



## **Regulamin usługi rezerwacji wizyty - Urząd Miasta Luboń**

### **REGULAMIN USŁUGI**

#### **„Umów wizytę w urzędzie”**

#### **Informacje ogólne**

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usługi elektronicznej w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 344).
2. Usługa dotyczy umawiania wizyt w Urzędzie Miasta Luboń („Usługodawca”).
3. Usługa polega na umożliwieniu interesantom („Użytkownikom”) umawiania wizyt w urzędzie z wykorzystaniem modułu (usługi) umawiania wizyt dostępnego w systemie – Platforma Komunikacyjna („PK” lub „System”) oraz zarządzania umówionymi wizytami, jak również na przesyłaniu przez Usługodawcę Użytkownikowi powiadomień dotyczących umówionej wizyty („Usługa”).
4. Świadczenie Usługi odbywa się na zasadach opisanych w Regulaminie.

#### **Zasady korzystania z Usługi „Umów wizytę w urzędzie”**

1. Dostęp do Usługi mają zarówno Użytkownicy posiadający konto w Systemie, jak i osoby nieposiadające konta w Systemie. Użytkownicy posiadający konto w Systemie e-Instytucja mogą skorzystać z Usługi za pośrednictwem Profilu Zaufanego. W celu skorzystania z usługi przez Użytkowników nieposiadających konta w Systemie, niezbędne jest podanie imienia i nazwiska, adresu e-mail i numeru telefonu.
2. W odniesieniu do Użytkowników nieposiadających konta w Systemie, umowa o świadczenie Usługi zostaje zawarta w momencie przesłania przez Użytkownika danych niezbędnych do skorzystania z usługi, określonych w pkt 1 powyżej. W odniesieniu do Użytkowników posiadających konto w Systemie, umowa o świadczenie Usługi zostaje zawarta w momencie rejestracji konta w Systemie.
3. W odniesieniu do Użytkowników nieposiadających konta w Systemie, umowa o świadczenie Usługi ulega rozwiązaniu wraz z upływem terminu wizyty umówionej zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu. W odniesieniu do Użytkowników posiadających konto w Systemie, umowa o świadczenie Usługi ulega rozwiązaniu w momencie usunięcia konta w Systemie.
4. Do skorzystania z Usługi niezbędne jest:
  - urządzenie umożliwiające dostęp do sieci Internet – komputer, smartfon, itp.,
  - połączenie z siecią Internet.
5. Usługa „Umów wizytę w urzędzie” jest dostępna poprzez stronę:

- <https://eurzad.lubon.pl/>
6. Użytkownik umawia wizytę w urzędzie poprzez:
    - prawidłowe wypełnienie zgłoszenia w module umawiania wizyt systemu PK,
    - zaakceptowanie Regulaminu,
    - zatwierdzenie wprowadzonych danych używając przycisku: „Umów wizytę”.
  7. Korzystanie z Usługi „Umów wizytę w urzędzie” jest bezpłatne.
  8. Umówienie wizyty w sposób określony w niniejszym Regulaminie jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na otrzymywanie powiadomień dotyczących umówionej wizyty za pomocą wiadomości e-mail, SMS-a lub poprzez Aplikację mobilną „mInstytucja” (jeżeli Usługodawca taką posiada), w zależności od opcji wybranych przez Użytkownika.
  9. Zabronione jest dostarczanie przez Użytkowników treści o charakterze bezprawnym, jak również naruszanie przez Użytkowników jakichkolwiek praw Usługodawcy, innych Użytkowników lub osób trzecich.
  10. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Usługi z przyczyn od niej niezależnych.
  11. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niezgodne z Regulaminem działania Użytkownika.
  12. Usługodawca może czasowo zawiesić dostęp do Usługi lub jej części ze względów bezpieczeństwa lub innych niezależnych od niego przyczyn.
  13. Usługa dotyczy tylko wybranych komórek organizacyjnych urzędu Usługodawcy.

