

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 dostępna w Aplikacji.
4. **Użytkownik** – osoba fizyczna, zarejestrowana oraz korzystająca z Aplikacji.
5. **Służby Miejskie** - biura/wydziały Urzędu Miasta Poznania, miejskie jednostki organizacyjne oraz inne podmioty właściwe do obsługi zgłoszeń Użytkowników na podstawie obowiązujących przepisów prawa lub zawartych z Usługodawcą umów.
6. **Powiadomienie Push** – krótka wiadomość, wyświetlana na ekranie urządzenia mobilnego, przekazywana Użytkownikowi przez Aplikację, wskazująca na temat nowego Powiadomienia w Aplikacji.
7. **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.
8. **Ankieta** – pytania otwarte lub zamknięte wysyłane do Użytkowników za pośrednictwem Aplikacji, służące badaniu opinii publicznej oraz celom statystycznym.
9. **Użytkownik niezarejestrowany** - każda osoba fizyczna, osoba prawna bądź też jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, niezarejestrowana w Aplikacji, ale korzystająca z zainstalowanej Aplikacji na urządzeniu mobilnym. Użytkownik niezarejestrowany nie może korzystać z modułów umożliwiających przesyłanie i podgląd zgłoszeń do służb miejskich oraz części funkcjonalności modułu Odpady.
10. **Osoba trzecia** - każda osoba fizyczna, osoba prawna bądź też jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, zarejestrowanego konta w Aplikacji oraz zainstalowanej Aplikacji na urządzeniu mobilnym.
11. **Regulamin** - niniejszy regulamin.

§ 2

Postanowienia ogólne

1. Mając na uwadze, iż jednym z kluczowych założeń koncepcji Smart City Poznań, jest podnoszenie jakości usług publicznych poprzez cyfryzację w mieście Poznań, w tym wdrażanie innowacyjnych technologii informacyjno-komunikacyjnych, które usprawniają realizację zadań własnych gminy, utworzono Aplikację Smart City Poznań.
2. Z aplikacji można korzystać zakładając konto Użytkownika w pełnym zakresie lub w zakresie ograniczonym bez konieczności zakładania konta (dla Użytkowników niezarejestrowanych).

3. Aplikacja jest narzędziem umożliwiającym Użytkownikowi szybki kontakt ze Służbami Miejskimi, w sprawach wymagających podjęcia działań o charakterze interwencyjnym, a także do zgłaszania uwag, opinii i wniosków dotyczących funkcjonowania Miasta Poznania.
4. Regulamin określa rodzaj, zakres oraz zasady dotyczące Usług świadczonych przez Usługodawcę na rzecz Użytkownika i Użytkownika niezarejestrowanego drogą elektroniczną z użyciem Aplikacji.
5. Użytkownik i Użytkownik niezarejestrowany jest zobowiązany do zapoznania się z Regulaminem i zaakceptowania jego treści, a w toku korzystania z Aplikacji zobowiązany jest do przestrzegania jego postanowień. Zarejestrowanie się w Aplikacji jest równoznaczne z akceptacją Regulaminu.

§ 3

Wymagania techniczne

1. Korzystanie z Usług Aplikacji możliwe jest dla Użytkowników i Użytkowników niezarejestrowanych, 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 13.0 i wyższy.
2. Aplikację można pobrać nieodpłatnie ze sklepu internetowego Google Play lub App Store.
3. 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.
4. Korzystanie w pełnym zakresie z Aplikacji wymaga dokonania rejestracji. W tym celu w ramach Aplikacji należy podać adres e-mail oraz postępować zgodnie z wyświetlanymi instrukcjami.
5. Koszty połączenia urządzenia mobilnego z siecią Internet obciążają Użytkownika i Użytkownika niezarejestrowanego, stosownie do treści umowy łączącej Użytkownika i Użytkownika niezarejestrowanego z jego operatorem telekomunikacyjnym.

