

**REGULAMIN
SYSTEMU REZERWACJI TERMINU WIZYTY W WYBRANYCH KOMÓRKACH
ORGANIZACYJNYCH URZĘDU MIEJSKIEGO W CIESZYNIE**

**§ 1
POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Definicje:
 - 1) dzień roboczy – jeden dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy,
 - 2) UM - Urząd Miejski w Cieszynie, Rynek 1, 43-400 Cieszyn, NIP: 5480018504, e-mail: urząd@um.cieszyn.pl,
 - 3) formularz rezerwacji – formularz dostępny na stronie internetowej umożliwiający dokonanie rezerwacji przez Klienta,
 - 4) regulamin – niniejszy regulamin rezerwacji
 - 5) rezerwacja - oświadczenie woli Klienta składane za pomocą Formularza Rezerwacji określające istotne warunki Usługi elektronicznej,
 - 6) strona internetowa – strona internetowa UM dostępna pod adresem internetowym umcieszyn.asysto.pl,
 - 7) usługa – usługa świadczona przez UM na rzecz Klienta,
 - 8) usługa elektroniczna – usługa świadczona drogą elektroniczną przez UM na rzecz Klienta za pośrednictwem strony internetowej zgodnie z Regulaminem,
 - 9) klient – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej korzystająca lub zamierzająca korzystać z usługi elektronicznej.

2. Strona internetowa dostępna pod adresem internetowym umcieszyn.asysto.pl prowadzona jest przez UM.

**§ 2
USŁUGI ELEKTRONICZNE**

1. Na stronie internetowej dostępna jest usługa elektroniczna: formularz rezerwacji.
2. Dokonanie rezerwacji następuje poprzez:
 - 1) wybranie komórki organizacyjnej UM, w której chcemy zarezerwować termin na załatwienie danej usługi,
 - 2) wybranie terminu wizyty,
 - 3) podanie danych w zakresie:
 - a) imię;
 - b) nazwisko;
 - c) numer telefonu komórkowego - "Tel. Kom.";
 - d) adresu e-mail – "e-mail";
 - e) tematyki sprawy - "Podaj czego sprawa dotyczy";
 - 4) zaznaczenie pola wyboru – "checkbox" potwierdzającego wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych;
 - 5) zaznaczenie pola wyboru - "checkbox" potwierdzającego zapoznanie się z regulaminem oraz polityką prywatności oraz akceptacją postanowień tych dokumentów,
 - 6) wypełnienie pól, o których mowa w pkt. 3 i 4 jest obowiązkowe.

3. Usługa elektroniczna formularz rezerwacji świadczona jest nieodpłatnie oraz ma charakter jednorazowy i ulega zakończeniu z chwilą złożenia rezerwacji za pośrednictwem formularza albo z chwilą wcześniejszego zaprzestania składania rezerwacji za jego pośrednictwem przez Klienta.
4. Wymagania techniczne niezbędne do korzystania ze strony internetowej:
 - 1) komputer, laptop lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu,
 - 2) dostęp do poczty elektronicznej;
 - 3) przeglądarka internetowa obsługująca standard HTML;
 - 4) włączenie w przeglądarce internetowej możliwości zapisu plików Cookies oraz obsługi Javascript,
 - 5) dowolna rozdzielczość ekranu.
5. Klient obowiązany jest do korzystania ze strony internetowej w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych oraz praw autorskich i własności intelektualnej UM oraz osób trzecich.
6. Klient obowiązany jest do wprowadzania danych zgodnych ze stanem faktycznym.
7. Klienta obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.

§ 3

WARUNKI ŚWIADCZENIE USŁUGI

Strona internetowa ma na celu umożliwienie i ułatwienie Klientowi złożenie rezerwacji przez Internet na wizytę w UM.

§ 4

TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

1. Reklamacje związane ze świadczeniem przez UM usługi elektronicznej oraz pozostałe reklamacje związane z działaniem strony internetowej mogą zostać złożona przez Klienta pisemnie na adres:
 - 1) Urząd Miejski w Cieszynie, Rynek 1, 43-400 Cieszyn,
 - 2) poczty elektronicznej: mpaszek@um.cieszyn.pl.
2. Zaleca się podanie w opisie reklamacji:
 - 1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia wady lub nieprawidłowości,
 - 2) danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez UM,
 - 3) Wymogi podane w pkt 1 i 2 mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonej z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
3. Ustosunkowanie się do reklamacji przez UM następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych.

