

Regulamin korzystania z aplikacji mobilnej Smart City Poznań

§ 1 Definicje

Na potrzeby niniejszego Regulaminu wskazane poniżej pojęcia, będą miały następujące znaczenie:

- 1) **Usługodawca** – Urząd Miasta Poznania z siedzibą przy pl. Kolegiacki 17, 61-841 Poznań.
- 2) **Aplikacja** – bezpłatna aplikacja mobilna Smart City Poznań, w ramach której świadczone są określone usługi.
- 3) **Usługa** – świadczona przez Usługodawcę, na zasadach określonych w Regulaminie, funkcjonalność w ramach Aplikacji.
- 4) **Użytkownik** – osoba fizyczna, zarejestrowana oraz korzystająca z Aplikacji.
- 5) **Źródło** – podmiot korzystający z paneli administracyjnych Aplikacji, odpowiedzialny za obsługę zgłoszeń Użytkowników wpływających do Aplikacji oraz wysyłanie powiadomień i ankiet do Użytkowników.
- 6) **Zgłoszenie** - informacja mogąca zawierać treści, zdjęcia, lokalizację oraz opis, służąca zgłaszaniu przez Użytkownika inicjatyw, uwag i problemów dotyczących Miasta Poznania w określonych kategoriach.
- 7) **Powiadomienie Push** – krótka wiadomość, wyświetlana na ekranie urządzenia mobilnego, przekazywana Użytkownikowi przez Aplikację, wskazująca na temat nowego Powiadomienia w Aplikacji.
- 8) **Powiadomienie** – wiadomość mogąca zawierać m.in. treść, link do strony internetowej czy datę wydarzenia, którą Usługodawca wysłała do Użytkownika. Powiadomienie pojawia się na głównym ekranie Aplikacji.
- 9) **Ankieta** – pytania otwarte lub zamknięte wysyłane do Użytkowników za pośrednictwem Aplikacji, zadane przez właściwe Źródło, służące badaniu opinii publicznej oraz celom statystycznym.
- 10) **Osoba trzecia** - każda osoba fizyczna, osoba prawna bądź też jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, niezarejestrowana w Aplikacji.
- 11) **Regulamin** - niniejszy regulamin.

§ 2

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa rodzaj, zakres oraz zasady dotyczące Usług świadczonych przez Usługodawcę na rzecz Użytkownika drogą elektroniczną z użyciem Aplikacji.
2. Regulamin został wydany na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 344).
3. Użytkownik, przed dokonaniem rejestracji w Aplikacji, jest zobowiązany do zapoznania się z Regulaminem, a w toku korzystania z Aplikacji zobowiązany jest do przestrzegania jego postanowień. Zarejestrowanie się w Aplikacji jest równoznaczne z akceptacją Regulaminu.
4. Zarejestrowanie się w Aplikacji przez Użytkownika jest równoznaczne z zawarciem przez Użytkownika z Usługodawcą umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.

§ 3

Podstawowe zasady działania Aplikacji oraz warunki techniczne

1. Aplikacja jest oprogramowaniem przeznaczonym do instalacji na urządzeniu mobilnym Użytkownika umożliwiającym korzystanie z Usług świadczonych drogą elektroniczną, określonych w Regulaminie.
2. Korzystanie z Usług Aplikacji możliwe jest dla Użytkowników, którzy dysponują urządzeniem mobilnym, posiadającym dostęp do sieci Internet oraz wyposażonym w system operacyjny Android sdk 21 (5.0) i wyższy lub w system operacyjny IOS 9.0 i wyższy.
3. Aplikację można pobrać nieodpłatnie ze sklepu internetowego Google Play lub App Store.
4. W celu zainstalowania Aplikacji na urządzeniu mobilnym należy postępować zgodnie ze wskazówkami wyświetlanymi po uruchomieniu procesu instalacji lub podawanymi przez sklep internetowy Google Play i App Store.
5. Korzystanie z Aplikacji przez Użytkownika wymaga dokonania rejestracji. W tym celu w ramach Aplikacji należy podać adres e-mail oraz postępować zgodnie z wyświetlanymi instrukcjami.
6. Koszty połączenia urządzenia mobilnego z siecią Internet obciążają Użytkownika, stosownie do treści umowy łączącej Użytkownika z jego operatorem telekomunikacyjnym.

