

Regulamin

Panelu Dobre Wsparcie dla modułu Dobra Opieka

§ 1

Definicje

Wszelkie wyrażenia pisane wielką literą, jak i inne terminy zawarte i wykorzystane w Regulaminie, mają przede wszystkim znaczenie przypisane im poniżej:

1. **Administrator** – Fundacja „Nauka dla Środowiska” z siedzibą w Koszalinie (75-630), z adresem przy ul. Raclawickiej 15-17, zarejestrowana w rejestrze stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej, a także w rejestrze przedsiębiorców pod numerem KRS: 0000146454, dla której dokumentację rejestrową prowadzi Sąd Rejonowy w Koszalinie, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, posiadająca numer NIP 6692337315,
2. **Aplikacja** – aplikacja mobilna Administratora, pn.: „Dobre Wsparcie – Dobra opieka”, przeznaczona dla Opiekunów, zintegrowana z Panelem, której zasady działania określa odrębny regulamin,
3. **Dobra Opieka** – projekt obejmujący prowadzenie Panelu i Aplikacji przez Administratora i udostępnienie ich funkcjonalności Użytkownikom na zasadach określonych w zawartej z Gminą Umowie Współpracy oraz Regulaminie,
4. **Firma Opiekuńcza** – podmiot będący jednostką wyspecjalizowaną działającą w regionie Gminy, która organizuje opiekę w danym regionie dla Podopiecznych,
5. **Gmina** - Użytkownik będący jednostką samorządu terytorialnego, który zawarł z Administratorem Umowę Współpracy,
6. **Konto** - indywidualny profil Użytkownika, posiadający unikalny Login oraz hasło, umożliwiający jego identyfikację, korzystanie z Panelu, w tym także dokonywanie operacji związanych z funkcjonowaniem Panelu przy użyciu narzędzi udostępnionych przez Administratora,
7. **Konsument** - osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
8. **Koordynator** – Użytkownik, będący pracownikiem lub współpracownikiem Firmy Opiekuńczej, koordynujący pracę Opiekunów,
9. **Login** - nazwa konta Użytkownika, jednoznaczna z podanym podczas tworzenia konta adresem poczty elektronicznej,
10. **Opiekun** – podmiot, będący osobą wyznaczoną przez Firmę Opiekuńczą lub Koordynatora do sprawowania opieki nad osobami potrzebującymi pomocy - Podopiecznymi,
11. **Panel** - serwis internetowy pod nazwą „Dobre Wsparcie – Dobra Opieka”, znajdujący się pod adresem: panel.dobrewsparcie.org, służący do wspierania

podstawowych usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych, skierowanych do osób niesamodzielnych oraz wsparcia opiekunów faktycznych osób niesamodzielnych,

12. **Podopieczny** – osoba nad którą sprawowana jest opieka przez Opiekuna,
13. **Polityka Prywatności** – odnosząca się do Panelu polityka prywatności, dostępna pod adresem: <http://goodsupport.eu/>
14. **Regulamin** - niniejszy dokument,
15. **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną, zawierana między Użytkownikiem a Administratorem, na zasadach określonych w Regulaminie,
16. **Umowa Współpracy** – umowa zawarta przez Administratora z Gminą na korzystanie z Dobrej Opieki,
17. **Urządzenie Końcowe** - urządzenie elektryczne lub elektroniczne przeznaczone do zapewniania telekomunikacji, przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do sieci (min. komputer, smartfon, tablet itp.),
18. **Usługi** – usługi dostępne w Panelu, opisane w Regulaminie,
19. **Użytkownik** – podmiot, który korzysta z Panelu, tj.: Gmina, Koordynator.

Wyrażenia lub zwroty niezdefiniowane w Regulaminie będą mieć znaczenie przypisywane im przez prawo, a przy braku takiej definicji powinny być rozumiane zgodnie ze znaczeniami obowiązującymi w branży prawniczej lub informatycznej.

