

Projekt Regulaminu E-konsultacji.

Postanowienia ogólne

§1

Właścicielem i administratorem serwisu internetowego www.gupkrakow.praca.gov.pl, na których zostały udostępnione e-Konsultacje, jest Grodzki Urząd Pracy w Krakowie z siedzibą przy ul. Wąwozowej 34, 31-752 Kraków, NIP: 678-27-48-246

§2

Niniejszy Regulamin określa rodzaj i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną przez Usługodawcę, warunki ich świadczenia oraz zasady zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie tych usług, jak również tryb postępowania reklamacyjnego.

§3

Definicje terminów używanych w niniejszym Regulaminie:

- a) E-Konsultacje – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na podstawie zawieranej z Klientem Umowy, polegająca na możliwości przeprowadzenia przez Klienta wideorozmowy z Konsultantem, w zakresie tematycznym wynikającym ze stosowania ustawy o promocji zatrudnienia i instytucji rynku pracy, należących do właściwości Grodzkiego Urzędu Pracy w Krakowie.
- b) Klient – osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat i nie została pozbawiona zdolności do czynności prawnej, w tym również osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, która korzysta z e-Konsultacji świadczonych w ramach serwisu internetowego www.gupkrakow.praca.gov.pl. Klientem może być osoba niepełnoletnia lub nieposiadająca pełnej zdolności do czynności prawnych, w zakresie w jakim jest reprezentowana przez przedstawiciela ustawowego.
- c) Serwis – witryna internetowa umieszczona w Internecie pod adresem: www.gupkrakow.praca.gov.pl
- d) Umowa – umowa o świadczenie drogą elektroniczną usług przewidzianych w niniejszym Regulaminie.
- e) Konsultant – osoba posiadająca odpowiednie wykształcenie, szkolenia i doświadczenie zawodowe konieczne do udzielania doradztwa i prowadzenia konsultacji w danej dziedzinie. Może to być pośrednik pracy, doradca zawodowy, pracownik Stanowiska Informacji – osoba uprawniona do wykonywania zawodu, zgodnie z ustawą z dnia 20

kwietnia 2004r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (tekst jednolity: Dz.U.2022 poz. 690)

- f) System teleinformatyczny - zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (tekst jednolity: Dz. U. z 2022 r, poz. 1648 ze zm.).
- g) Świadczenie usługi drogą elektroniczną - wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (tekst jednolity: Dz. U. z 2022 r, poz. 1648 ze zm.).
- h) Usługodawca – właściciel serwisu oraz strony internetowej www.gupkrakow.praca.gov.pl – Grodzki Urząd Pracy w Krakowie.
- i) Regulamin – oznacza niniejszy dokument.

§4

Przed rozpoczęciem korzystania z Serwisu Klient zobowiązany jest zapoznać się z treścią Regulaminu. Wyrażenie przez Klienta zgody na przestrzeganie Regulaminu jest równoznaczne z akceptacją treści Regulaminu.

Rodzaje usług i warunki ich świadczenia

§5

Celem Serwisu jest umożliwienie Klientom udzielania informacji na odległość, za pośrednictwem systemów teleinformatycznych. W ramach serwisu www.gupkrakow.praca.gov.pl usługi świadczone są drogą elektroniczną w formie wideorozmowy.

§6

Usługa e-Konsultacji świadczona jest przez Usługodawcę za pomocą wyznaczonych przez niego Konsultantów, mających odpowiednie kwalifikacje i doświadczenie zawodowe w danym obszarze tematycznym z zakresu stosowania ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy.

§7.

Warunkiem zawarcia umowy jest kliknięcie w wygenerowany przez Serwis link do spotkania on-line i połączenie się z Konsultantem.

§8

1. E-Konsultacje świadczone są bezpłatnie.
2. E-konsultacje poświęcone poszczególnym obszarom tematycznym z zakresu stosowania ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy świadczone są w określonych przez Usługodawcę dniach i godzinach.

§9

Usługodawca odmawia realizacji usługi e-Konsultacji w przypadku braku akceptacji Regulaminu.

§10

Do zawarcia Umowy o świadczenie usługi e-Konsultacji dochodzi przez podjęcie przez Klienta czynności w Serwisie Usługodawcy, powodujących kolejno:

- a) wybór tematu rozmowy usługi konsultacyjnej,
- b) akceptację Regulaminu,
- c) kliknięcie w wygenerowany przez Serwis link do spotkania on-line,
- d) połączenie się z Konsultantem.

Zakres usług konsultacyjnych

§11

Zakres tematyczny usług konsultacyjnych jest przedstawiony w Ofercie opublikowanej w ogólnodostępnej części Serwisu.

Wymagania techniczne

§12

Do korzystania z usług świadczonych na podstawie niniejszego Regulaminu niezbędne jest posiadanie przez Klienta dostępu do Internetu oraz przeglądarki internetowej na urządzeniu elektronicznym (komputerze, tablecie, telefonie komórkowym).

