

REGULAMIN SERWISU

www.wsparciekrakow.pl

1. Postanowienia ogólne

1.1 Niniejszy regulamin (zwany dalej „**Regulaminem**”) określa zasady, zakres i warunki korzystania z serwisu „**wsparciekrakow**”, zwanego także „**Serwisem**”, dostępnego pod adresem internetowym <http://wsparciekrakow.pl> stanowiącego portal informacyjno-pomocowy Krakowskiego Centrum Informacji i Wsparcia dla Opiekunów Osób Niesamodzielnych, usług drogą elektroniczną oraz warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług, a także tryb postępowania reklamacyjnego.

1.2 Administratorami Serwisu są:

1.2.1 Fundacja Pełna Życia – dawniej Fundacja Hipoterapia – Na Rzecz Rehabilitacji Dzieci Niepełnosprawnych z siedzibą w Krakowie, przy ul. Dunajewskiego 5/29, 31-133 Kraków, wpisana do rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Kraków-Śródmieście, Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000043097, NIP: 6771699283, REGON: 003871586;

1.2.2 Fundacja Matio – Pomocy Rodzinom i Chorym na Mukowiscydozę, z siedzibą w Krakowie, przy ul. Celnej 6, 30-507 Kraków, wpisana do rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Kraków - Śródmieście, Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000097900, NIP: 6781561787, REGON: 351136354;

zwane dalej łącznie „**Administratorami**” lub, pojedynczo, „**Administratorem**”.

Odpowiedzialność Administratorów za Serwis jest solidarna, a wszelkie uprawnienia Administratorów mogą być wykonywane przez każdego z Administratorów indywidualnie.

1.3 Administratorzy są zobowiązani do zapewnienia obsługi technicznej Serwisu i Rejestracji, tj. do udostępnienia i nadzorowania udostępnionych w Serwisie Usług i narzędzi oraz udostępnienia i nadzorowania formularza rejestracyjnego, umożliwiającego Rejestrację.

1.4 Administratorzy nie ponoszą jakiegokolwiek odpowiedzialności za działania lub zaniechania Użytkowników, w szczególności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z zawartej umowy o świadczenie usług oraz za skutki naruszenia postanowień Regulaminu jak również za pozbawienie Użytkowników jakichkolwiek praw przez podmioty trzecie, a także za działania i zaniechania osób trzecich, co do których udzielane są informacje, pomoc lub wsparcie poprzez Serwis.

1.5 Administratorzy nie ponoszą odpowiedzialności za treści opublikowane przez Użytkowników na Forum, zarówno za ich prawdziwość, jak i zgodność ze stanem faktycznym i prawnym. Administratorzy obowiązani są eliminować z Serwisu i Forum

treści nieprawdziwe lub bezprawne niezwłocznie po powzięciu o nich wiedzy.

- 1.6 Serwis jest prowadzony na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, za pośrednictwem strony internetowej <http://wsparciekrakow.pl> dostępnej przez 24 godziny na dobę. Administratorzy podejmują starania, aby zapewnić Użytkownikowi nieprzerwany dostęp do Serwisu, 365 dni w roku, jednakże Administratorzy zastrzegają sobie możliwość stosowania przerw technicznych w działaniu Serwisu.
- 1.7 Czat jest Usługą dostępną dla Użytkowników przez 24 godziny na dobę, jednakże jego techniczna obsługa przez doradców projektu, tj. udzielenie odpowiedzi na zadane pytanie/ podanie informacji jest zapewniana wyłącznie w godzinach pracy Krakowskiego Centrum Informacji i Wsparcia dla Opiekunów Osób Niezależnych, wskazanych w Serwisie na podstronie „Kontakt”
- 1.8 Korzystanie z Serwisu jest dobrowolne i nieodpłatne dla każdego Użytkownika. Korzystanie z Serwisu oznacza wyrażenie zgody na warunki określone w Regulaminie. Każdy Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania postanowień niniejszego regulaminu od chwili podjęcia czynności zmierzających do skorzystania z Usług oferowanych poprzez Serwis ze szczególnym uwzględnieniem rozpoczęcia przesyłania danych.

2. Definicje

- 2.1 Terminy pisane w Regulaminie wielką literą, które nie zostały zdefiniowane w pozostałych postanowieniach Regulaminu mają następujące znaczenie:

Krakowskie Centrum	to nowy projekt mający na celu pilotażowe wdrożenie
Informacji i Wsparcia	kompleksowych i skutecznych form wsparcia dla
Dla Opiekunów Osób	opiekunów osób niezależnych i samych tych osób
Niezależnych	mieszkających na terenie Krakowa.