§ 4

Rodzaj i zakres Usług

1. Usługi świadczone przez Usługodawcę z wykorzystaniem Aplikacji obejmują:
 - 1) Usługę „Zgłoszeń” umożliwiającą zgłaszanie spraw i zdarzeń o charakterze interwencyjnym, wymagających podjęcia działań przez Służby Miejskie działające na terenie miasta Poznania w ramach następujących kategorii: *Czystość, Drogi, Zwierzęta, Środowisko, Pojazdy oraz Społeczna inwentaryzacja reklam*. Dostępna jest także kategoria *Lokalne pomysły*, sugerująca Użytkownikowi sposoby na zgłoszenie swoich inicjatyw do Miasta Poznania;

- 2) Usługę „Powiadomień” polegającą na przekazywaniu Użytkownikowi i Użytkownikowi niezarejestrowanemu komunikatów, wiadomości, informacji lub innych treści dotyczących miasta Poznania, 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 zadane pytania otwarte lub zamknięte, dotyczące funkcjonowania Miasta Poznania. Udzielone w Ankiecie odpowiedzi nie będą umożliwiały identyfikacji Użytkownika.
 - 4) Moduł „Rozkład jazdy LIVE” - Ten moduł umożliwia Użytkownikowi i Użytkownikowi niezarejestrowanemu monitorowanie rzeczywistego czasu przyjazdu tramwaju lub autobusu linii komunikacyjnych, sprawdzenie rozkładu jazdy, lokalizacji przystanków oraz biletomatów komunikacji miejskiej w Poznaniu.
 - 5) Moduł „Parking Info” - Użytkownik i Użytkownik niezarejestrowany może skorzystać z kalkulatora do obliczania orientacyjnych kosztów podróży oraz uzyskać informacje o zasadach i kosztach parkowania na terenie miasta Poznania (dotyczy parkingów: Park&Ride, Park&Go oraz Strefy Płatnego Parkowania).
 - 6) Moduł „Odpady” - Użytkownik może uzyskać informacje o odbiorze odpadów, danych kontaktowych Wydziału Gospodarki Komunalnej oraz zarządzać powiadomieniami o odbiorze odpadów. Użytkownik niezarejestrowany może korzystać z modułu z wyjątkiem funkcjonalności Terminy oraz Adresy.
 - 7) Moduł „Wyszukiwarka Cmentarna” – Ten moduł umożliwia Użytkownikowi i Użytkownikowi niezarejestrowanemu odnalezienie informacji osób pochowanych na cmentarzach w Poznaniu. Dzięki wyszukiwarce można uzyskać takie informacje jak: data urodzenia, data zgonu, data pogrzebu oraz imiona i nazwiska osób pochowanych w tym samym grobie. Wyszukiwarka pozwala także na odnalezienie miejsca pochówku Powstańców Wielkopolskich oraz Olimpijek i Olimpijczyków spoczywających w Poznaniu. Wyszukiwane groby pokazywane są na dokładnej mapie wskazującej konkretne miejsce na cmentarzu. Natomiast za pomocą odpowiedniego przycisku można wyznaczyć w aplikacji zewnętrznej trasę z obecnej lokalizacji do lokalizacji docelowej.
 - 8) Moduł „Infoteka” - W tej sekcji Użytkownik i Użytkownik niezarejestrowany może uzyskać dostęp do artykułów z miejskich wortalii. Artykuły są uporządkowane według kategorii oraz kolejności chronologicznej.
 - 9) Moduł „Opcje dodatkowe – W module tym Użytkownik i Użytkownik niezarejestrowany uzyskuje szybki dostęp do wybranych wortalii tematycznych Urzędu Miasta Poznania.
3. Użytkownik chcąc skorzystać z usługi „Zgłoszenia”, w celu jej poprawnej obsługi powinien wybrać interesującą go kategorię, a następnie dokładnie opisać przedmiot zgłoszenia oraz określić jego lokalizację, a także dołączyć zdjęcie zdarzenia. Dołączenie zdjęcia jest obowiązkowe we wszystkich kategoriach z wyjątkiem kategorii *Zwierzęta* i *Środowisko*. 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 Służby Miejskie. 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 usługi „Zgłoszeń”, z zastrzeżeniem pkt. 5, Służby Miejskie mogą podejmować kontakt z Użytkownikiem w przedmiocie zgłoszeń przekazanych do realizacji (w ramach wszystkich kategorii). Komunikacja z Użytkownikiem, będzie podejmowana za pośrednictwem adresu e-mail, który został podany przez Użytkownika podczas rejestracji w Aplikacji.
5. W ramach kategorii *Pojazdy/Nieprawidłowe parkowanie*, poza wymienionymi w ust. 3 informacjami, Użytkownik, chcąc dokonać zgłoszenia, w ustawieniach Aplikacji musi obowiązkowo podać swoje imię i nazwisko, podać markę samochodu i numer rejestracyjny pojazdu. Podane dane są wymagane do prawidłowego wszczęcia postępowania przez Straż Miejską Miasta Poznania.
6. Użytkownik dokonujący zgłoszenia w ramach kategorii *Pojazdy/Nieprawidłowe parkowanie* 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 (tj. 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 (tj. Dz. U. z 2019 r., poz. 821 z późn. zm.).
7. Aplikacja za pośrednictwem usług lokalizacyjnych, zbiera informacje o miejscu zdarzenia, w celu identyfikacji miejsca wymagającego interwencji Służb Miejskich lub pozwala na pokazanie lokalizacji Użytkownika na mapie w czasie rzeczywistym na zasadach określonych w pkt. 8 lit. c).
8. Użytkownik określa lokalizację w jeden z następujących sposobów:
 - a) zaznaczenie punktu na mapie dostępnej w Aplikacji;
 - b) wprowadzenie adresu poprzez użycie wyszukiwarki nad mapą dostępną w Aplikacji;
 - c) skorzystanie z przycisku geolokalizacji dostępnego w Aplikacji, pod warunkiem włączenia przez Użytkownika GPS i obecności Użytkownika w miejscu zdarzenia.
9. Każde zgłoszenie Użytkownika przesłane za pomocą Aplikacji zostanie przekazane do panelu obsługi zgłoszeń, a następnie po zmianie statusu sprawy na „Obsługiwane” zostaje opublikowane na ogólnodostępnej mapie Aplikacji, gdzie jest widoczny status, identyfikator, opis i data zgłoszenia, Służba Miejska obsługująca zgłoszenie, liczba osób popierających zgłoszenie oraz jego lokalizacja. Zgłoszenia opublikowane na mapie nie zawierają danych osobowych Użytkowników.
10. W celu uniknięcia publikacji nieodpowiednich treści na ogólnodostępnej mapie w Aplikacji (np. „spam”, danych osobowych) wszystkie zgłoszenia, przed ich publikacją podlegają weryfikacji oraz zatwierdzeniu przez Usługodawcę.