§ 4

Rodzaj i zakres Usług

1. Aplikacja jest narzędziem umożliwiającym Użytkownikowi szybki kontakt w sprawach wymagających podjęcia działań przez służby miejskie oraz inne instytucje działające na terenie Miasta Poznania, a także przekazywania uwag i wniosków dotyczących funkcjonowania Miasta Poznania.
2. Usługi świadczone przez Usługodawcę z wykorzystaniem Aplikacji obejmują:
 - 1) Usługę Zgłoszeń umożliwiającą zgłaszanie inicjatyw, spraw, zdarzeń wymagających podjęcia działań przez służby miejskie oraz inne instytucje działające na terenie Miasta Poznania w ramach następujących kategorii: *Porządek, Inicjatywa, Zwierzęta, Środowisko, Pojazdy oraz Drogi*;
 - 2) Usługę Powiadomień polegającą na przekazywaniu Użytkownikowi komunikatów, wiadomości, informacji lub innych treści pochodzących ze Źródeł, które Użytkownik może subskrybować poprzez wybór odpowiedniej grupy tematycznej, należącej do jego zainteresowań;
 - 3) Usługę Ankiety polegającą na umożliwieniu Użytkownikom w oznaczonym czasie udzielenia odpowiedzi na pytania otwarte lub zamknięte, zadane przez właściwe Źródło, dotyczące funkcjonowania Miasta Poznania. Udzielone w Ankiecie odpowiedzi nie będą umożliwiały identyfikacji Użytkownika.
3. Użytkownik dokonując Zgłoszenia, w celu jego poprawnej obsługi powinien dokładnie opisać przedmiot Zgłoszenia oraz określić jego lokalizację, a także, jeśli zachodzi taka potrzeba, dołączyć zdjęcie zdarzenia. Niewłaściwy opis lub jego brak, a także nieprecyzyjne lub niezgodne ze stanem faktycznym określenie lokalizacji zdarzenia może uniemożliwić realizację lub znacząco wydłużyć czas obsługi Zgłoszenia przez Usługodawcę. UWAGA: W treści Zgłoszenia nie należy zamieszczać danych

osobowych Użytkownika oraz Osób trzecich – w przypadku takich sytuacji, istnieje podstawa odrzucenia Zgłoszenia Użytkownika.

4. W ramach kategorii *Pojazdy*, poza wymienionymi w ust. 3 informacjami, Użytkownik, chcąc dokonać Zgłoszenia, w ustawieniach Aplikacji musi podać swoje imię i nazwisko oraz obowiązkowo opisać zgłoszenie, podać lokalizację zgłoszenia, dołączyć zdjęcie źle zaparkowanego pojazdu oraz podać markę samochodu i numer rejestracyjny pojazdu. Podanie ww. danych jest niezbędne do prawidłowego wszczęcia postępowania przez Straż Miejską Miasta Poznania.

5. Użytkownik dokonujący zgłoszenia w ramach kategorii *Pojazdy* przyjmuje do wiadomości, że nie jest stroną postępowania w sprawach o wykroczenia i nie będzie informowany o toczącym się postępowaniu, z wyjątkiem sytuacji określonych w art. 56a ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 1120 z późn. zm.), a także jest świadomy odpowiedzialności karnej za składanie fałszywych Zgłoszeń na podstawie art. 66 § 1 pkt 1 ustawy z dnia 20 maja 1971 r. Kodeks Wykroczeń (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 821 z późn. zm.).

6. Aplikacja, za pośrednictwem usług lokalizacyjnych, zbiera informacje o miejscu zdarzenia, w celu automatyzacji miejsca zdarzenia wymagającego interwencji służb miejskich oraz innych instytucji działających na terenie Miasta Poznania.

7. Lokalizację miejsca zdarzenia Użytkownik może wprowadzić w jeden z następujących sposobów:

- 1) zaznaczenie punktu na mapie dostępnej w Aplikacji;
- 2) wprowadzenie adresu poprzez użycie wyszukiwarki nad mapą dostępną w Aplikacji;
- 3) skorzystanie z przycisku geolokalizacji dostępnego w Aplikacji, pod warunkiem włączenia przez Użytkownika GPS i obecności Użytkownika w miejscu zdarzenia.