Użytkownik osoba fizyczna posiadająca co najmniej ograniczoną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która dokonała prawidłowej Rejestracji lub rozpoczęła korzystanie z Czatu i tym samym zawarła z Administratorami umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną. Użytkownikiem jest także każda osoba nie korzystająca z usług Forum oraz Czatu;

Usługi usługi świadczone drogą elektroniczną nieodpłatnie przez Administratorów za pośrednictwem Serwisu, umożliwiające Użytkownikowi zawarcie umowy o świadczenie usług elektronicznych;

Umowa umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną, zawierana

między Administratorami, a Użytkownikiem;

- Rejestracja** zespół czynności dokonywanych przez Użytkownika w znajdującym się w Serwisie formularzu rejestracyjnym dostępnych w ramach usługi Forum, obejmujący podanie danych osobowych w celu utworzenia Konta (za pośrednictwem doradcy projektu oraz wyrażenia zgody na uczestnictwo w projekcie), prowadzący do zawarcia z Administratorami umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną;
- Konto** usługa elektroniczna w Serwisie stanowiąca przestrzeń wyłącznego dostępu Użytkownika danego Konta, pozwalająca na zarządzanie warunkami i parametrami Umowy, w tym zmianę danych lub usunięcie Konta (wypowiedzenie Umowy),
- Serwis** portal informacyjno-pomocowy Krakowskiego Centrum Informacji i Wsparcia dla Opiekunów Osób Niesamodzielnych za pośrednictwem, którego można uzyskać informacje, wsparcie i pomoc z zakresu działalności Krakowskiego Centrum Informacji i Wsparcia dla Opiekunów Osób Niesamodzielnych, w szczególności za pośrednictwem Czat online z doradcami projektu oraz Forum, w którym, oprócz doradców, mogą uczestniczyć wszyscy Użytkownicy (uczestnicy projektu). Niniejszy regulamin określa w szczególności zasady i warunki techniczne świadczenia
- Forum** usługa elektroniczna w Serwisie, dostępna dla wszystkich Użytkowników, w ramach której Użytkownicy, którzy dokonali Rejestracji (za pośrednictwem doradcy projektu), mogą zakładać wątki w udostępnionych tagach tematycznych oraz odpowiadać w już istniejących wątkach. Niezarejestrowani Użytkownicy nie mogą przeglądać dostępnych na forum treści.
- Czat** usługa elektroniczna w Serwisie, dostępna dla wszystkich Użytkowników, za pośrednictwem której Użytkownicy mają możliwość nawiązania kontaktu z doradcami projektu w prywatny i poufny sposób, z wyłączeniem innych Użytkowników;
- Doradca projektu** osoba zatrudniona przez Krakowskie Centrum Informacji i Wsparcia dla Opiekunów Osób Niesamodzielnych, której obowiązkiem jest kontakt z Użytkownikami i wykonywanie w imieniu Krakowskiego Centrum Informacji i Wsparcia dla Opiekunów Osób Niesamodzielnych za pośrednictwem Serwisu, w szczególności Czat i Forum, posiadająca doświadczenie zawodowe w zakresie pomocy i wsparcia społecznego osób potrzebujących;

