

REGULAMIN INTERNETOWEGO PORTALU MIESZKAŃCA

Usługi świadczonej drogą elektroniczną oraz zasady przetwarzania danych osobowych

§1

Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki świadczenia usługi Internetowego Portalu Mieszkańca drogą elektroniczną, dostępnej na stronie internetowej pod adresem: <https://portal.wm.wroc.pl>.

Usługa jest świadczona zgodnie z zapisami z art. 8 Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Uruchomienie usługi na wniosek Użytkownika oraz po akceptacji Regulaminu przez Użytkownika poprzez oznaczenie wymaganych zgód jest równoznaczne z zawarciem umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną ze Spółką Wrocławskie Mieszkania, bez konieczności sporządzenia odrębnych umów.

§2

Definicje pojęć, użyte w Regulaminie określają:

Regulamin – niniejszy Regulamin korzystania z Internetowego Portalu Mieszkańca,

Spółka – Wrocławskie Mieszkania sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. ul. Namysłowskiej 8 (kod poczt. 50-304), NIP 8982123598, zarejestrowane pod numerem KRS 0000291108, adres e-mail: biuro@wm.wroc.pl,

SaaS - („Software as a Service” czyli „Oprogramowanie jako usługa”) usługa, która polega na zdalnym udostępnianiu oprogramowania poprzez Internet. Umożliwia ona interakcję z systemem informatycznym poprzez interfejs przeglądarki internetowej,

Użytkownik - osoba fizyczna posiadająca tytuł prawny do lokalu, zwana dalej także **Klientem**,

Tytuł prawny do lokalu – najem lub dzierżawa na podstawie umowy zawartej z Gminą Wrocław,

Konto Użytkownika - elektroniczna ewidencja danych w systemie informatycznym udostępniana w sposób autoryzowany wyłącznie jednemu określönemu Użytkownikowi,

Portal – Internetowy Portal Mieszkańca - system informatyczny, umożliwiający Użytkownikom dostęp do Konta Użytkownika oraz przesyłanie informacji za pośrednictwem Internetu,

Umowa o świadczenie usług Portalu – umowa zawarta pomiędzy Użytkownikiem a Spółką, na którą składa się zespół czynności takich jak założenie Konta Użytkownika, nadanie hasła (potwierdzenie skutecznego założenia Konta),

Rejestracja – utworzenie konta Użytkownika następuje poprzez formularz rejestracyjny wraz z wpisaniem wskazanych w nim danych,

Login – nadany przez Spółkę kod, służący do identyfikacji Klienta przy korzystaniu z usług Portalu,

Hasło – wygenerowany przez Spółkę kod umożliwiający Użytkownikowi dostęp do konta Użytkownika i pierwsze logowanie,

Dane osobowe - oznaczają informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej,

Konto - oznaczony indywidualnym loginem oraz poufnym hasłem zbiór zasobów w Systemie, w którym gromadzone są dane Użytkownika,

Przeglądarka internetowa - program komputerowy umożliwiający pobieranie i wyświetlanie stron internetowych umieszczonych na serwerach internetowych,

Przetwarzanie danych osobowych – w rozumieniu RODO oznacza operację lub zestaw operacji wykonywanych na danych osobowych lub zestawach danych osobowych w sposób zautomatyzowany lub niezautomatyzowany, taką jak zbieranie, utrwalanie, organizowanie,

porządkowanie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, ujawnianie poprzez przesłanie, rozpowszechnianie lub innego rodzaju udostępnianie, dopasowywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie lub niszczenie,

Regulamin - niniejszy Regulamin Portalu,

RODO - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. 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),

System teleinformatyczny – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego,

Środki komunikacji elektronicznej - rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość przy wykorzystaniu transmisji danych między Systemami teleinformatycznymi, w szczególności pocztę elektroniczną,

Użytkownik - osoba zalogowana do usługi Portalu, która ma założone i zatwierdzone przez Spółkę Konto,

Pełnomocnik Użytkownika – osoba fizyczna dysponująca pełnomocnikiem udzielonym w trybie art. 98 KC przez Użytkownika na piśmie.