§ 2

Postanowienia ogólne

1. Panel udostępniany jest przez Administratora w ramach projektu "Dobre Wsparcie – system lokalnych usług społecznych", dofinansowanego ze środków Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Zachodniopomorskiego na lata 2014-2020.
2. Regulamin określa zasady korzystania z Panelu, służącego do wspierania podstawowych usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych skierowanych do osób niesamodzielnych oraz wsparcia opiekunów faktycznych osób niesamodzielnych oraz osób świadczących usługi społeczne w społeczności lokalnej i kandydatów do pełnienia tych funkcji oraz zasady świadczenia ww. usługi przez Administratora drogą elektroniczną.
3. Przed wyrażeniem zgody na korzystanie z Panelu należy uważnie zapoznać się z Regulaminem.
4. Do korzystania z Panelu niezbędne jest posiadanie przez Użytkownika komputera lub innego Urządzenia końcowego z dostępem do sieci Internet, dowolnej przeglądarki internetowej z obsługą JavaScript oraz posiadania przez Użytkownika aktywnego konta poczty elektronicznej (e-mail).
5. Korzystanie z Panelu jest dobrowolne.
6. Korzystać z Panelu może osoba, która ukończyła 18 lat i która posiada Konto.
7. Administrator wdraża środki bezpieczeństwa w celu ochrony przed nieautoryzowanym dostępem, nieupoważnioną zmianą, ujawnieniem lub

zniszczeniem danych, w tym danych osobowych. W celu zabezpieczenia Panelu przed wszystkimi typowymi obszarami zagrożeń - już na etapie wyboru technologii i architektury witryny - podjęto określone wybory technologiczne zmierzające do zwiększenia ochrony danych przesyłanych do lub z witryny przy wykorzystaniu sieci Internet. Użytkownik winien mieć jednak świadomość, iż nikt nie jest w stanie zagwarantować stu-procentowego bezpieczeństwa transmisji danych przy wykorzystaniu sieci Internet. Tym samym pomimo wysiłków, Administrator nie może zagwarantować i nie gwarantuje bezpieczeństwa informacji, w tym danych przesyłanych do lub z witryny.

§ 3

Zasady korzystania z Panelu

1. Korzystanie z Panelu przez Użytkowników podlega wszelkim przepisom obowiązującym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz w prawie wspólnotowym, w związku z czym Użytkownicy zgadzają się nie naruszać tych norm. Użytkownicy zobowiązują się także przestrzegać zasad wyartykułowanych poniżej.
2. Każdy Użytkownik jest zobowiązany korzystać z Panelu oraz Usług zgodnie z ich przeznaczeniem, Regulaminem, powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, porządkiem publicznym oraz dobrymi obyczajami.
3. W szczególności zabronione jest:
 - a) korzystanie z Panelu przy wykorzystaniu złośliwego kodu, tj. programu lub kodu komputerowego, uszkadzającego lub w inny sposób wpływającego niekorzystnie na systemy komputerowe lub jego elementy, oprogramowanie, sieci komputerowe, Urządzenia końcowe lub dane
 - b) wprowadzanie do Panelu ww. złośliwego kodu lub narażenie Panelu na działanie ww. złośliwego kodu,
 - a) kopiowanie, uszkadzanie, dekompilowanie lub jakiegokolwiek inne działania dotyczące Panelu wykraczające poza zwykłe korzystanie z Panelu i jego Usług,
 - b) podejmowanie działań naruszających prywatność innych Uczestników,
 - c) podejmowanie działań zmierzających do zniszczenia, zmiany, usunięcia, uszkodzenia lub utrudnienia dostępu do Kont innym Użytkownikom,
 - d) podejmowanie działań służących podstępnemu pozyskiwaniu danych identyfikacyjnych i haseł innych Użytkowników,
 - e) umieszczanie treści obelżywych, poniżających, upokarzających, nieprawdziwych, godzących w godność osób trzecich, Fundacji, Panelu oraz innych Użytkowników,
 - f) podejmowanie działań szerzących propagandę lub symbole uznane za niekonstytucyjne lub nielegalne na terenie Rzeczypospolitej Polskiej,
 - g) pobieranie, kopiowanie, przekazywanie lub udostępnianie, czy wykorzystywanie zawartości Panelu, tj. w szczególności baz danych, raportów, zadań i innych treści udostępnionych w Panelu, lub w jakikolwiek sposób korzystanie z nich w całości lub w istotnej części, w szczególności zakazane jest przekazywanie danych osobom trzecim, zarówno odpłatnie jak i