8. Każde Zgłoszenie Użytkownika przesłane za pomocą Aplikacji zostanie przekazane do panelu obsługi Zgłoszeń właściwego Źródła, a następnie po zmianie statusu sprawy na Obsługiwane zostaje opublikowane na ogólnodostępnej mapie Aplikacji, gdzie jest widoczny status, identyfikator, opis i data zgłoszenia, instytucja obsługująca zgłoszenie, liczba osób popierających zgłoszenie oraz lokalizacja danego Zgłoszenia. Zgłoszenia opublikowane na mapie nie zawierają danych osobowych Użytkowników.

9. W celu uniknięcia publikacji na mapie dostępnej w Aplikacji nieodpowiednich treści (np. „spam”) wszystkie Zgłoszenia, przed pojawianiem się na ogólnodostępnej w Aplikacji mapie, muszą zostać zatwierdzone przez właściwe Źródło.

10. Użytkownik, za pośrednictwem Aplikacji, w każdej chwili może sprawdzić status swoich Zgłoszeń. O każdej zmianie statusu Zgłoszenia Użytkownik będzie powiadamiany za pośrednictwem pushy dostępnych w historii zgłoszeń w zakładce Moje Zgłoszenia.

11. W Aplikacji mogą być zamieszczane odnośniki do serwisów zewnętrznych, pozwalające w szczególności na przeglądanie materiałów multimedialnych lub szczegółowych treści Powiadomień przesyłanych przez Źródła.

§ 5

Zasady korzystania z Powiadomień Push

1. Użytkownik korzystający z Aplikacji może otrzymywać Powiadomienia Push bezpośrednio na swoje urządzenie mobilne.
2. Powiadomienia Push będą informowały Użytkownika o nowych Powiadomieniach i Ankietach dostępnych w Aplikacji a także o zmianach w zgłoszeniach Użytkownika.
3. Dla każdego nowego Użytkownika opcja otrzymywania Powiadomień Push jest włączana w Aplikacji w sposób automatyczny.
4. Użytkownik, po wejściu w ustawienia Aplikacji w urządzeniu mobilnym, może całkowicie wyłączyć bądź ponownie włączyć opcję otrzymywania Powiadomień Push.

§ 6

Przetwarzanie danych osobowych

1. Aplikacja może gromadzić kategorie danych identyfikujących Użytkownika w postaci: imienia, nazwiska, adresu e-mail, lokalizacji miejsca zdarzenia objętego Zgłoszeniem, zdjęcia obrazującego okoliczności objęte Zgłoszeniem, dane zawarte w treści Zgłoszenia np. nr rejestracyjny pojazdu, status sprawy.
2. Pozyskane dane ze Zgłoszeń dystrybuowane są do biur, wydziałów Urzędu Miasta Poznania oraz udostępniane miejskim jednostką organizacyjnym Miasta Poznania lub podmiotom z nim współpracującym zgodnie z właściwością lub w ramach odrębnych umów, w celu zrealizowania Zgłoszenia.
3. W związku z realizacją wymogów Rozporządzenia 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 „RODO”), informujemy o zasadach przetwarzania danych osobowych Użytkowników oraz o przysługujących Użytkownikom prawach z tym związanych:

Administrator Danych Osobowych:

Administratorem danych osobowych przetwarzanych w Aplikacji jest Prezydent Miasta Poznania z siedzibą przy placu Kolegiackim 17, 61-841 Poznań

Inspektor Ochrony Danych:

Prezydent Miasta Poznania wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można się kontaktować poprzez e-mail: iod@um.poznan.pl lub pisemnie na adres: plac Kolegiacki 17, 61-841 Poznań;

Cel i podstawa przetwarzania:

Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b, e, f RODO, w jednym lub w kilku z poniżej określonych celów:

- a) założenia Użytkownikowi konta w Aplikacji oraz świadczenia Usług na podstawie zawartej z nim Umowy – (art. 6. ust. 1 lit. b);
- b) wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym, wynikającego z ustawy o samorządzie gminnym bądź innych przepisów powszechnie obowiązujących, którym jest obsługa Zgłoszeń zarejestrowanych w Aplikacji (art. 6 ust.1 lit e);
- c) realizacja prawnie uzasadnionych interesów Administratora, w szczególności takich jak (art. 6 ust. 1 lit. f):
 - komunikacji z Użytkownikiem, w tym przekazywania informacji zwrotnej w związku z realizacją Zgłoszeń zarejestrowanych w Aplikacji,
 - zbierania opinii na temat inicjatyw podejmowanych przez Miasto Poznań, a także badań statystycznych w związku z usługą ankiet,
 - ustalenie lub dochodzenie roszczeń lub obrona przed roszczeniami.