§ 5

DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych jest Burmistrz Miasta Cieszyna, Rynek 1, 43-400 Cieszyn.
2. Administrator danych gwarantuje poufność wszelkich przekazanych mu danych osobowych.
3. Administrator nie udostępnia przekazanych mu danych jakimkolwiek podmiotom trzecim, ale może powierzać ich przetwarzanie, w szczególności w celu ich przechowywania na serwerze oraz realizacji usługi.
4. Dane osobowe są gromadzone z należytą starannością i odpowiednio chronione przed dostępem do nich przez osoby do tego nieupoważnione.

5. Więcej informacji na temat przetwarzania danych osobowych oraz wykorzystywania plików cookies i innych technologii znajduje się w polityce prywatności dostępnej pod adresem: <https://umcieszyn.asysto.pl/polityka-prywatnosci> stanowiącej załącznik do regulaminu.

§ 6 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. UM zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn to jest:
 - 1) zmiany przepisów prawa,
 - 2) dodaniu nowego przedmiotu Rezerwacji,
w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r.

Burmistrz Miasta

Gabriela Staszkiwicz
(2)

Załącznik
do Regulaminu rezerwacji
terminu wizyty w wybranych
komórkach organizacyjnych
Urzędu Miejskiego w Cieszynie

POLITYKA PRYWATNOŚCI

Jeżeli tutaj trafiłeś, to niezawodny znak, że cenisz swoją prywatność. Doskonale to rozumiemy, dlatego przygotowaliśmy dla Ciebie ten dokument, w którym znajdziesz zasady przetwarzania danych osobowych oraz wykorzystywania plików cookies w związku z korzystaniem z naszej strony.

Stroną administruje

Urząd Miejski w Cieszynie
Rynek 1
43-400 Cieszyn

W razie jakichkolwiek wątpliwości związanych z polityką prywatności, w każdej chwili możesz skontaktować się z nami, wysyłając wiadomość na adres mpaszek@um.cieszyn.pl.

Skrócona wersja najważniejsze informacje

Dbamy o Twoją prywatność, ale również o Twój czas. Dlatego przygotowaliśmy dla Ciebie skróconą wersję najważniejszych zasad związanych z ochroną prywatności.

Dokonując rezerwacji na naszej stronie, składając reklamację lub po prostu kontaktując się z nami, przekazujesz nam swoje dane osobowe, a my gwarantujemy Ci, że Twoje dane pozostaną poufne, bezpieczne i nie zostaną udostępnione jakimkolwiek podmiotom trzecim bez Twojej wyraźnej zgody.

Korzystamy z narzędzi analitycznych, takich jak Google Analytics, które zbierają anonimowe informacje na temat Twoich odwiedzin strony, takie jak podstrony, które wyświetliłeś, czas, jaki spędziłeś na stronie czy przejścia pomiędzy poszczególnymi podstronami. W tym celu wykorzystywane są pliki cookies firmy Google dotyczące usługi Google Analytics.

Korzystamy z narzędzi marketingowych zapewnianych przez serwis Facebook oraz z narzędzi marketingowych Google, co wiąże się z wykorzystaniem plików cookies firmy Facebook, w szczególności Pixela Facebooka oraz plików cookies firmy Google.

Zapewniamy Ci możliwość korzystania z funkcji społecznościowych, takich jak udostępnianie treści w serwisach społecznościowych, co wiąże się z wykorzystywaniem plików cookies firmy Oracle związanych z usługą AddThis.

Prezentujemy na stronach treści pochodzące z serwisów trzecich, w szczególności z serwisu YouTube, co wiąże się z wykorzystywaniem plików cookies firmy Google związanych z usługą YouTube.

Wykorzystujemy pliki cookies własne, byś mógł w sposób komfortowy korzystać ze strony, w tym do śledzenia podejmowanych przez Ciebie kroków podczas korzystania ze strony internetowej, takich jak kliknięcia w linki i inne obiekty.

Jeżeli powyższe informacje nie są dla Ciebie wystarczające, poniżej znajdziesz dalej idące szczegóły.