nieodpłatnie, wykorzystywanie do celów własnych, podejmowanie innych czynności, które zagrażałyby interesom lub naruszałyby bezpośrednio lub pośrednio prawa Administratora lub innych Użytkowników.

2. Administrator jest uprawniony do sprawdzania przekazywanych, przechowywanych lub udostępnianych w ramach Panelu danych składających się na, bądź będących elementem Panelu nieoznaczonej w sposób niebudzący wątpliwości jako zawartość pochodząca od Administratora.
3. Uprawnionym do informacji zastrzeżonych oraz wszystkich chronionych prawnoautorsko lub w inny sposób prawnie chronionych elementów Panelu, w tym interfejsu, elementów graficznych, nazwy, zamieszczonych oznaczeń logo itd. (dalej jako „**Znaki**”) jest Administrator lub jego kontrahenci. Znaki są prawnie chronione, bez ograniczeń, zgodnie z prawem obowiązującym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Jakiegokolwiek nieuprawnione korzystanie ze Znaków narazi Użytkowników na odpowiedzialność cywilną lub karną.
4. Administrator uprawniony jest do dokonywania zmian funkcjonalności Panelu, w celu poprawy jakości Panelu oraz jego urozmaicenia.

§ 4

Rodzaje Kont i ich zakładanie

1. Korzystanie z Panelu wymaga założenia Konta.
2. W zależności od rodzaju Użytkowników wyróżnia się:
 - a) Konto Gminy,
 - b) Konto Koordynatora.
3. Konto Użytkownika jest tworzone na czas nieokreślony.
4. Konto Gminy tworzone jest przez Administratora po podpisaniu Umowy Współpracy. Administrator przekazuje Gminie dane do pierwszego logowania.
5. Konto Koordynatorów tworzone jest przez Gminy w Panelu. Gmina przekazuje Koordynatorom dane do pierwszego logowania.
6. Po pierwszym logowaniu zalecana jest zmiana hasła dostępowego na takie, które będzie składało się z przynajmniej 8 znaków i zawierało jedną dużą literę oraz znak specjalny lub cyfrę.
7. Logowanie do Konta i korzystanie z niego jest nieodpłatne.
8. W momencie pierwszego logowania do Konta zawierana jest Umowa na czas nieokreślony.
9. Użytkownik nie może samodzielnie usunąć Konta. Konto usuwane jest przez podmiot, który utworzył Konto lub Administratora.
10. Użytkownik ma wgląd w swoje dane oraz zobowiązuje się do ich aktualizacji w przypadku ich zmiany.
11. Zabronione jest udostępnianie Konta osobom trzecim.
12. Każdy Użytkownik posiada indywidualne Konto, chronione ustalonym przez Użytkownika hasłem. Użytkownik jest zobowiązany do zachowania hasła w tajemnicy.