Okres przetwarzania:

Okres przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest uzależniony od podstawy prawnej i celu ich przetwarzania:

- a) w przypadku, gdy dane są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO dane będą przetwarzane przez okres obowiązywania umowy i świadczenia usług,
- b) w przypadku, gdy dane są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO dane będą przetwarzane przez okres nie dłuższy niż okres przedawnienia ewentualnych roszczeń z tytułu świadczenia przez nas usług, wynikający z powszechnie obowiązujących przepisów lub do czasu wniesienia sprzeciwu wobec takiego przetwarzania,
- c) w przypadku, gdy dane są przetwarzane są na podstawie art. 6 ust. 1 lit e RODO dane będą przetwarzane przez okres niezbędny do zrealizowania celu pierwotnego dla którego zostały zebrane, a następnie do celów archiwalnych tzn. przechowywane przez okres niezbędny do zrealizowania przepisów dotyczących archiwizowania danych obowiązujących u Administratora.

Prawa osób, których dane dotyczą:

Posiada Pani/Pan prawo dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, przenoszenia lub ograniczenia przetwarzania oraz prawo do wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania, na zasadach i w granicach określonych w rozdziale 3 RODO.

Odbiorcy danych osobowych:

Odbiorcami Pani/Pana danych będą podmioty upoważnione do odbioru danych osobowych na podstawie:

- a) przepisów prawa, w tym podmioty odpowiedzialne za realizację Zgłoszeń zarejestrowanych w Aplikacji,
- b) zawartych z Administratorem umów, w tym podmioty zajmujące się obsługą informatyczną Administratora.

Prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego

Ma Pani/Pan prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Informacja nt. profilowania

W związku z przetwarzaniem danych osobowych nie będzie dochodziło do zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania.

§ 7

Prawa własności intelektualnej

1. Usługodawcy przysługuje prawo do korzystania z oprogramowania służącego do obsługi Zgłoszeń oraz prawo do korzystania z Aplikacji i jej publicznego udostępniania. Prawa te podlegają ochronie na podstawie przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 1231 z późn. zm.).
2. Aplikacja jest udostępniana dla Użytkownika w zakresie własnego użytku osobistego, dla celów niekomercyjnych.

§ 8

Poufność i bezpieczeństwo danych

1. W celu zapewnienia integralności i poufności danych Usługodawca wdrożył procedury umożliwiające dostęp do danych Użytkowników jedynie osobom upoważnionym i wyłącznie w zakresie, w jakim jest to niezbędne ze względu na wykonywane przez nie zadania.
2. Usługodawca podejmuje wszelkie niezbędne działania, by jego podwykonawcy i inne podmioty z nim współpracujące dawały gwarancję stosowania odpowiednich środków bezpieczeństwa w każdym przypadku, gdy przetwarzają dane osobowe na zlecenie Usługodawcy.
3. Usługodawca, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, zachowuje należyłą staranność w zakresie przestrzegania tajemnicy dotyczącej w szczególności poufności informacji przekazywanych podczas korzystania z Usług oraz danych osobowych Użytkowników, a także informacji o świadczonych na rzecz Użytkowników Usługach, jeżeli nie są jawne z zasady lub ich ujawnienie nie jest niezbędne dla prawidłowego świadczenia Usług, których dotyczą.
4. Usługodawca zachowuje należyłą staranność, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń teleinformatycznych, sieci teleinformatycznych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem danych poufnych w rozumieniu niniejszego paragrafu.
5. Usługodawca zapewnia Użytkownikom bezpieczne i szyfrowane połączenie podczas przesyłania danych osobowych oraz podczas logowania się do konta Użytkownika w Aplikacji.