3. Warunki korzystania z Usług świadczonych przez Serwis

- 3.1 W celu korzystania z Serwisu wymagane jest dysponowanie urządzeniem końcowym z dostępem do Internetu, z zainstalowaną przeglądarką internetową, której konfiguracja umożliwia uzyskanie dostępu do Serwisu, a także przyjmowanie i wykorzystywanie plików cookies.
- 3.2 Wymagania techniczne niezbędne do skorzystania z Serwisu, które powinien spełniać Użytkownik to:
 - 3.2.1 urządzenie końcowe podłączone do sieci Internet, spełniające następujące minimalne wymagania techniczne:
 - 3.2.2 przeglądarka internetowa w wersji nie starszej niż 3 lata od jej rynkowej premiery, z włączoną obsługą rozszerzeń, umożliwiającą wyświetlanie treści w formacie HTML, CSS i PHP;
 - 3.2.3 minimalna rozdzielczość ekranu 640x480 pikseli.
- 3.3 Warunkiem rozpoczęcia korzystania z Usług, jest zawarcie z Administratorem w dowolny sposób, także dorozumiany, Umowy. Umowa jest zawarta z chwilą:
 - 3.3.1 dokonania prawidłowej i wiążącej Rejestracji poprzez podanie danych osobowych, o których mowa w 3.4., utworzenia hasła Użytkownika i weryfikacja adresu e-mail podanego przy Rejestracji lub
 - 3.3.2 rozpoczęcia przesyłania danych za pomocą Czatu.
- 3.4 Użytkownik po otrzymaniu od doradcy projektu linku aktywującego forum, zobowiązany jest do podania w formularzu Rejestracji następujących danych: nazwy Użytkownika, adresu e-mail oraz Administrator ma prawo weryfikacji prawdziwości danych podanych w formularzu, a w przypadku stwierdzenia ich nieprawidłowości zastrzega sobie prawo do niezawarcia Umowy końcowej lub jej natychmiastowego rozwiązania.
- 3.5 Użytkownik jest zobowiązany do dostarczania zgodnych z prawdą i niewprowadzających w błąd informacji w trakcie Rejestracji i korzystania z Serwisu, w szczególności Czatu i Forum. Bezwzględnie zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika treści bezprawnych.
- 3.6 Użytkownik może dokonać natychmiastowego rozwiązania Umowy poprzez usunięcie Konta z jego poziomu, o ile taka możliwość zostanie udostępniona lub do wysłania do Administratora wiadomości e-mail z poleceniem usunięcia Konta albo opuszczenie i zaprzestanie korzystania z Serwisu. Po opuszczeniu Serwisu Użytkownik powinien usunąć przechowywane na swoim urządzeniu końcowym pliki cookies, utworzone przez Serwis, wyczyścić cache przeglądarki oraz historię przeglądania.
- 3.7 Rozwiązanie Umowy nie jest jednoznaczne z zakończeniem przetwarzania danych osobowych Użytkownika w prawnie uzasadnionych celach, jeżeli Użytkownik nie cofnął wyrażonej zgody na takie wykorzystywanie danych osobowych.

4. Forum

- 4.1 Forum mogą przeglądać tylko zarejestrowani Użytkownicy Serwisu. Językiem obowiązującym na Forum jest język polski.
- 4.2 Wymiana informacji na Forum jest możliwe poprzez wątki, przyporządkowane do określonych tagów tematycznych.
- 4.3 Link aktywacyjny do forum przesyłany jest zainteresowanym osobom (wyłącznie uczestnikom projektu) przez doradcę projektu. W uzasadnionych przypadkach doradca projektu może przekazać link aktywacyjny osobie nie będącej uczestnikiem projektu (np.: eksperci projektu, osoby potrzebujące natychmiastowej pomocy/informacji, które znalazły się w nagłej, trudnej sytuacji życiowej).
- 4.4 Zakładanie wątków oraz odpowiadanie w wątkach istniejących, o ile są otwarte, jest możliwe wyłącznie dla Użytkowników, którzy dokonali Rejestracji.
- 4.5 Użytkownik Forum, przed założeniem nowego wątku, jest obowiązany do sprawdzenia, czy na Forum nie istnieje już wątek o podobnej tematyce. Powtarzające się wątki będą usuwane.
- 4.6 Użytkownik, w celu założenia wątku, obowiązany jest do wybrania tagu tematycznego spośród dostępnych w Serwisie, zwięzłego, acz precyzyjnego określenia tematu wątku oraz opisanie kwestii, w której pragnie uzyskać informacje lub pomoc.
- 4.7 Użytkownik Forum powinien formułować myśli zwięźle i przejrzysto, unikać błędów ortograficznych oraz używać skrótów i alternatywnych form słów tylko wtedy, gdy są pospolite.
- 4.8 Administratorzy mają prawo do kontrolowania treści wypowiedzi i ich modyfikowania, a nawet do ich usuwania, jeśli w ich uznaniu nie spełniają standardów Forum oraz warunków określonych w Regulaminie.
- 4.9 Sprawy prywatne lub poufne Użytkownik powinien kierować bezpośrednio do doradców projektu na Czacie.
- 4.10 Użytkownik Forum publikuje swoje komentarze i opinie wyłącznie na własną odpowiedzialność. Administratorzy nie ponoszą jakiegokolwiek odpowiedzialności za treści zamieszczane przez Użytkowników na łamach Forum.
- 4.11 Niedopuszczalne jest umieszczanie przez Użytkowników na łamach Forum treści sprzecznych z prawem, obraźliwych, wzywających do nienawiści rasowej, wyznaniowej, etnicznej, czy też propagujących przemoc w świecie rzeczywistym.
- 4.12 Niedopuszczalne jest umieszczanie przez Użytkowników na łamach Forum treści uznanych powszechnie za naganne moralnie lub nieetyczne, treści społecznie niewłaściwych, będących pomówieniami czy też umyślnie obraźliwych w celu wywołania kłótni lub powszechnego oburzenia (tzw. trolling).
- 4.13 Niedopuszczalne jest również umieszczanie przez Użytkowników na łamach Forum przekazów handlowych, w szczególności o charakterze reklamowym.

- 4.14 Administratorzy zastrzegają sobie prawo do usuwania treści, o których mowa powyżej, jak również prawo do blokowania uczestnictwa w Forum w stosunku do Użytkowników naruszających w sposób notoryczny postanowienia regulaminu. Administratorzy mogą również przekazać pozostające w ich posiadaniu dane Użytkowników Forum sądowi, prokuraturze, policji i innym uprawnionym organom ścigania lub administracji publicznej na potrzeby prowadzonych przez nie postępowań lub w celu spowodowania ich wszczęcia.
- 4.15 Czynności administrowania Forum i nadzorem nad treściami publikowanymi w wątkach, Administratorzy mogą powierzyć wyznaczonym przez siebie Użytkownikom Forum (dalej zwanym "Moderatorami"). Moderator posiada specjalne uprawnienia, w szczególności w zakresie zmiany treści lub usuwania wątków, a także blokowania, odblokowywania, przenoszenia, usuwania i dzielenia wątków na Forum mające na celu zapewnienie przestrzegania Regulaminu oraz powszechnie obowiązujących standardów i przepisów prawa przez Użytkowników Forum. Doradcy projektu pełnią funkcje Moderatorów.
- 4.16 Forum jest zewnętrzną usługą Flarum Beta, dostarczaną przez zewnętrzny podmiot - Toby'ego Wenera. Użytkownicy Forum są obowiązani do przestrzegania także odrębnego regulaminu tej usługi, dostępnego pod adresem: <http://flarum.org>.

5. Czat

- 5.1 Czy jest dostępny dla wszystkich Użytkowników Serwisu. Językiem obowiązującym na czacie jest język polski.
- 5.2 Za pośrednictwem Czatu Użytkownicy mają możliwość nawiązania kontaktu z Doradcami projektu.
- 5.3 Czat, jak również Doradcy projektu zapewniają pełną poufność przekazywanych informacji, o ile przepisy prawa nie nakładają na nie w konkretnym przypadku obowiązku denuncjacji (powiadomienia odpowiednich służb o czynie zabronionym). Niezależnie od powyższego Doradcy projektu zapewniają osobom informującym bezwzględną poufność i ochronę danych osobowych na równi z tajemnicą dziennikarską zapewnianą informatorom.
- 5.4 W celu rozpoczęcia korzystania z Czatu, Użytkownik winien wprowadzić wiadomość w oknie Czatu dostępnym w Serwisie.
- 5.5 Doradcy projektu mają wgląd w treść wprowadzaną przez Użytkownika w oknie Czatu.
- 5.6 Użytkownik ma możliwość zapisania treści rozmowy z Czatu. Z chwilą zamknięcia okna Czatu treść rozmowy jest usuwana po stronie Użytkownika, jednakże jest utrwalana i przetwarzana po stronie Administratorów.
- 5.7 Czat jest zewnętrzną usługą LiveChat dostarczaną przez zewnętrzny podmiot a Użytkownicy są obowiązani do przestrzegania także odrębnego regulaminu tej usługi, dostępnego pod adresem: <https://www.livechat.pl/>
- 5.8 Postanowienia 4.6-4.14 stosuje się odpowiednio.

6. Reklamacje

- 6.1 Użytkownik ma prawo skorzystać z procedury reklamacyjnej, w ramach której może zgłosić swoje zastrzeżenia co do usług świadczonych drogą elektroniczną przez Administratorów, w szczególności funkcjonowania Serwisu.
- 6.2 Reklamację można złożyć w formie elektronicznej pod adresem fundacja@pelna-zycia.pl lub krakow@mukowiscydoza.pl lub w formie pisemnej pod adresem: [Krakowskie Centrum Informacji i Wsparcia dla Opiekunów Osób Niesamodzielných, ul. Daszyńskiego 22, 31-537 Kraków/ ew. os. Szkolne 14, 30-001], z dopiskiem „Reklamacja usług Krakowskiego Centrum Informacji i Wsparcia dla opiekunów Osób Niesamodzielných”.
- 6.3 Reklamacja powinna zawierać co najmniej imię i nazwisko, adres e-mail oraz opis zgłaszanych zastrzeżeń. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji Administrator zwraca się do składającego reklamację o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie.
- 6.4 Administrator rozpoznaje reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania.
- 6.5 Odpowiedź na reklamację wysyłana jest wyłącznie w sposób i na adres wskazany w reklamacji.
- 6.6 Jeżeli reklamacja obejmuje roszczenia, za które Administrator nie ponosi żadnej odpowiedzialności, Administrator przekazuje niezwłocznie reklamację odpowiedniemu podmiotowi.