§ 5

Funkcjonalności

1. W zależności od rodzaju posiadanego Konta, Użytkownikowi udostępnia się następujące podstawowe funkcjonalności:
 - a) Dla Użytkowników Konta Gminy:
 - i) zarządzanie Kontami Użytkowników utworzonymi z pozycji Konta Gminy,
 - ii) tworzenie i zarządzanie listą dodanych Firm Opiekuńczych (w liczbie ustalonej w Umowie Współpracy),
 - iii) tworzenie kont Koordynatorów przypisanych do poszczególnych Firm Opiekuńczych i zarządzanie ich listą,
 - b) Dla Użytkowników Konta Koordynatorów:
 - i) prowadzenie kalendarza z zadaniami dla Opiekunów i ich obecnościami,
 - ii) tworzenie Kont Opiekunów i zarządzanie Opiekunami w obrębie danej Firmy Opiekuńczej,
 - iii) zarządzanie Podopiecznymi w obrębie danej Firmy Opiekuńczej,
 - iv) łączenie Podopiecznych oraz Opiekunów w grupy,
 - v) możliwość generowania raportów z pracy Opiekunów,
 - vi) zarządzanie opaskami GPS Podopiecznych,
 - vii) wysyłanie wiadomości do Opiekunów.
2. Panel jest kompatybilny i współdziała z Aplikacją, co oznacza, iż dane dodane w Panelu będą widoczne w odpowiednim zakresie w Aplikacji i odwrotnie. Dostęp do Aplikacji oraz sposób jej działania określa odrębny regulamin.

§ 6

Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Opiekunów i Podopiecznych, w rozumieniu odpowiednich przepisów prawa dotyczących ochrony danych osobowych zawartych w Panelu jest Gmina.
2. Administratorem danych osobowych Koordynatorów w rozumieniu odpowiednich przepisów prawa dotyczących ochrony danych osobowych jest Administrator w zakresie w jakim świadczy im Usługi.
3. Dane Koordynatorów przekazywane są Administratorowi przez Gminę, podczas zakładania Konta Koordynatorów.
4. Celem przetwarzania danych Koordynatorów jest wyłącznie możliwość świadczenia na ich rzecz Usług i realizacja Umowy.
5. Koordynator ma prawo do dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, a w przypadku przetwarzania danych na podstawie zgody - prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania – na warunkach określonych w odpowiednich przepisach prawa.
6. Szczegóły dotyczące przetwarzania danych osobowych, opisuje polityka prywatności, dostępna pod adresem: <http://goodsupport.eu>.

§ 7

Prawa konsumentckie

1. Użytkownik będący Konsumentem, który korzysta z Panelu, ma prawo do odstąpienia od tak zawartej Umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Do zachowania powyższego terminu wystarczy wysłanie jednoznacznego oświadczenia przed jego upływem do Administratora.
2. Prawo odstąpienia nie przysługuje Użytkownikowi będącemu Konsumentem w odniesieniu do Umowy, jeżeli Administrator wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Administratora utraci prawo odstąpienia od Umowy oraz umów o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Administratora o utracie prawa odstąpienia od umowy, a także w przypadkach wskazanych w art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.).
3. W celu odstąpienia od Umowy Użytkownik może wykorzystać Formularz odstąpienia stanowiący załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, przy czym nie jest to obowiązkowe.

§ 8

Reklamacje

1. Użytkownicy mogą składać reklamacje dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania Usług.
2. Reklamacja może być złożona do Administratora pisemnie na adres siedziby Administratora lub drogą elektroniczną na adres: iod@ndsfund.org, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko oraz adres zamieszkania Użytkownika albo nazwę oraz siedzibę Użytkownika (jeśli nie jest on Konsumentem),
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz ewentualnie reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację oraz załączenie wszelkich dokumentów oraz informacji wykazujących zasadność roszczeń reklamacyjnych;
 - d) z zastrzeżeniem stosownych zapisów Regulaminu, wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy Użytkownik żąda ich uiszczenia;
 - e) numer konta bankowego lub adres właściwy do uiszczenia ewentualnego odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy Użytkownik żąda uiszczenia odszkodowania lub innej należności;
 - f) podpis Użytkownika albo jego reprezentanta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej. W przypadku gdy reklamacja podpisywana jest przez reprezentanta Użytkownika, reprezentant ten obowiązany jest wykazać swoje umocowanie przy wykorzystaniu stosownych dokumentów.

4. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 3 powyżej, Administrator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, wzywa Użytkownika do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
5. Administrator udziela odpowiedzi na reklamację drogą elektroniczną w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać: (a) nazwę jednostki Administratora rozpatrującej reklamację; (b) powołanie podstawy rozstrzygnięcia; (c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji; (d) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty; (e) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu; (f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego; (g) uzasadnienie faktyczne i prawne - w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części.

§ 9

Ograniczenie odpowiedzialności wobec Użytkowników innych niż Konsumentami

1. Postanowień niniejszego paragrafu nie stosuje do Użytkowników będących Konsumentami.
2. W maksymalnym zakresie dozwolonym przez prawo Rzeczypospolitej Polskiej, Administrator w żadnym wypadku nie odpowiada wobec Użytkowników, w ramach jakiegokolwiek podstawy odpowiedzialności, w tym zaniedbania, za jakiegokolwiek szkody wynikające z korzystania lub niemożności korzystania z Panelu lub Usług, nawet jeśli Administrator został powiadomiony o możliwości wystąpienia takich szkód lub szkody takie są możliwe do przewidzenia. Korzystając z Panelu lub Usług, Użytkownik zgadza się, iż to ograniczenie będzie miało zastosowanie do wszelkich Usług i innych materiałów, które mogą być dostępne za pośrednictwem, bądź w związku z korzystaniem z Panelu.
3. Wszelka zawartość jest pobierana z Panelu na własne życzenie i ryzyko Użytkowników. Użytkownicy będą ponosić wyłączną odpowiedzialność za ewentualne uszkodzenia ich Urządzeń końcowych, systemu lub utratę danych, która wynika z takich czynności. Tożsame warunki odnoszą się do korzystania z Panelu lub Usług. Bez ograniczania powyższego, Administrator nie ponosi odpowiedzialności za złośliwy kod, opóźnienia, nieścisłości, błędy lub braki powstałe na skutek korzystania z Panelu przez Użytkowników.

§ 10

Rozwiązywanie sporów

1. Wszelkie spory, które mogą wynikać w związku z niniejszym dokumentem będą rozwiązywane w drodze negocjacji pomiędzy Administratorem a Użytkownikiem, którzy zobowiązują się działać w dobrej wierze w celu rozwiązania sporu przy

równym uwzględnieniu zasługujących na uwzględnienie interesów Administratora oraz Użytkownika. W przypadku, gdy procedura przewidziana w zdaniu powyżej okaże się nieskuteczna, spór będzie przedstawiony do rozpoznania przez sądy powszechne z siedzibą właściwą dla Administratora. Reguły niniejszego ustępu nie mają zastosowania wobec Użytkowników będących Konsumentami.

2. Użytkownik będący Konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona Konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
 - a) http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php;
 - b) http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php oraz
 - c) http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php.
3. Użytkownik będący Konsumentem posiada m.in. następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
 - a) Użytkownik taki uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej z Administratorem Umowy lub umowy sprzedaży;
 - b) Użytkownik taki uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Użytkownikiem a Administratorem;
 - c) Użytkownik taki może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Użytkownikiem a Administratorem, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona Konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są pod przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej 800 007 707 oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod adresem email porady@dlakonsumentow.pl.

§ 11

Postanowienia końcowe

1. Użytkowników obowiązuje bezwzględny zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym, w tym w korespondencji z Administratorem, a także wiadomościach przesyłanych za pomocą Panelu.
2. Jeżeli jakiegokolwiek postanowienie Regulaminu zostanie uznane za nieważne, pozostałe postanowienia pozostają w mocy i nadal są wiążące.

3. Niniejszy dokument, jak również dokumenty w nim powołane, podlegają przepisom prawa Rzeczypospolitej Polski.
4. Regulamin dostępny jest w Panelu nieodpłatnie w formie umożliwiającej jego pozyskanie, odtworzenie i utrwalenie jego treści za pomocą systemu teleinformatycznego.

Zapoznałem się z regulaminem.