6. Usługodawca prowadzi na bieżąco analizę ryzyka i monitoruje adekwatność stosowanych zabezpieczeń danych do identyfikowanych zagrożeń. W razie konieczności Usługodawca wdraża dodatkowe środki służące zwiększeniu bezpieczeństwa danych.

§ 9

Odpowiedzialność Usługodawcy

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi w następujących przypadkach:

- 1) siły wyższej, rozumianej jako zdarzenie nadzwyczajne, zewnętrzne, któremu nie można było zapobiec,
- 2) nieprawidłowego lub niepełnego funkcjonowania systemów zewnętrznych, z którymi współpracuje Aplikacja, m.in. GPS, GPRS,
- 3) utraty przez Użytkownika danych spowodowanych działaniem czynników zewnętrznych (np. awaria sprzętu, oprogramowania, itd.) lub też innymi okolicznościami niezależnymi od Usługodawcy (działanie Osób trzecich),
- 4) korzystania przez Użytkowników z Aplikacji w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa,
- 5) braku ciągłości dostarczania Usługi, będącej następstwem okoliczności, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności,
- 6) udostępnienia przez Użytkownika Aplikacji Osobom trzecim, w szczególności z tytułu wykorzystania przez te osoby danych Użytkownika.

2. Usługodawca dołoży wszelkich starań, aby dostęp do Aplikacji był możliwy przez 24 godziny na dobę i przez 7 dni w tygodniu, co nie wyłącza uprawnienia Usługodawcy do zarządzania przerwą techniczną i czasowego ograniczenia bądź wyłączenia w całości lub w części dostępu do Aplikacji. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Aplikacji wynikający z przyczyn od niego niezależnych.

3. W przypadku zarządzenia przerwy technicznej, Usługodawca poinformuje Użytkownika z wyprzedzeniem o przewidywanym terminie przerwy oraz czasie jej trwania, w komunikacie wyświetlanym bezpośrednio w Aplikacji.

§ 10

Obowiązki i odpowiedzialność Użytkownika

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Aplikacji w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa, zasadami współżycia społecznego, dobrymi obyczajami, a w szczególności zobowiązany jest do niedostarczania i nieprzesyłania za pomocą Aplikacji informacji zawierających dane osobowe zarówno Użytkownika jak i Osób trzecich, treści o charakterze bezprawnym (np. tzw. „spamu”) lub materiałów naruszających prawa własności intelektualnej, dobra osobiste Osób trzecich, czy też dobre obyczaje.

2. Użytkownik podczas korzystania z Aplikacji zobowiązany jest do wprowadzania do niej danych zgodnych ze stanem faktycznym.
3. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie naruszenia obowiązującego prawa oraz postanowień niniejszego Regulaminu.
4. Użytkownik, który dowie się, że jakkolwiek treść udostępniona za pośrednictwem Aplikacji jest niezgodna z prawem lub Regulaminem, powinien zgłosić ten fakt Usługodawcy na adres e-mail: smartcity@um.poznan.pl
5. W razie otrzymania urzędowego zawiadomienia lub uzyskania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych bądź treści zamieszczanych w Aplikacji przez Użytkownika, Usługodawca niezwłocznie blokuje dostęp do takich danych bądź treści w sposób uniemożliwiający zapoznanie się z nimi przez innych Użytkowników Aplikacji.
6. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wypowiedzenia Użytkownikowi umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w trybie natychmiastowym, a tym samym usunięcia konta Użytkownika z Aplikacji lub tymczasowego zablokowania konta, w przypadku naruszania przez Użytkownika przepisów prawa lub Regulaminu.