§3

1. Warunkiem przyznania Użytkownikowi uprawnień do Portalu i rozpoczęcia świadczenia usług jest:
 - 1) zarejestrowanie się Użytkownika poprzez wypełnienie elektronicznego formularza wniosku dostępnego na stronie internetowej pod adresem: **<https://www.wm.wroc.pl/rejestracja-do-portalu-mieszkanca/>**,
 - 2) zapoznanie się przez Użytkownika z Regulaminem i zaakceptowanie jego postanowień, co wymaga potwierdzenia przez Użytkownika Portalu poprzez zaznaczenie właściwego pola umieszczonego we wniosku,
 - 3) w celu aktywacji i korzystania z Konta Użytkownika niezbędne jest posiadanie i podanie przez Użytkownika adresu e-mail oraz wszystkich danych wymaganych w formularzu,
 - 4) w celu skorzystania z Portalu niezbędne jest urządzenie (komputer, tablet, smartfon, itp.) z dostępem do Internetu, wyposażone w przeglądarkę internetową (np. Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Chrome, itp.) z obsługą szyfrowania protokołem TLS w wersji min. 1.2.
2. Po weryfikacji wniosku, Spółka kontaktuje się z wnioskodawcą mailowo lub telefonicznie z informacją o możliwości odebrania loginu i hasła w siedzibie Spółki.
3. Spółka zastrzega sobie możliwość weryfikacji dokumentów potwierdzających dane objęte składanym oświadczeniem, tożsamości wnioskodawcy, Pełnomocnika oraz umocowania osoby składającej oświadczenie.
4. Po poprawnej weryfikacji Użytkownika/Ppełnomocnika Użytkownika pracownik Centrum Obsługi Mieszkańca aktywuje usługę - konto użytkownika w Internetowym Portalu Mieszkańca.
5. Po wykonaniu weryfikacji Użytkownika oraz aktywacji usługi w Internetowym Portalu Mieszkańca pracownik Centrum Obsługi Mieszkańca drukuje Wniosek o dostęp do Portalu oraz Dokument zawierający login i hasło Klienta (z Portalu) i wydaje dane do logowania w formie papierowej Użytkownikowi/Ppełnomocnikowi Użytkownika za pokwitowaniem. Użytkownik/Ppełnomocnik Użytkownika potwierdza własnoręcznym podpisem odbiór

dokumentu zawierającego login i hasło na Wniosku o dostęp do Internetowego Portalu Mieszkańca.

6. Użytkownik loguje się do Konta Użytkownika w Portalu przy użyciu nadanego przez Spółkę Loginu oraz wygenerowanego przez Użytkownika Hasła. Po pierwszym logowaniu wymuszana jest zmiana hasła przez Użytkownika.
7. Korzystanie z usług Portalu jest bezpłatne.
8. W przypadku wygaśnięcia tytułu prawnego do lokalu niezwłocznie zablokowany zostanie dostęp do usługi Portalu.
9. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć Login oraz Hasło. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do Usługi przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie loginu i hasła Użytkownika.

§ 4

1. Użytkownik może zrezygnować z usług Portalu, rozwiązując umowę o świadczenie usług Portalu, poprzez wniosek o zablokowanie Konta zgłoszony na adres e-mail: **portal@wm.wroc.pl**.
2. Spółka blokuje Konto Użytkownika w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia.
3. Umowa o świadczenie usług Portalu rozwiązuje się automatycznie z dniem rozwiązania umowy Użytkownika ze Spółką. Rozwiązanie umowy o świadczenie usług Portalu każdorazowo skutkuje zablokowaniem Konta Użytkownika.