11. Użytkownik, za pośrednictwem Aplikacji, w każdej chwili może sprawdzić status swoich zgłoszeń. O każdej zmianie statusu zgłoszenia Użytkownik będzie powiadamiany za pośrednictwem Push dostępnych w historii zgłoszeń w zakładce *Moje Zgłoszenia*.
12. W Aplikacji mogą być zamieszczane odnośniki do serwisów zewnętrznych, pozwalające w szczególności na przeglądanie materiałów multimedialnych lub szczegółowych treści Powiadomień.
13. Służby Miejskie nie pracują w trybie całodobowym. Ze względu na duże liczby zgłoszeń, ustanowiony został limit w wymiarze dziesięciu zgłoszeń na jeden dzień. Po wprowadzeniu dziesiątego zgłoszenia danego dnia następuje blokada, która zostaje automatycznie zdjęta rozpoczęciem kolejnego dnia kalendarzowego. Ponadto może dochodzić do priorytetyzacji zgłoszeń lub czasowego odstąpienia od ich realizacji ze względu na potrzebę działania zgodnie z przyjętym wcześniej harmonogramem.
14. Jedno zgłoszenie może dotyczyć tylko jednego problemu. Ta zasada obejmuje zarówno zdjęcia, jak i treść zgłoszenia. Nie można zgłaszać kilku problemów w jednym zgłoszeniu.
15. Aplikacja nie służy do zgłaszania postulatów dotyczących realizacji nowych inwestycji.