§ 11

Materiały pochodzące od Użytkownika

1. Użytkownik, przesyłając za pomocą Aplikacji materiały, w szczególności wiadomość lub zdjęcie, wyraża zgodę na nieodpłatne, nieograniczone czasowo i terytorialnie korzystanie z materiałów przez Usługodawcę (licencja niewyłączna), na wszelkich polach eksploatacji istniejących w chwili wydania Regulaminu, w tym w szczególności:
 - 1) utrwalanie materiałów jakąkolwiek techniką (w jakimkolwiek systemie, formacie i na jakimkolwiek nośniku), w tym m.in. drukiem, na kliszy fotograficznej, na taśmie magnetycznej, cyfrowo,
 - 2) zwielokrotnianie materiałów jakąkolwiek techniką (w jakimkolwiek systemie, formacie i na jakimkolwiek nośniku), w tym m.in. drukiem, na kliszy fotograficznej, na taśmie magnetycznej, cyfrowo,
 - 3) wprowadzanie materiałów do obrotu,
 - 4) wprowadzanie materiałów do pamięci komputera, do sieci komputerowej i/lub multimedialnej, do baz danych,
 - 5) publiczne udostępnianie materiałów w taki sposób, aby każdy mógł mieć do nich dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym (m.in. udostępnianie w Internecie np. w ramach dowolnych stron internetowych oraz jakichkolwiek serwisów odpłatnych lub nieodpłatnych, a także w ramach dowolnych usług telekomunikacyjnych, z zastosowaniem jakichkolwiek systemów i urządzeń),
 - 6) publiczne wykonanie lub odtwarzanie materiałów (m.in. za pomocą dowolnych urządzeń analogowych i/lub cyfrowych, posiadających w szczególności funkcje przechowywania i odczytywania plików audio i/lub video),
 - 7) wystawianie, wyświetlanie, użyczenie lub najem materiałów,
 - 8) obróbka cyfrowa w celu dostosowania materiałów do wymogów portali internetowych,

9) wykorzystanie materiałów w różnych formatach, w tym w postaci drukowanej w całości lub we fragmentach, wraz z prawem włączania ich (lub ich fragmentów) do innych utworów i tworzenia opracowań (abstraktów),

10) wykorzystanie materiałów, w celu promocji Usługodawcy, Miasta Poznania, w celach marketingowych

2. Użytkownik, przesyłając za pomocą Aplikacji materiały, upoważnia Usługodawcę do udzielania innym podmiotom sublicencji na korzystanie z tych materiałów, na polach eksploatacji wskazanych w ust. 1.

3. Użytkownik upoważnia Usługodawcę do oznaczenia nadesłanych materiałów podanymi przez Użytkownika danymi, w celu ich opisanie.

4. Przesyłając materiały Użytkownik oświadcza, że:

1) ma pełne prawo do dysponowania materiałami oraz że przysługują mu wszelkie, wyłączone i nieograniczone autorskie prawa majątkowe do materiałów (w przypadku, kiedy materiał stanowi utwór w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych), którymi to prawami może rozporządzać i które to prawa nie zostały zajęte w rozumieniu przepisów o postępowaniu egzekucyjnym,

2) informacja zawarta w przesłanym materiale jest prawdziwa i nie wprowadza w błąd.

5. Użytkownik zapewnia i gwarantuje, że przesłane przez niego materiały są oryginalne i nie naruszają praw własności intelektualnej, czy dóbr osobistych osób trzecich. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za naruszenia ww. praw Osób trzecich. W przypadku wystąpienia przez osoby trzecie z roszczeniami wobec Usługodawcy wynikającymi z ewentualnych naruszeń ww. praw autorskich, dóbr osobistych, Użytkownik zobowiązuje się do podjęcia na swój koszt wszelkich kroków faktycznych i prawnych zapewniających Usługodawcy należyłą ochronę przed takimi roszczeniami, w szczególności zobowiązuje się wstąpić w miejsce Usługodawcy lub w przypadku braku takiej możliwości – przystąpić po stronie Usługodawcy do wszelkich postępowań toczących się przeciwko Usługodawcy i zwolnić Usługodawcę od wszelkich roszczeń wysuwanych przez Osoby trzecie. W zakresie niniejszego oświadczenia Użytkownik ponosi względem Usługodawcy pełną odpowiedzialność odszkodowawczą obejmującą w szczególności szkodę bezpośrednią, koszty pomocy prawnej świadczonej w celu obrony interesów Usługodawcy oraz równowartość świadczeń spełnionych przez Usługodawcę w celu zaspokojenia roszczeń Osób trzecich dotyczących naruszenia praw własności intelektualnej do materiałów, bądź naruszenia ich dóbr osobistych.