7. Ochrona danych osobowych Użytkowników i cookies

- 7.1 Dane osobowe zebrane przez Administratora od Użytkowników są przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami, w szczególności ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101 poz. 926 z późn. zm.) w zakresie niezbędnym do wykonania zawartej Umowy oraz w innych prawnie usprawiedliwionych celach.
- 7.2 Administratorem danych osobowych są Administratorzy. Administratorzy mogą powierzyć przetwarzanie danych podmiotom trzecim oraz ujawniać im dane osobowe Użytkowników w zakresie, jaki jest niezbędny do prawidłowego wykonania Usług i Umowy końcowej.
- 7.3 Każdy Użytkownik ma prawo wglądu do swoich danych oraz ich poprawiania i usunięcia oraz prawo wniesienia pisemnego, umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania danych ze względu na szczególną sytuację oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, gdy Administratorzy zamierzają je przetwarzać w celach marketingowych lub wobec przekazania danych innemu administratorowi danych. Podanie danych jest dobrowolne, lecz stanowi warunek korzystania z Serwisu.
- 7.4 Serwis może korzystać z plików typu cookie w celu przetwarzania i przechowywania informacji dotyczących korzystania przez Użytkowników oraz prezentowania reklam dostosowanych do preferencji Użytkownika z wykorzystaniem narzędzia internetowej

reklamy, w tym również narzędzi remarketingu, np. Google AdSense. Pliki typu cookie są identyfikatorami, które witryna sieci Web może przesłać do przeglądarki w celu zapisania ich na komputerze Użytkownika, umożliwiając identyfikację użytkownika i ułatwiając mu korzystanie z witryny w czasie następnych odwiedzin. Dzięki stosowaniu plików typu cookie Administratorzy mogą śledzić adresy internetowe domen odwiedzających użytkowników. Dane te są analizowane dla celów wewnętrznych. Możliwe jest takie ustawienie przeglądarki, aby Użytkownik był informowany w momencie przesyłania pliku typu cookie. Dzięki temu Użytkownik ma możliwość podjęcia decyzji, czy chce zaakceptować taki plik, czy nie.

- 7.5 W Serwisie wykorzystywany jest system statystyk Google Analytics, który może być wykorzystywany do tworzenia profili Użytkowników pod pseudonimem. W tym celu system Google Analytics wykorzystuje pliki cookies. Szczegółowe cele, do których Google Analytics wykorzystuje pliki cookies wymienione są w dokumencie dostępnym pod adresem: <http://www.google.com/intl/pl/policies/privacy/>.

8. Odpowiedzialność

- 8.1 Administratorzy nie ponoszą odpowiedzialności w związku z niewłaściwym korzystaniem z Serwisu przez Użytkowników.
- 8.2 Administratorzy nie ponoszą odpowiedzialności za szkody powstałe z powodu błędnego użycia, niemożności użycia lub błędnego działania Serwisu z powodu siły wyższej, winy Użytkowników lub innych powodów niezawinionych przez Administratorów.
- 8.3 Administratorzy nie ponoszą jakiegokolwiek odpowiedzialności za podanie przez Użytkownika danych nieprawdziwych.

9. Postanowienia końcowe

- 9.1 Administratorzy zastrzegają sobie prawo dokonywania zmian w Regulaminie. Wszelkie zmiany Regulaminu obowiązują pod warunkiem opublikowania ich na stronie internetowej Serwisu z czternastodniowym okresem przejściowym. O zmianie Regulaminu Użytkownik zostanie powiadomiony drogą poczty elektronicznej.
- 9.2 W powyższym zakresie uznaje się, że Użytkownik wyraził zgodę na zmianę, jeśli nie wyraził sprzeciwu w terminie określonym w 9.1 na zmienione postanowienia. Wyrażenie sprzeciwu jest możliwe poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres właściwy dla reklamacji. Sprzeciw jest równoznaczny z wyrażeniem woli usunięcia Konta.

Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 2.08.2018 r.