§ 5

Zasady korzystania z Powiadomień Push

1. Użytkownik korzystający z Aplikacji może otrzymywać Powiadomienia Push bezpośrednio na swoje urządzenie mobilne.
2. Użytkownik będzie otrzymywał informację o nowych powiadomieniach, Ankietach w Aplikacji, zmianach w zgłoszeniach Użytkownika oraz o terminach odbioru odpadów komunalnych.
3. Dla każdego nowego Użytkownika opcja otrzymywania Powiadomień Push jest włączana w Aplikacji w sposób domyślny.
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. W ramach użytkowania Aplikacji przetwarzane są dane identyfikujące:
 - a. Użytkownika w postaci: imienia, nazwiska, adresu e-mail, adresu posesji, z której będą odbierane odpady, danych geolokalizacyjnych, oraz przekazane przez Użytkownika informacje dotyczące miejsca i opisu zdarzenia, objętego zgłoszeniem.
 - b. Użytkownika niezarejestrowanego w postaci: danych geolokalizacyjnych.

Ponadto aplikacja mobilna przechowuje dane dot. akceptacji regulaminu (w tym datę, godzinę i wersję regulaminu) w pamięci urządzenia dla użytkownika niezarejestrowanego i zarejestrowanego.

2. Pozyskane dane ze zgłoszeń Użytkownika w celu ich realizacji są dystrybuowane do biur, wydziałów Urzędu Miasta Poznania oraz udostępniane miejskim jednostkom organizacyjnym oraz innym podmiotom właściwym do obsługi zgłoszeń Użytkowników na podstawie obowiązujących przepisów prawa lub zawartych z Usługodawcą umów.
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 i Użytkowników niezarejestrowanych oraz o przysługujących Użytkownikom i Użytkownikom niezarejestrowanym 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;

Cele przetwarzania danych i podstawa prawna:

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

- a) Świadczenia Usług dostępnych w Aplikacji, w szczególności w celu ich obsługi, przekazania zgłoszeń zarejestrowanych w Aplikacji do odpowiednich Służb Miejskich oraz komunikacji z Użytkownikiem w związku z ich realizacją - przetwarzanie jest niezbędne do wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym, którym jest umożliwienie mieszkańcom Miasta Poznania szybkiego kontaktu z Służbami Miejskimi w sprawach wymagających interwencji, poprzez miejską aplikację mobilną o charakterze informacyjno-komunikacyjnym, usprawniającą realizację zadań własnych gminy, wynikających z Ustawy o samorządzie gminnym (art. 6 ust. 1 lit. e) RODO).
- b) Dochodzenia roszczeń i ochrony przed roszczeniami – przetwarzanie jest niezbędne do prawnie uzasadnionych celów administratora polegających na obronie interesów Usługodawcy (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO).
- c) Skorzystania z usług geolokalizacyjnych - na podstawie wyrażonej zgody (art. 6 ust.1 lit. a RODO)

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 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 lub do czasu wniesienia sprzeciwu wobec takiego przetwarzania.
- 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 na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a) RODO dane będą przetwarzane przez okres obowiązywania wyrażonej zgody lub do momentu jej wycofania.

Prawa osób, których dane dotyczą:

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

Odbiorcy danych osobowych:

Odbiorcami Pani/Pana danych będą:

- a) podmioty odpowiedzialne za realizację zgłoszeń zarejestrowanych w Aplikacji, organy publiczne i inne podmioty, którym Administrator udostępni dane osobowe na podstawie przepisów prawa,
- b) podmioty świadczące usługi informatyczne na rzecz Usługodawcy, na podstawie zawartych z nim umów m.in.: Wielkopolskie Centrum Wspierania Inwestycji sp. z o. o. z siedzibą w Poznaniu przy ul. 28 czerwca 1956 r. nr 406, 61-441 Poznań.

Prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego

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

Wymóg podania danych osobowych i zasady ich przetwarzania

Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne, jeśli zamierza Pani/Pan korzystać z Usług oferowanych przez Aplikację.

