



Regulamin usługi rezerwacji wizyty - Urząd Miejski w Mosinie

Regulamin korzystania z usługi

„Umów wizytę w urzędzie”

1. Informacja ogólna

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usługi elektronicznej w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1513).
2. Celem usługi jest umożliwienie mieszkańcom oraz innym osobom zainteresowanym wcześniejszego umówienia się na wizytę w Urzędzie Miejskim w Mosinie w konkretnym terminie i godzinie.
3. Rezerwacja ma na celu usprawnienie obsługi interesantów, skrócenie czasu oczekiwania oraz zapewnienie komfortowych warunków załatwiania spraw.
4. Świadczenie Usługi odbywa się na zasadach opisanych w Regulaminie

2. Zasady korzystania z Usługi „Umów wizytę w urzędzie”

1. Dostęp do Usługi mają zarówno Użytkownicy posiadający konto w Systemie, jak i osoby nieposiadające konta w Systemie. Użytkownicy posiadający konto w Systemie e-Instytucja mogą skorzystać z Usługi za pośrednictwem Profilu Zaufanego. W celu skorzystania z usługi przez Użytkowników nieposiadających konta w Systemie, niezbędne jest podanie imienia i nazwiska, adresu e-mail i numeru telefonu.
2. W odniesieniu do Użytkowników nieposiadających konta w Systemie, umowa o świadczenie Usługi zostaje zawarta w momencie przesłania przez Użytkownika danych niezbędnych do skorzystania z usługi, określonych w pkt 2.a powyżej. W odniesieniu do Użytkowników posiadających konto w Systemie, umowa o świadczenie Usługi zostaje zawarta w momencie rejestracji konta w Systemie.
3. W odniesieniu do Użytkowników nieposiadających konta w Systemie, umowa o świadczenie Usługi ulega rozwiązaniu wraz z upływem terminu wizyty umówionej zgodnie postanowieniami niniejszego Regulaminu. W odniesieniu do Użytkowników posiadających konto w Systemie, umowa o świadczenie Usługi ulega rozwiązaniu w momencie usunięcia konta w Systemie.
4. Do skorzystania z Usługi niezbędne jest:
 - urządzenie umożliwiające dostęp do sieci Internet - komputer, smartfon, itp.,
 - połączenie z siecią Internet.
5. Umawianie wizyt odbywa się wyłącznie online, za pośrednictwem Elektronicznego Biura Obsługi Interesanta (eBOI), dostępnego pod adresem: <https://eboi.mosina.pl/>
6. Dostęp do usługi możliwy jest 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

7. Użytkownik umawia wizytę w urzędzie poprzez:
 - prawidłowe wypełnienie zgłoszenia w module umawiania wizyt systemu eBOI,
 - zaakceptowanie Regulaminu,
 - zatwierdzenie wprowadzonych danych używając przycisku: „Umów wizytę”
8. Rezerwacja wizyty wymaga podania danych osobowych, takich jak: imię i nazwisko, numer telefonu kontaktowego i/lub adres e-mail, krótki opis sprawy (wraz z podaniem np.: nr sprawy/wniosku/umowy, miejscowości czy też nr działki).
9. Usługa jest bezpłatna i dotyczy tylko wybranych komórek organizacyjnych Urzędu.
10. Umówienie wizyty w sposób określony w niniejszym Regulaminie jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na otrzymywanie powiadomień dotyczących umówionej wizyty za pomocą wiadomości e-mail, SMS-a lub poprzez Aplikację mobilną „mInstytucja”, w zależności od opcji wybranych przez Użytkownika.
11. Zabronione jest dostarczanie przez Użytkowników treści o charakterze bezprawnym, jak również naruszanie przez Użytkowników jakichkolwiek praw Usługodawcy, innych Użytkowników lub osób trzecich.
12. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Usługi z przyczyn od niej niezależnych.
13. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niezgodne z Regulaminem działania Użytkownika.
14. Usługodawca może czasowo zawiesić dostęp do Usługi lub jej części ze względów bezpieczeństwa lub innych niezależnych od niego przyczyn.
15. Rezerwacja wizyty nie gwarantuje załatwienia sprawy podczas jednej wizyty - w przypadku spraw skomplikowanych możliwe jest ustalenie kolejnego terminu.
16. W jednej rezerwacji można umówić jedną osobę i jedną sprawę - w przypadku kilku spraw należy zarezerwować oddzielne terminy.

