie są publikowane w ogólnodostępnej części Aplikacji, a Użytkownik może je zmienić w każdym czasie.
8. Użytkownik zobowiązany jest podać i utrzymywać dane profilowe zgodne ze stanem faktycznym.
9. Po poprawnym podaniu danych profilowych, Użytkownik otrzymuje, na podany adres email, link aktywacyjny. Po kliknięciu w przesłany link, konto Użytkownika zostaje aktywowane.
10. Login Użytkownika wraz z hasłem, wykorzystywane są do uwierzytelniania Użytkownika w trakcie logowania do Aplikacji.
11. Dokonując rejestracji w Aplikacji Użytkownik potwierdza zapoznanie się z Regulaminem.
12. W przypadku uzyskania hasła przez osobę trzecią, a także w przypadku uzasadnionego podejrzenia takiej sytuacji, Użytkownik powinien niezwłocznie zmienić hasło oraz zawiadomić Usługodawcę.

Rozdział VI: Odpowiedzialność Użytkownika

1. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że Aplikacja wykorzystuje połączenie internetowe do wielu funkcji, a za dostęp do sieci Internet lub transmisji danych może być pobierana opłata zgodnie z cennikiem operatora (dostawcy).
2. Użytkownicy odpowiedzialni są za wszelkie naruszenia obowiązującego prawa oraz postanowień Regulaminu podczas korzystania z Serwisu, a w szczególności za treść Zgłoszeń.
3. Zakazane jest wprowadzanie przez Użytkowników jakiegokolwiek treści o charakterze bezprawnym, w szczególności:
 - naruszających w jakikolwiek sposób obowiązujące prawo i dobre obyczaje, w tym wulgaryzmy i treści obraźliwe
 - wzywających do nienawiści rasowej, etnicznej, wyznaniowej
 - zawierających treści pornograficzne
 - pochwalających faszyzm, nazizm, komunizm
 - propagujących przemoc, obrażających uczucia religijne
 - uznawanych za spam.
4. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za wszelkie niezgodne z prawem działania w Systemie, w tym także za podanie niezgodnych ze stanem faktycznym informacji lub nieprawdziwych danych osobowych, za naruszenie dóbr osobistych lub praw autorskich i praw pokrewnych, a także za ujawnienie tajemnicy służbowej lub innej informacji poufnej.

5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do natychmiastowej odmowy świadczenia Usług wobec Użytkownika, w przypadku naruszenia lub uzasadnionego podejrzenia naruszenia przez Użytkownika obowiązującego prawa lub postanowień Regulaminu.

Rozdział VII: Odpowiedzialność Usługodawcy

1. Usługodawca jest podmiotem świadczącym usługi drogą elektroniczną, w ramach Systemu, mającemu służyć rozwijaniu idei społeczeństwa obywatelskiego. W szczególności System wspiera aktywności obywatelskie dotyczące przestrzeni publicznej umożliwiając Użytkownikom zgłaszanie problemów do właściwych jednostek oraz umożliwiając komunikację związaną z ich rozwiązywaniem.

2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w prawidłowym funkcjonowaniu Systemu, a także za utratę danych Użytkownika, powstałych w wyniku działania siły wyższej, osób trzecich, a także w wyniku działania Usługodawcy podjętego w celu poprawy Serwisu. Usługodawca zobowiązuje się, w miarę możliwości, informować z wyprzedzeniem Użytkowników o zakłóceniach w funkcjonowaniu Systemu, w szczególności o przerwach konserwacyjnych.

3. Usługodawca nie odpowiada za działania osób trzecich jak i Użytkowników niezgodne z prawem lub Regulaminem, polegające na wykorzystywaniu kont Użytkowników.

4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody wynikające z korzystania z Systemu, a także za treści w nim zawarte i nie udziela żadnych gwarancji, w tym także gwarancji przydatności do określonego celu, lub braku ukrytych, lub innych wad, lub braku błędów. W szczególności Usługodawca nie odpowiada wobec Użytkowników i osób trzecich za:

- treści zamieszczane przez Użytkowników w Aplikacji, w tym za treść zamieszczanych Zgłoszeń
- jakiegokolwiek szkody Użytkownika spowodowane nieprawidłowym zapisem lub odczytem treści przez Użytkowników
- sposób, w jaki konta Użytkownika będą wykorzystywane przez Użytkowników
- szkody powstałe w wyniku wyłączenia lub awarii systemu teleinformatycznego i awarii sieci energetycznej
- szkody powstałe w wyniku nieprawidłowego lub niepełnego funkcjonowania systemów zewnętrznych, z którymi współpracuje Aplikacja, a mianowicie (m.in.) GPS i GPRS
- szkody powstałe w wyniku braku ciągłości dostarczania Usług, będącej następstwem okoliczności, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności
- szkody powstałe w związku z udostępnieniem, bądź korzystaniem z Usług, przez osoby trzecie, w szczególności z tytułu wykorzystania danych przez osoby nieuprawnione lub w celu niezgodnym z przeznaczeniem Aplikacji
- realizację Zgłoszeń, które zostały odrzucone zgodnie z ust. 8 Rozdziału III.