6. W przypadku wystąpienia przez Osoby trzecie z roszczeniami wobec Usługodawcy wynikającymi z ewentualnych naruszeń danych osobowych, w tym wizerunku, Użytkownik zobowiązuje się do podjęcia na swój koszt wszelkich kroków faktycznych i prawnych zapewniających Usługodawcy należyłą ochronę przed takimi roszczeniami, w szczególności zobowiązuje się wstąpić w miejsce Usługodawcy lub w przypadku braku takiej możliwości – przystąpić po stronie Usługodawcy do wszelkich postępowań toczących się przeciwko Usługodawcy i zwolnić Usługodawcę od wszelkich roszczeń wysuwanych przez Osoby trzecie. W zakresie niniejszego oświadczenia Użytkownik ponosi względem Usługodawcy pełną odpowiedzialność odszkodowawczą obejmującą w szczególności szkodę bezpośrednią, koszty pomocy prawnej świadczonej w celu obrony interesów Usługodawcy oraz równowartość świadczeń spełnionych przez Usługodawcę w celu zaspokojenia roszczeń Osób trzecich.

7. Użytkownik przedstawi odpowiednie dokumenty, potwierdzające stan prawny, o którym mowa w ust. 4 i 6, na każde żądanie Usługodawcy.

§ 12

Rozwiązanie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zawierana jest na czas nieoznaczony.
2. Zakończenia umowy o świadczenie Usług następuje z chwilą usunięcia Konta Użytkownika w Aplikacji, tj.:
 - 1) w momencie usunięcia Aplikacji z mobilnego urządzenia elektronicznego przez Użytkownika,
 - 2) z inicjatywy Usługodawcy, w przypadkach określonych w Regulaminie oraz w momencie likwidacji Aplikacji przez Usługodawcę lub zakończenia przez Usługodawcę działalności w zakresie świadczenia Usług.

§ 13

Problemy techniczne, reklamacje

1. W przypadku wystąpienia problemów w korzystaniu z Aplikacji, w tym problemów technicznych, Użytkownik może otrzymać wsparcie pisząc na adres: support@veracity.pl
2. Wszelkie reklamacje dotyczące Aplikacji należy składać do Usługodawcy pocztą elektroniczną na adres mailowy: smartcity@um.poznan.pl lub pocztą tradycyjną na adres Usługodawcy podany § 1 pkt 1 z dopiskiem na kopercie – „Reklamacja – aplikacja Smart City Poznań”.
3. Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko Użytkownika, adres e-mail użyty do rejestracji Konta Użytkownika w Aplikacji, przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację oraz numer zgłoszenia, jeśli reklamacja dotyczy konkretnego Zgłoszenia.
4. Reklamacje będą rozpatrywane przez Usługodawcę według kolejności ich wpływu, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania przez Usługodawcę.
5. Niezwłocznie po rozpatrzeniu reklamacji Usługodawca poinformuje osobę wnoszącą reklamację o sposobie jej rozstrzygnięcia. Informacja, w zależności od sposobu złożenia reklamacji przez Użytkownika, zostanie przesłana na adres jego poczty elektronicznej albo na adres podany w reklamacji.

§ 14

Postanowienia końcowe

1. Aktualny Regulamin dostępny jest na stronie internetowej www.poznan.pl/smartcity w formie pliku w formacie pdf oraz w formie tekstowej w Aplikacji.
2. Usługodawca poinformuje Użytkownika o zmianie Regulaminu drogą elektroniczną, za pośrednictwem Aplikacji. Usługodawca może również poinformować Użytkownika o zmianie

Regulaminu poprzez przesłanie Użytkownikowi informacji na adres e-mail Użytkownika, użyty podczas rejestracji Użytkownika w Aplikacji. Dalsze użytkowanie Aplikacji wymaga zaakceptowania zmian wprowadzonych w Regulaminie.

3. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie zastosowanie znajdują przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

4. Wszelkie spory powstałe na tle wykonywania niniejszego Regulaminu oraz świadczenia przez Usługodawcę usług drogą elektroniczną w ramach Aplikacji rozstrzyga sąd powszechny, właściwy miejscowo dla siedziby Usługodawcy.

5. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 01.09.2021r.