Dane osobowe

Administratorem Twoich danych osobowych w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych jest:

Burmistrz Miasta Cieszyna
Rynek 1
43-400 Cieszyn

Burmistrz Miasta Cieszyna powołał Inspektora Ochrony Danych: Urząd Miejski w Cieszynie, Rynek 1, 43-400 Cieszyn, e-mail iod@um.cieszyn.pl

Cele, podstawy prawne oraz okres przetwarzania danych osobowych wskazane są odrębnie w stosunku do każdego celu przetwarzania danych (patrz: postanowienia poniżej zawierające szczegółowy opis różnych celów przetwarzania danych).

W związku z przetwarzaniem przez nas Twoich danych osobowych, przysługują Ci następujące uprawnienia:

prawo do żądania dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania,
prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania,
prawo do przenoszenia danych,
prawo do cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych w określonym celu, jeżeli uprzednio wyraziłeś taką zgodę,
prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego w związku z przetwarzaniem przez nas danych osobowych.

Powyższe uprawnienia możesz realizować zgodnie z zasadami opisanymi w art. 16 – 21 RODO. Możemy odmówić Ci realizacji niektórych uprawnień spośród wskazanych powyżej w sytuacji, w której realizacja danego uprawnienia stałaby w sprzeczności z uzasadnionym celem przetwarzania przez nas danych.

Podanie przez Ciebie danych osobowych jest zawsze dobrowolne, ale niezbędne, by dokonać rezerwacji, złożyć reklamację czy po prostu skontaktować się z nami.

Gwarantujemy Ci poufność wszelkich przekazanych nam danych osobowych. Zapewniamy podjęcie wszelkich środków bezpieczeństwa i ochrony danych osobowych wymaganych przez przepisy o ochronie danych osobowych. Dane osobowe są gromadzone z należytą starannością i odpowiednio chronione przed dostępem do nich przez osoby do tego nieupoważnione.

Powierzamy przetwarzanie danych osobowych następującym podmiotom:

Handlosfera.pl Sp. z o.o. (Gutkowo 79a, 11-041 Olsztyn) – właścicielowi oprogramowania Asysto.pl w celu korzystania z systemu rezerwacji.

Z uwagi na bieżące cele operacyjne do powierzenia danych osobowych może również dochodzić na rzecz innych podmiotów.

Wszystkie podmioty, którym powierzamy przetwarzanie danych osobowych gwarantują stosowanie odpowiednich środków ochrony i bezpieczeństwa danych osobowych wymaganych przez przepisy prawa.

Rezerwacja i konto użytkownika. Składając rezerwację i/lub zakładając konto użytkownika, musisz podać swoje podstawowe dane, takie jak imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu.

Swoje dane przypisane do konta w każdej chwili możesz zmodyfikować z wykorzystaniem opcji dostępnych po zalogowaniu się do panelu.

Reklamacje. Jeżeli składasz reklamację, to przekazujesz nam dane w niej zawarte, a my te dane przetwarzamy w celu realizacji procedury reklamacyjnej.

Podstawą prawną przetwarzania Twoich danych jest w tym przypadku wypełnienie przez nas prawnych obowiązków związanych z procedurą reklamacyjną.

Dokonywanie rezerwacji. Podstawą prawną przetwarzania Twoich danych jest w tym przypadku Twoja zgoda wyrażana poprzez zaznaczenie stosownej treści pola wyboru - "checkboxa" podczas dokonywania rezerwacji lub zakładania konta.

Kontakt e-mailowy. Kontaktując się z nami za pośrednictwem poczty elektronicznej, w sposób naturalny przekazujesz nam swój adres e-mail jako adres nadawcy wiadomości. Ponadto, w treści wiadomości możesz zawrzeć również inne dane osobowe. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych w takim przypadku jest Twoja zgoda wynikająca z zainicjowania z nami kontaktu.

Twoje dane osobowe przekazywane nam w ramach kontaktu e-mailowego przetwarzane są wyłącznie w celu obsługi Twojego zapytania. Treść korespondencji może podlegać archiwizacji.

Pliki cookies i inne technologie śledzące

Nasza strona, podobnie jak niemal wszystkie inne strony internetowe, wykorzystuje pliki cookies, by zapewnić Ci najlepsze doświadczenia związane z korzystaniem z niej.

Cookies to niewielkie informacje tekstowe, przechowywane na Twoim urządzeniu końcowym (np. komputerze, tablecie, smartfonie), które mogą być odczytywane przez nasz system teleinformatyczny.