§ 5

1. Portal umożliwia Użytkownikowi dostęp do następujących funkcji m.in.:
 - podgląd parametrów umowy,
 - sprawdzenie sald,
 - wgląd w podstawowe dane osobowe Użytkownika,
 - możliwość dokonywania różnego rodzaju zgłoszeń i prowadzenia korespondencji pomiędzy Spółką a Użytkownikiem przy pomocy dedykowanego formularza,
 - odbieranie komunikatów lub wiadomości lub dokumentów przestanych przez Spółkę,
 - dokonywania doręczeń przez Spółkę do Użytkownika,
 - możliwość zmiany Hasła,
 - składanie wniosków.
2. Saldo na kartotekach finansowych na dany dzień może nie uwzględniać:
 - a. wpłat, które nie zostały jeszcze zaewidencjonowane na rachunku bankowym Gminy Wrocław,
 - b. korekt naliczeń opłat związanych np. ze zmianą liczby osób,
 - c. kosztów postępowań sądowych i postępowań egzekucyjnych, jeżeli takie obciążają danego Użytkownika,
 - d. odsetek za opóźnienie w płatnościach.
3. O przestaniu przez Spółkę wiadomości, komunikatów lub dokumentów Użytkownik będzie informowany przez Spółkę na e-mail podany przez Użytkownika przy Rejestracji.
4. W Portalu dostępne są dane od 1 stycznia 2022 r. oraz saldo począwszy od 31 grudnia 2021 r.
5. Spółka dokonuje doręczeń korespondencji w tym m.in. pism, zawiadomień, dokumentów finansowych za pośrednictwem Portalu.
6. Akceptacja Regulaminu oznacza akceptację przez Użytkownika dokonywania doręczeń przez Spółkę za pośrednictwem Portalu.
7. Spółka doręcza pismo poprzez umieszczenie ich w Portalu.

8. Datą doręczenia jest data zapoznania się przez odbiorcę z pismem doręczonym w Portalu. W przypadku niezapoznania się pismo uznaje się za doręczone po upływie 14 dni od dnia umieszczenia pisma w Portalu.

§ 6

1. Funkcjonalności Portalu, o których mowa w § 5 Regulaminu mogą być w każdej chwili, bez podawania przyczyny, modyfikowane, to jest między innymi mogą zostać rozszerzone o dodatkowe funkcje bądź też ograniczona poprzez wyłączenie niektórych funkcji.
2. O każdorazowych zmianach w funkcjonalności Spółka będzie na bieżąco informowała Użytkowników, co najmniej jednym z następujących kanałów:
 - a. e-mail do Użytkownika,
 - b. wiadomość w Portalu,
 - c. komunikat na stronie internetowej Spółki,
 - d. powiadomienie sms.
3. Usługa Portalu jest dostępna dla Użytkowników przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Spółka zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do Usługi w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji lub zmian oprogramowania.
4. Spółka ma prawo zablokować dostęp do konta Użytkownika w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz dostarczania do Systemów teleinformatycznych Spółki treści:
 - 1) powodujących zakłócenia pracy lub przeciążenie Systemów teleinformatycznych Portalu,
 - 2) naruszających dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
6. W przypadkach szczególnych, mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność Systemu teleinformatycznego, Spółka ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia Usługi bez wcześniejszego powiadomienia i przeprowadzenia prac mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności Systemu teleinformatycznego.
7. Spółka zastrzega, że Portal może być czasowo niedostępny na skutek prowadzenia prac konserwacyjnych lub przerw w dostawie energii elektrycznej lub awarii lub siły wyższej.

§ 7

1. Użytkownik jest zobowiązany do korzystania z Portalu zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz zapisami Regulaminu, w szczególności do:
 - a. niepodejmowania działań zmierzających do prób logowania na Konto innego Użytkownika,
 - b. wylogowania się z Portalu niezwłocznie po zakończeniu korzystania.
2. Użytkownik jest zobowiązany do takiego używania i przechowywania Loginu i Hasła, by nie weszły one w posiadanie osób trzecich. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek negatywne skutki dla Użytkownika wynikające z udostępnienia (świadomie lub nie) przez Użytkownika Loginu lub Hasła osobom trzecim lub uzyskania tych danych przez osoby trzecie.
3. Użytkownik jest zobowiązany do bieżącego kontrolowania informacji lub wiadomości lub dokumentów przekazywanych przez Spółkę za pośrednictwem Portalu.
4. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym.

5. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu (na przykład w momencie rejestracji, logowania) powinien zgłosić ten fakt do Spółki.

§ 8

1. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1) szybkość przesyłanych danych i ich ograniczenia wynikające z warunków technicznych, technologicznych i systemowych oraz łączy transmisyjnych,
 - 2) czasową niemożność korzystania z Portalu (z uwagi min. na konserwację lub awarię systemu lub z innych przyczyn technicznych itp.),
 - 3) skutki użycia przez osoby nieuprawnione Identyfikatora lub Hasła Użytkownika, w tym za ewentualne szkody wynikające z uzyskania lub wykorzystania przez te osoby informacji zawartych w Portalu,
 - 4) skutki dokonanych w ramach Portalu zmiany danych lub zgłoszeń dokonanych przez Użytkownika, w tym dokonanych przez innego Użytkownika lub osoby trzecie,
 - 5) za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem systemu,
 - 6) podanie błędnych lub niepełnych danych przez Użytkownika,
 - 7) skutki wynikające z braku powiadomienia przez Użytkownika o zmianie danych,
 - 8) nieprawidłowe działanie Portalu z uwagi na korzystanie z niego przez Użytkownika niezgodnie z Regulaminem.
2. W przypadku pojawienia się jakichkolwiek wątpliwości lub niejasności w zakresie zawartych w Portalu danych Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie skontaktować się ze Spółką celem ich wyjaśnienia lub złożenia reklamacji. Uzyskane przez Użytkownika poprzez Portal informacje nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń w stosunku do Spółki.
3. Ewentualne nieprawidłowości w działaniu Portalu nie zwalniają Użytkownika z obowiązku regulowania opłat związanych z lokalem.
4. Spółka nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności cywilnej, karnej i administracyjnej, za korzystanie przez Użytkownika z Usługi w sposób sprzeczny z postanowieniami Regulaminu.
5. Spółka w granicach obowiązującego prawa nie ponosi odpowiedzialności, za szkody powstałe w związku z użytkowaniem Usługi bądź niemożnością jej użytkowania lub w związku z niewłaściwym jej działaniem, błędami, defektami, brakami, zakłóceniami, opóźnieniami w operacji lub przekazie, wirusami komputerowymi, awarią linii lub systemu oraz przerwą w połączeniu spowodowaną jakakolwiek przyczyną.
6. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do Usług wynikającej z błędnego zalogowania się przez Użytkownika.

§ 9

1. Użytkownik uprawniony jest do złożenia reklamacji dotyczącej działania Portalu.
2. Złożenie reklamacji dotyczącej działania Portalu możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: **portal@wm.wroc.pl**.
3. Reklamacje wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji należy zgłaszać nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym nastąpiło to zdarzenie.
4. Reklamacji wniesionych przez osoby niebędące Użytkownikami pozostawia się bez rozpatrzenia.
5. Spółka rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od dnia jej prawidłowego wniesienia.
6. Spółka informuje Użytkownika wnoszącego reklamację o sposobie jej rozpatrzenia. Załatwienie reklamacji następuje w takiej samej formie w jakiej została wniesiona.

§ 10

1. Spółka zastrzega sobie prawo wprowadzenia w każdym czasie zmian w Regulaminie.
2. Ewentualne zmiany, o których mowa w ust. 1 będą podane do wiadomości Użytkowników poprzez Portal lub e-mail.
3. Zamieszczone w Portalu informacje są przeznaczone wyłącznie do celu realizacji umowy pomiędzy Spółką oraz Użytkownikiem, realizacji zadań Spółki. Wykorzystywanie, rozpowszechnianie zamieszczonych w Portalu materiałów, pism logo, zdjęć, treści, grafik, znaków graficznych, znaków towarowych itp. bez pisemnej zgody Spółki poza w/w celem jest zakazane.
4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy obowiązującego prawa, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, rozporządzenia ogólnego o ochronie danych osobowych (RODO), ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem opublikowania go na stronie internetowej tj. 20.12.2022r.

Data publikacji Regulaminu: 20.12.2022r.

Data ostatniej aktualizacji Regulaminu: 20.12.2022r.