3. Umawianie wizyty - wskazówki korzystania z Usług

1. W celu dokonania rezerwacji:
 - wejdź na stronę <https://eboi.mosina.pl/>,
 - wybierz zakładkę „Umów wizytę w Urzędzie”,
 - wybierz interesujące zagadnienie,
 - wybierz dostępny termin i godzinę,
 - wypełnij wymagane dane i zatwierdź rezerwację.
2. Zatwierdzenie rezerwacji jest jednoznaczne z akceptacją Regulaminu Usługi.
3. Na wskazany adres e-mail lub numer telefonu zostanie przesłane potwierdzenie wizyty.
4. System umożliwia również anulowanie lub zmianę terminu wizyty poprzez link dostępny w wiadomości potwierdzającej.

4. Uwagi dodatkowe związane z umówioną wizytą

1. Osoba umówiona na wizytę powinna przybyć punktualnie w miejsce wskazane w potwierdzeniu.
2. Spóźnienie powyżej 10 minut skutkuje anulowaniem wizyty.
3. Godzina rezerwacji wizyty jest określona orientacyjnie. Rozpoczęcie obsługi może ulec nieznacznemu opóźnieniu, w zależności od zakończenia obsługi poprzedniej osoby.
4. Rezerwacja wizyty dla wielu spraw wymaga uzyskania osobnych rezerwacji dla każdej z nich.
5. Na umówionej wizycie obsłużona będzie tylko osoba podana w zgłoszeniu lub osoba posiadająca pełnomocnictwo/upoważnienie do występowania w imieniu umówionej osoby.
6. Nie będą akceptowane zamiany terminów wizyty z inną osobą/podmiotem, czy odstępowanie terminu umówionej wizyty innej osobie/podmiotowi.

7. Z umówionej wizyty można w każdej chwili zrezygnować lub zmienić datę wizyty modyfikując ją z poziomu listy umówionych wizyt.
8. Usługodawca ma prawo do odwołania umówionej wizyty, w takim przypadku Użytkownik otrzymuje powiadomienie e-mail wraz z przyczyną odwołania oraz może zaproponować inny termin wizyty.
9. Wizyty umówione w sposób niezgodny z Regulaminem zostaną odrzucone.
10. System umożliwia umawianie wizyt z przynajmniej 2 dniowym wyprzedzeniem.
11. Pracownik Urzędu może odmówić obsługi interesanta, jeżeli sprawa nie mieści się w kompetencjach referatu, w którym dokonano rezerwacji.

5. Postępowanie reklamacyjne

1. Wszelkie uwagi, skargi i reklamacje dotyczące działania systemu rezerwacyjnego można zgłaszać:
 - mailowo na adres: um@mosina.pl,
 - telefonicznie: (61) 810 95 00,
 - osobiście w siedzibie Urzędu.
2. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie do 14 dni roboczych, od daty ich otrzymania.
3. W przypadku uznania reklamacji, Urząd podejmie odpowiednie działania naprawcze.

6. Postanowienia końcowe

1. Użytkownik modułu „Umów wizytę w urzędzie” zobowiązuje się do korzystania z Systemu w sposób zgodny z obowiązującym prawem oraz postanowieniami tego Regulaminu, w tym do niedokonywania, w ramach korzystania z Usługi, jakichkolwiek działań sprzecznych z normami społecznymi, obyczajowymi oraz powszechnie obowiązującymi zasadami korzystania z sieci Internet.
2. Użytkownik powinien zapoznać się z treścią Regulaminu przed rozpoczęciem korzystania z usługi „Umów wizytę w urzędzie”.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem opublikowania na stronie internetowej Urzędu.
4. Urząd Miejski w Mosinie zastrzega sobie prawo do zmiany treści regulaminu w dowolnym czasie, przy czym zmiany wchodzi w życie z dniem publikacji.
5. W sprawach nieuregulowanych mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy o dostępie do informacji publicznej i ochronie danych osobowych (RODO).