Rozdział VIII: Ochrona danych osobowych

1. Dane osobowe Użytkownika zawarte w Systemie, podlegają ochronie wynikającej z przepisów prawa, a w szczególności z rozporządzenia w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych) z dnia 27 kwietnia 2016.

2. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w Systemie, jest Prezydent Miasta Pabianic, Urząd Miejski w Pabianicach ul. Zamkowa 16, 95-200 Pabianice, zwany dalej Administratorem.

3. Można skontaktować się z Administratorem pisząc na adres: Urząd Miejski w Pabianicach, 95-200 Pabianice ul. Zamkowa 16 lub za pośrednictwem powołanego przez

niego inspektora ochrony danych, zwanego dalej „IOD” wysyłając e-mail na adres: IOD@um.pabianice.pl.

4. Dane osobowe przetwarzane są w Systemie w celu realizacji umowy na podstawie umowy - art. 6 ust. 1 lit. b ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych, którą Użytkownik zawiera z administratorem danych podczas rejestracji w Systemie.

5. Podanie danych osobowych jest dobrowolne i jest niezbędne do korzystania z pełnej funkcjonalności Systemu.

6. Dane osobowe zawarte w Systemie są przetwarzane w celu realizacji Usług, w tym także w celu weryfikacji tożsamości osób dokonujących Zgłoszeń.

7. Dane osobowe są przetwarzane przez okres korzystania z usługi.

8. Zakres przetwarzanych danych osobowych obejmuje: imię, nazwisko, adres poczty elektronicznej oraz adres IP.

9. Użytkownik ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do wniesienia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania.

10. Użytkownik ma prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego w przypadku uznania, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych.

11. Dane osobowe Użytkowników Systemu są również przetwarzane przez Dostawcę.

Rozdział IX: Zmiana Regulaminu

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w dowolnym czasie, według swojego uznania.

2. Użytkownik wyraża zgodę na przestrzeganie zmienionego Regulaminu przez instalację aktualizacji Aplikacji lub zaznaczenie w Aplikacji zgody na zmianę Regulaminu.

3. Jeżeli Użytkownik nie zgadza się na zmianę Regulaminu, powinien niezwłocznie zaprzestać korzystania z Aplikacji, usunąć ją ze swojego Urządzenia.

Rozdział X: Rozwiązanie Umowy

1. Użytkownik może rozwiązać Umowę w każdym czasie.

2. Rozwiązanie Umowy następuje przez usunięcie przez Użytkownika, konta z Aplikacji.

3. Rozwiązanie Umowy przez Użytkownika jest równoznaczne z zaprzestaniem świadczenia Usług na jego rzecz.

4. Usługodawca może usunąć konto Użytkownika w razie naruszenia przez Użytkownika Regulaminu, a w szczególności wykorzystywania Aplikacji niezgodnie z jej przeznaczeniem.

5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zaprzestania świadczenia Usług w każdym czasie.

6. Po rozwiązaniu Umowy Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego usunięcia Aplikacji z Urządzenia.

Rozdział XI: Odstąpienie od Umowy

1. Użytkownik, będący konsumentem, ma prawo odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w ciągu 14 (czternastu) dni od dnia jej zawarcia.

2. W celu odstąpienia od Umowy Użytkownik składa Usługodawcy oświadczenie o odstąpieniu od Umowy.

3. Dla zachowania terminu do odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 1, wystarczające jest wysłanie oświadczenia o odstąpieniu na adres: mmieszkaniec@um.pabianice.pl, przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.

4. Po złożeniu oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego usunięcia Aplikacji z Urządzenia.

Rozdział XII: Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacje związane ze świadczeniem Usług, mogą być wysyłane na adres mmieszkaniec@um.pabianice.pl.
2. Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko Użytkownika oraz wskazanie sprawy wraz ze wskazaniem żądania i uzasadnieniem.
3. Użytkownik zostanie zawiadomiony o rozpatrzeniu reklamacji pisemnie, na wskazany adres e-mail Użytkownika, w terminie 14 (czternastu) dni roboczych od dnia jej otrzymania przez Usługodawcę.

Rozdział XIII: Postanowienia końcowe

1. Regulamin podlega publikacji w Aplikacji.
2. Regulamin obowiązuje od momentu publikacji w Aplikacji. Wszelkie wcześniejsze wersje Regulaminu tracą w tym momencie ważność.
3. Regulamin stanowi integralną część Umowy o świadczenie Usługi oraz podlega prawu polskiemu i jurysdykcji sądów polskich.