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 (tj. Dz.U. z 2019 r. poz. 1231 z późn. zm.).
2. Aplikacja jest udostępniana dla Użytkownika i Użytkownika niezarejestrowanego 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 i Użytkowników niezarejestrowanych, 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 należytą staranność w zakresie przestrzegania tajemnicy dotyczącej w szczególności poufności informacji przekazywanych podczas korzystania z Usług oraz danych osobowych Użytkowników i Użytkowników niezarejestrowanych, a także informacji o świadczonych na rzecz Użytkowników i Użytkowników niezarejestrowanych Usługach, jeżeli nie są jawne z zasady lub ich ujawnienie nie jest niezbędne dla prawidłowego świadczenia Usług, których dotyczą.
4. Usługodawca zachowuje należytą 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 i Użytkownikom niezarejestrowanym 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 i Użytkownika niezarejestrowanego danych spowodowanych działaniem czynników zewnętrznych (np. awaria sprzętu, oprogramowania, itd.) lub też innymi okolicznościami niezależnymi od Usługodawcy (działanie Osób trzecich),
 - 4) korzystania przez Użytkowników i Użytkowników niezarejestrowanych 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 i Użytkownika niezarejestrowanego Aplikacji Osobom trzecim, w szczególności z tytułu wykorzystania przez te osoby danych Użytkownika i Użytkownika niezarejestrowanego.
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 uprawnień 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 i Użytkownika niezarejestrowanego z wyprzedzeniem o przewidywanym terminie przerwy oraz czasie jej trwania, w komunikacie wyświetlanym bezpośrednio w Aplikacji.

§ 10

Obowiązki i odpowiedzialność Użytkownika i Użytkownika niezarejestrowanego

1. Użytkownik i Użytkownik niezarejestrowany 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 i Użytkownika niezarejestrowanego 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 i Użytkownik niezarejestrowany ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie naruszenia obowiązującego prawa oraz postanowień niniejszego Regulaminu.
4. Użytkownik i Użytkownik niezarejestrowany, 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 możliwość usunięcia konta Użytkownika z Aplikacji lub tymczasowego zablokowania konta, w przypadku naruszania przez Użytkownika przepisów prawa lub Regulaminu.
7. Nadmierna liczba zgłoszeń, w szczególności tych powielających się, czy zgłoszonych już

wcześniejszej sytuacji, co do których odpowiednie służby podejmują cykliczne działania, może utrudnić i wydłużyć obsługę pozostałych. Użytkownik powinien każdorazowo weryfikować zgłoszenie pod kątem jego zasadności, uwzględniając interwencyjny charakter Aplikacji.

§ 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, użyczanie 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 opisania.

4. Przesyłając materiały Użytkownik oświadcza, że:
 - 1) ma pełne prawo do dysponowania materiałami oraz że przysługują mu wszelkie, wyłączne 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, danych osobowych 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.
6. Użytkownik przedstawi odpowiednie dokumenty, potwierdzające stan prawny, o którym mowa w ust. 4 i 6, na każde żądanie Usługodawcy

§ 12

Usuwanie konta

1. Zakończenie świadczenia Usług następuje z chwilą usunięcia Konta Użytkownika w Aplikacji;
 - a) w momencie usunięcia konta przez Użytkownika w Aplikacji w zakładce Moje konto (z poziomu urządzenia mobilnego), lub poprzez przesłanie drogą elektroniczną prośby o usunięcie konta na adres wskazany w §13 ust. 1.
 - b) z inicjatywy Usługodawcy, w przypadkach określonych w Regulaminie oraz w momencie likwidacji Aplikacji przez Usługodawcę lub zakończenia przez Usługodawcę działalności w zakresie świadczenia Usług
2. Użytkownik w każdym czasie może skorzystać z funkcji usuwania konta w Aplikacji w

zakładce *Moje konto*.

§ 13

Problemy techniczne, reklamacje

1. W przypadku wystąpienia problemów w korzystaniu z Aplikacji, w tym problemów technicznych, Użytkownik i Użytkownik niezarejestrowany mogą otrzymać wsparcie pisząc na adres: support@wcowi.com.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 lub Użytkownika niezarejestrowanego, 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 i Użytkownika niezarejestrowanego 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 lutego 2024 r.