§ 13

Odstąpienie od umowy

1. Usługodawca może odmówić udzielenia usługi e-Konsultacji osobie, która łamie przepisy niniejszego Regulaminu, przepisy prawa albo działa w sposób szkodliwy dla Usługodawcy.

2. Konsultant może zaprzestać udzielania usług konsultacyjnych w stosunku do danego Klienta w przypadku przekazania przez tego Klienta treści o charakterze bezprawnym lub obraźliwym.

§14

Klient może odstąpić od umowy kontaktując się z Usługodawcą poprzez adres email: grodzki@gupkrakow.pl

Ochrona danych osobowych

§15

Klient wyraża zgodę na przetwarzanie przez Usługodawcę przekazanych przez siebie danych osobowych na warunkach określonych przez Usługodawcę.

§16

Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych udostępniane są w Serwisie Usługodawcy.

Odpowiedzialność

§17

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usługi e-Konsultacji lub braku możliwości dostępu do usługi wynikające z:
 - a) awarii lub wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych, na które nie miał wpływu,
 - b) innych przyczyn niezależnych od Usługodawcy.
2. Usługodawca ma prawo do zawieszenia funkcjonowania Serwisu w przypadku bieżącej obsługi i konserwacji serwisu, oprogramowania i urządzeń technicznych z nim związanych.
3. Klient zobowiązuje się w trakcie świadczenia usługi do podawania danych i składania oświadczeń zgodnych z prawdą. Konsultant nie ponosi odpowiedzialności za skutki będące następstwem podania przez Klienta nieprawdziwych danych lub składania nieprawdziwych oświadczeń.
4. Usługodawca zobowiązuje się świadczyć usługę za pomocą Serwisu na najwyższym poziomie. W przypadku wystąpienia ewentualnych problemów technicznych związanych z funkcjonowaniem Serwisu, niezależnych od Usługodawcy, których skutkiem może być ewentualna kolizja zarezerwowanego terminu konsultacji z terminem wybranym w tym samym czasie przez innego Klienta, Usługodawca zastrzega sobie możliwość zapewnienia Klientowi możliwie najbardziej dogodnego terminu zamiennego dla wybranej usługi. Klient ma prawo nie zaakceptować innego terminu zaproponowanego przez Usługodawcę a tym samym może zrezygnować z usługi.

§18

Klient i Usługodawca nie ponoszą wobec siebie odpowiedzialności za niewykonanie postanowień niniejszego Regulaminu, gdy będzie to spowodowane przyczynami, których zaistnienia nie można było uniknąć nawet przy zachowaniu należytej staranności.

§19

Zakazane jest dostarczanie przez Klienta danych o bezprawnym charakterze lub mogących uszkodzić systemy komputerowe. W przypadku dostarczenia takich danych Usługodawca może uniemożliwić do nich dostęp, o czym powiadomi Klienta. Ponadto Usługodawcy będą przysługiwały roszczenia odszkodowawcze w pełnej wysokości. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkodę powstałą na skutek uniemożliwienia dostępu do danych o bezprawnym charakterze.

Postępowanie reklamacyjne i rozwiązywanie sporów

§20

Reklamacje dotyczące korzystania z Serwisu można zgłaszać pisząc na adres email: grodzki@gupkrakow.pl w terminie 14 dni od dnia wykonania usługi e-Konsultacji lub dnia, w którym miała być ona wykonana. Reklamacja wniesiona po upływie tego terminu nie będzie rozpatrzona.

§21

1. Reklamacja powinna zawierać:

- a) oznaczenie Klienta, w szczególności: jego imię i nazwisko, adres poczty elektronicznej, elektroniczny identyfikator (login),
- b) przedstawienie istoty problemu stanowiącego przyczynę reklamacji.

2. Odpowiedź na reklamację zostanie wysłana do Klienta za pomocą wiadomości e-mail. Termin na rozpatrzenie reklamacji wynosi 14 dni.

§22

W przypadku zaistnienia jakiegokolwiek sporu dotyczącego zawartej pomiędzy nimi umowy Klient i Usługodawca podejmą działania zmierzające do jego polubownego rozwiązania.

Postanowienia końcowe

§23

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, stosuje się przepisy ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. (tekst jednolity: Dz.U. z 2020 r. poz. 344) o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz inne przepisy prawa polskiego.

§24

Regulamin obowiązuje od chwili opublikowania go w Serwisie i stanowi integralną część zawieranych za pośrednictwem tego serwisu umów.

§25

Usługodawca ma prawo zmiany Regulaminu. Zmiana Regulaminu następuje poprzez jej publikację w Serwisie.

§26

Usługodawca i wskazani do wykonania usługi Konsultanci nie będą udostępniać osobom trzecim informacji przekazywanych przez Klienta, w szczególności treści porad. Klient nie ma uprawnienia do publicznego udostępniania treści udzielonych mu informacji.