Cookies pozwalają nam:

- zapewnić prawidłowe funkcjonowanie strony jakiego oczekujesz,
- pamiętać Twoje zalogowanie do konta użytkownika przy każdej wizycie na stronie,
- pamiętać Twoje ustawienia podczas i pomiędzy wizytami na stronie,
- poprawić szybkość i bezpieczeństwo korzystania ze strony,
- ulepszać funkcje dostępne dla Ciebie na stronie,
- korzystać z narzędzi analitycznych,
- korzystać z narzędzi marketingowych,
- zapewniać Ci możliwość korzystania z funkcji społecznościowych,
- wyświetlać treści pochodzące z serwisów trzecich.

Więcej szczegółów znajdziesz poniżej.

Zgoda na cookies. Podczas pierwszej wizyty na stronie wyświetlana jest Ci informacja na temat stosowania plików cookies. Zaakceptowanie i zamknięcie tej informacji oznacza, że wyrażasz zgodę na wykorzystywanie plików cookies zgodnie z postanowieniami niniejszej polityki prywatności. Zgodę zawsze możesz wycofać, usuwając pliki cookies oraz zmieniając ustawienia plików cookies w Twojej przeglądarce. Pamiętaj jednak, że wyłączenie plików cookies może

powodować trudności w korzystaniu ze strony, jak również z wielu innych stron internetowych, które stosują cookies.

Cookies własne. Pliki cookies można podzielić na własne oraz pochodzące od podmiotów trzecich. Jeżeli chodzi o cookies własne, wykorzystujemy je w celu prawidłowego działania strony, a w szczególności w następujących celach:

określenie, czy jesteś zalogowany, czy nie,
pamiętanie twojego zalogowania,
odnotowanie faktu akceptacji regulaminu.

Cookies podmiotów trzecich. Nasza strona, podobnie jak większość współczesnych stron internetowych, wykorzystuje funkcje zapewniane przez podmioty trzecie, co wiąże się z wykorzystywaniem plików cookies pochodzących od podmiotów trzecich. Wykorzystanie tego rodzaju plików cookies zostało opisane poniżej.

Analiza i statystyka. Wykorzystujemy cookies do śledzenia statystyk strony, takich jak liczba osób odwiedzających, rodzaj systemu operacyjnego i przeglądarki internetowej wykorzystywanej do przeglądania strony, czas spędzony na stronie, odwiedzone podstrony etc. Korzystamy w tym zakresie z Google Analytics. Zbierane w tym zakresie informacje są całkowicie anonimowe i nie pozwalają na Twoją identyfikację. W tym celu wykorzystywane są pliki cookies firmy Google dotyczące usługi Google Analytics.

Marketing. Korzystamy z narzędzi marketingowych zapewnianych przez serwis Facebook oraz przez Google, co wiąże się z wykorzystaniem plików cookies firmy Facebook, w szczególności Pixela Facebooka, jak również plików cookies firmy Google.

Funkcje społecznościowe. Zapewniamy Ci możliwość korzystania z funkcji społecznościowych, takich jak udostępnianie treści w serwisach społecznościowych, co wiąże się z wykorzystywaniem plików cookies firmy Oracle związanych z usługą AddThis.

Treści z serwisów zewnętrznych. Wyświetlamy na stronach treści pochodzące z serwisów trzecich, w szczególności z serwisu YouTube. W tym celu wykorzystywane są pliki cookies firmy Google związane z usługą YouTube.

Logi serwera

Korzystanie ze strony wiąże się z przesyłaniem zapytań do serwera, na którym przechowywana jest strona. Każde zapytanie skierowane do serwera zapisywane jest w logach serwera.

Logi obejmują m.in. Twój adres IP, datę i czas serwera, informacje o przeglądarce internetowej i systemie operacyjnym z którego korzystasz. Logi zapisywane i przechowywane są na serwerze.

Dane zapisane w logach serwera nie są kojarzone z konkretnymi osobami korzystającymi ze strony i nie są wykorzystywane przez nas w celu Twojej identyfikacji.

Logi serwera stanowią wyłącznie materiał pomocniczy służący do administrowania stroną a ich zawartość nie jest ujawniana nikomu poza osobami upoważnionymi do administrowania serwerem.

Burmistrz Miasta
Gosażkiemi
Gabriela Staszkiwicz
(2)