## **Umawianie wizyty - wskazówki korzystania z Usługi**

Umówienie wizyty polega na prawidłowym wypełnieniu zgłoszenia, w tym celu Użytkownik:

1. Wybiera komórkę organizacyjną, do której chce umówić wizytę.
2. Wybiera wolny termin wizyty z widoku kalendarza.
3. Uzupełnia szczegóły wizyty, w tym podaje:
  - cel wizyty,
  - nr telefonu (o ile zdefiniowany kalendarz ma tę opcję włączoną) - w celu otrzymania potwierdzenia umówienia wizyty bądź ewentualnego kontaktu ze strony urzędu,
  - adres e-mail (o ile zdefiniowany kalendarz ma tę opcję włączoną) - w celu otrzymania potwierdzenia umówienia wizyty bądź ewentualnego kontaktu ze strony urzędu,
  - swój adres zamieszkania (nieobligatoryjne).
1. Akceptuje Regulamin Usługi oraz zatwierdza podane dane za pomocą przycisku „Umów wizytę”.
2. Po dokonaniu umówienia wizyty, na podany przez Użytkownika adres e-mail zostanie wysłana wiadomość z potwierdzeniem rejestracji wizyty.

## **Uwagi dodatkowe związane z umówioną wizytą**

1. Osoba umówiona na wizytę powinna przybyć punktualnie w miejsce wskazane w potwierdzeniu.
2. Spóźnienie na umówioną wizytę może spowodować zwolnienie terminu i umówienie innej osoby.
3. Godzina rezerwacji wizyty jest określona orientacyjnie. Rozpoczęcie obsługi może ulec nieznacznemu opóźnieniu, w zależności od zakończenia obsługi poprzedniej osoby.

4. Rezerwacja wizyty dla wielu spraw wymaga uzyskania osobnych rezerwacji dla każdej z nich.
5. Na umówionej wizycie obsłużona będzie tylko osoba podana w zgłoszeniu lub osoba posiadająca pełnomocnictwo/upoważnienie do występowania w imieniu umówionej osoby.
6. Nie będą akceptowane zamiany terminów wizyty z inną osobą/podmiotem, czy odstępowanie terminu umówionej wizyty innej osobie/podmiotowi.
7. Z umówionej wizyty można w każdej chwili zrezygnować lub zmienić datę wizyty modyfikując ją z poziomu listy umówionych wizyt.
8. Usługodawca ma prawo do odwołania umówionej wizyty, w takim przypadku Użytkownik otrzymuje powiadomienie e-mail wraz z przyczyną odwołania oraz może zaproponować inny termin wizyty.
9. Wizyty umówione w sposób niezgodny z Regulaminem zostaną odrzucone.
10. System umożliwia umawianie wizyt z minimum 24-godzinnym wyprzedzeniem.

### **Postępowanie reklamacyjne**

1. Reklamacje oraz inne uwagi związane z działaniem Usługi Użytkownicy mogą zgłaszać w formie elektronicznej, na adres email: [eurzad@lubon.pl](mailto:eurzad@lubon.pl).
2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej: imię i nazwisko reklamującego oraz opis i datę wystąpienia nieprawidłowości.
3. Usługodawca zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia. Jeżeli Usługodawca nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, uważa się, że uznał reklamację.
4. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona na adres e-mail, z którego została wysłana reklamacja.

### **Postanowienia końcowe**

1. Użytkownik modułu „Umów wizytę w urzędzie” zobowiązuje się do korzystania z Systemu w sposób zgodny z obowiązującym prawem oraz postanowieniami tego Regulaminu, w tym do niedokonywania, w ramach korzystania z Usługi, jakichkolwiek działań sprzecznych z normami społecznymi, obyczajowymi oraz powszechnie obowiązującymi zasadami korzystania z sieci Internet.
2. Użytkownik powinien zapoznać się z treścią Regulaminu przed rozpoczęciem korzystania z usługi „Umów wizytę w urzędzie”.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązujące.
4. Urząd Miasta Luboń zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu.