

# **REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ przez PAŃSTWOWY INSTYTUT WETERYNARYJNY - PAŃSTWOWY INSTYTUT BADAWCZY W PUŁAWACH**

## **Wstęp**

Realizując postanowienia art. 8 ust. 1 pkt. 1 Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2016 r. poz. 147) Państwowy Instytut Weterynaryjny - Państwowy Instytut Badawczy z siedzibą w Puławach (24-100) przy ul. Partyzantów 57, wprowadza niniejszy Regulamin określający w szczególności rodzaje i zakres świadczonych usług drogą elektroniczną, warunki świadczenia tych usług, w tym wymagania techniczne oraz zakazy dostarczania treści bezprawnych, politykę prywatności, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną oraz tryb postępowania reklamacyjnego.

## **Rozdział 1 - Postanowienia ogólne**

1. Definicje pojęć użytych w Regulaminie
  - a. Ustawa - ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz. U. z 2016 r. poz. 147),
  - b. 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 (Dz. U. z 2016 r. poz. 147),
  - c. Usługi świadczone 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 (Dz. U. z 2016 r. poz. 147),
  - d. Środki komunikacji elektronicznej - rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość przy wykorzystaniu transmisji danych między systemami teleinformatycznymi, a w szczególności pocztę elektroniczną,
  - e. Usługodawca - Państwowy Instytut Weterynaryjny - Państwowy Instytut Badawczy z siedzibą w Puławach (24-100) przy ul. Partyzantów 57,
  - f. Usługobiorca - podmiot korzystający z usług Usługodawcy, który jest stroną umowy o świadczeniu usług będący osobą fizyczną, osobą prawną albo jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, który zobowiąże się do przestrzegania niniejszego regulaminu. Usługobiorcą jest również podmiot, który zamówi świadczenie określonych usług drogą elektroniczną na zasadach poniżej określonych,

- g. Specyfikacja techniczna - zbiór informacji o systemie teleinformatycznym Usługodawcy oraz wymaganiach technicznych niezbędnych do współpracy z tym systemem,
  - h. Cookies – tzw. ciasteczka, czyli pliki tekstowe zapisywane automatycznie na dysku lokalnym komputera przez przeglądarkę internetową i przechowujące informacje dotyczące odwiedzin,
  - i. Regulamin – oznacza niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną,
  - j. Rozporządzeniem 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 tzw. RODO),
  - k. Ustawa o ochronie danych osobowych - ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (dz. U. z 2018 r., poz. 1000)
1. Wyrażenie zgody na przestrzeganie niniejszego Regulaminu przy uruchamianiu usługi, przy użyciu strony WWW jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków regulaminu bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.

## **Rozdział 2 - Rodzaje i zakres świadczonych usług drogą elektroniczną**

1. Usługodawca świadczy usługi drogą elektroniczną, w postaci udostępnienia platformy „e-klient” dostępnej pod adresem <https://eklient.piwet.pulawy.pl>, która to umożliwia korzystanie z usług badawczych laboratoriów, a w szczególności:
- a. Moduł „Badanie biegłości” - w ramach modułu Użytkownicy mogą zapisać się na wybrane badania biegłości i wprowadzać wyniki przeprowadzonych badań. Po zakończeniu badania w serwisie zamieszczany jest raport z przeprowadzonych badań.
  - b. Moduł „CELAB-INFO” – w ramach modułu zamieszczane są materiały pomocy do systemu CELAB-CBD (system informatyczny wspomagający pracę laboratoriów). Moduł nie wymaga od Użytkowników logowania, materiały są ogólnie dostępne.
  - c. Moduł „Zlecenia” – w ramach modułu zalogowany Użytkownik ma możliwość zlecenia badania wybranemu laboratorium, wypełniając w tym celu formularz podając szczegóły zlecenia. Aplikacja udostępnia interfejs programistyczny aplikacji (API), za pomocą którego komunikuje się z systemami informatycznymi obsługującymi laboratoria, przekazując im informacje o zleconych badaniach i odbierając informacje zwrotne (np. wyniki przeprowadzonych badań). Użytkownik ma dostęp do wszystkich zleconych przez siebie badań i w zależności od statusu zlecenia: wprowadzenie poprawek, usunięcie, wydruk protokołu, obejrzenie wyników.
  - d. Moduł „Inwazyjne gatunki żółwi” - Moduł dostępny dla wykonawców projektu NCN nr 2013/11/B/NZ7/01690 „Inwazyjne gatunki żółwi jako źródło i wektor mikroflory patogennej dla zwierząt i ludzi”. W ramach modułu gromadzone są wyniki badań prowadzonych w ramach ww. projektu badawczego.

2. Platforma nie ma charakteru komercyjnego, oferowane funkcjonalności dostępne są bezpłatnie zarówno dla Usługobiorców korzystających z usług laboratoriów jak i Usługobiorców będących laboratoriami, które udostępniają usługi badawcze.
3. Usługodawca informuje, iż usługi laboratoriów mogą mieć charakter odpłatny, jednakże ewentualne rozliczenie następować będzie bezpośrednio pomiędzy Usługobiorcą korzystającym z usług laboratorium, a konkretnym Usługobiorcą będącym laboratorium świadczącym odpłatne usługi badawcze.

## **Rozdział 3 - Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną**

1. Usługodawca świadczy usługi na rzecz Usługobiorcy w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym regulaminie.
2. Usługobiorca zobowiązuje się do przestrzegania niniejszego regulaminu. Regulamin jest udostępniony Usługobiorcy nieodpłatnie, za pośrednictwem strony internetowej „<https://eklient.piwet.pulawy.pl>”, w formie która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
3. Usługobiorca zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz nie dostarczania przez lub do systemów teleinformatycznych Usługodawcy następujących treści:
  - a. Powodujących zachwianie pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych Usługodawcy lub innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu usług drogą elektroniczną,
  - b. Naruszających dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub treści, które są niezgodne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
4. Usługodawca ma prawo do prowadzenia prac konserwacyjnych systemu teleinformatycznego, mogących powodować utrudnienia lub uniemożliwienie Usługobiorcom korzystania z usług. Terminy prac i przewidywany czas ich trwania będzie publikowany na stronie WWW przed rozpoczęciem prac.
5. W przypadkach szczególnych (siła wyższa) mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność systemu teleinformatycznego, Usługodawca ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia usług, bez wcześniejszego powiadomienia i przeprowadzenia prac konserwacyjnych mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności systemu teleinformatycznego.
6. Usługodawca zapewnia Usługobiorcom tajemnicę komunikacji zwaną "tajemnicą telekomunikacyjną", która obejmuje informacje przekazywane w publicznej sieci Internet, dane dotyczące i wprowadzone przez Usługobiorców tylko w obrębie systemu teleinformatycznego Usługodawcy i tylko w przypadku, w którym informacje objęte "tajemnicą telekomunikacyjną" nie są jawne z zasady lub ich ujawnienie nie jest niezbędne dla prawidłowego świadczenia usługi, której dotyczą. Informacje objęte "tajemnicą telekomunikacyjną" mogą zostać ujawnione jedynie w przypadkach określonych umową lub w przepisach prawa.
7. Informacje objęte "tajemnicą telekomunikacyjną" mogą być przetwarzane przez Usługodawcę tylko wówczas, gdy przetwarzanie ich jest przedmiotem usługi świadczonej Usługobiorcom, jest niezbędne do jej prawidłowego wykonania lub nadzoru nad prawidłowym działaniem systemu teleinformatycznego Usługodawcy.
8. Dostęp do informacji, o zmianach dotyczących sposobu i zakresu świadczenia usług przez Usługodawcę oraz do informacji, których wymóg dostarczania Usługobiorcy wynikający z Art. 6 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Usługodawca

będzie realizował poprzez stronę WWW i/lub poprzez przekazywany pocztą elektroniczną informator.

9. Wymagania techniczne (ze strony Usługobiorcy) niezbędne do korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną:
  - a. Komputer z dostępem do sieci Internet,
  - b. Zainstalowana na tym komputerze przeglądarka stron www.

## Rozdział 4 - Polityka prywatności

1. Administratorem danych osobowych Usługobiorców jest Państwowy Instytut Weterynaryjny - Państwowy Instytut Badawczy z siedzibą w Puławach (24-100) przy ul. Partyzantów 57.
2. Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym w sprawach z zakresu ochrony danych osobowych można się kontaktować pod adresem e-mail: **iod@piwet.pulawy.pl**.
3. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się na zasadach określonych w RODO, Ustawie o ochronie danych osobowych, Ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Ustawie prawo telekomunikacyjne oraz postanowieniach niniejszego Regulaminu
4. Przetwarzanie danych odbywa się na podstawie art.6 ust. 1 lit. b RODO, w celu wykonania umowy lub w celu podjęcia działań przed zawarciem umowy.
5. Udostępnienie danych osobowych ma charakter dobrowolny, jednak jest warunkiem koniecznym w celu korzystania z usług drogą elektroniczną.
6. Dane osobowe zgromadzone przez Usługodawcę mogą być udostępnione:
  - a. odpowiednim organom państwowym na ich żądanie na podstawie odpowiednich przepisów prawa,
  - b. innym osobom i podmiotom – w celu realizacji zawartej umowy.
7. Przetwarzanie danych osobowych Usługobiorców oraz wprowadzonych przez nich danych osobowych może dotyczyć:
  - a. loginów,
  - b. imion,
  - c. nazwisk,
  - d. adresów e-mail,
  - e. numerów telefonów,
  - f. numerów NIP.
8. Usługodawca uwzględniając charakter, zakres, kontekst i cel przetwarzania danych osobowych oraz ryzyko naruszenia praw lub wolności osób fizycznych, wdraża odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, aby przetwarzanie odbywało się w sposób zapewniający bezpieczeństwo danych osobowych udostępnionych przez Użytkowników, w szczególności uniemożliwiające dostęp do nich osobom trzecim lub ich przetwarzanie z naruszeniem przepisów prawa, zapobiegające utracie danych, ich uszkodzeniu lub zniszczeniu.
9. Usługobiorcom przysługuje prawo:
  - a. dostępu do swoich danych osobowych udostępnionych, prawo dokonywania uzupełnienia, korekt oraz aktualizacji treści danych w drodze komunikacji elektronicznej z administratorem danych lub poprzez edycję danych konta,
  - b. żądania czasowego lub stałego wstrzymania przetwarzania danych osobowych lub ich usunięcia, o ile okazałyby się one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zebrane z naruszeniem przepisów prawa,

- c. sprzeciwu wobec przetwarzania ich danych osobowych – w przypadkach przewidzianych przepisami prawa – oraz prawo żądania ich usunięcia, gdy staną się one zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane.
10. Po zakończeniu korzystania przez Usługobiorcę z usług świadczonych przez Usługodawcę, na skutek wypowiedzenia, odmowy akceptacji zmian Regulaminu, dane osobowe Usługobiorcy mogą być przetwarzane w zakresie koniecznym do realizacji następujących celów:
- a. niezbędne do rozliczenia usługi oraz dochodzenia roszczeń z tytułu płatności za korzystanie z usługi,
  - b. niezbędne do celów reklamy, badania rynku oraz zachowań i preferencji usługobiorców z przeznaczeniem wyników tych badań na potrzeby polepszenia jakości usług świadczonych przez usługodawcę, za zgodą usługobiorcy,
  - c. niezbędne do wyjaśnienia okoliczności niedozwolonego korzystania z usługi, o jakim mowa w art. 21 ust. 1 Ustawy,
  - d. dopuszczone do przetwarzania na podstawie odrębnych ustaw lub umowy.

## **Rozdział 5 - Warunki zawierania i rozwiązywania umów**

1. Usługodawca zobowiązuje się do rozpoczęcia świadczenia usług od momentu zarejestrowania Usługobiorcy na stronach WWW Usługodawcy.
2. W celu dokonania rejestracji należy wykonać następujące czynności:
  - a. wejść na stronę internetową o adresie: <https://eklient.piwet.pulawy.pl>,
  - b. zapoznać się z Regulaminem zamieszczonymi na stronie <https://eklient.piwet.pulawy.pl>,
  - c. wypełnić prawidłowo elektroniczny formularz rejestracyjny, kliknąć na przycisk „Wyślij”
3. Usługobiorca, który założył konto na platformie „e-klient” może je usunąć w każdym czasie.
4. Do usunięcia konta Użytkownika niezbędne jest przesłanie wniosku o usunięcie konta Użytkownika na adres poczty elektronicznej Usługodawcy.
5. Usługodawca zobowiązany jest usunąć konto Użytkownika, który złożył wniosek w tym przedmiocie w terminie 7 dni od dnia wpłynięcia wniosku o usunięcie konta.
6. Wniosek o usunięcie konta Użytkownika może zostać wysłany także pocztą na adres siedziby Usługodawcy. W takim przypadku konto Użytkownika zostanie usunięte w terminie 7 dni od dnia wpłynięcia wniosku.
7. Wniosek o usunięcie konta Użytkownika musi zawierać co najmniej imię i nazwisko lub nazwę Usługobiorcy oraz login pod jakim konto zostało utworzone.
8. Wniosek o usunięcie konta Użytkownika nie zostanie uwzględniony, jeżeli we wniosku o usunięcie konta Użytkownika nie zostaną zawarte informacje pozwalające na identyfikację wnioskodawcy lub gdy podane informacje będą niewystarczające.

## **Rozdział 6 - Tryb postępowania reklamacyjnego**

1. Reklamacje mogą być składane z tytułu niedotrzymania z winy Usługodawcy określonego w Regulaminie terminu rozpoczęcia świadczenia usług na rzecz Usługobiorcy.
2. Reklamacje mogą być przekazywane Usługodawcy drogą elektroniczną lub za pomocą poczty.

3. Reklamację można wnieść w terminie 30 dni licząc od dnia, w którym usługa była wykonana lub miała być wykonana.
4. Usługodawca rozpatruje reklamacje w terminie 14 dni, licząc od dnia jej wniesienia. Jeśli reklamacja w tym czasie nie może zostać rozpatrzona, Usługodawca w tym terminie powiadamia reklamującego na piśmie o przyczynach opóźnienia i przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji.

## **Rozdział 7 - Postanowienia przejściowe i końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego (Dz. U. z 2015 r. poz. 4 z późn. zm.), Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2016 r. poz. 147) oraz innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
2. Właściwymi do rozstrzygnięcia sporów wynikających ze stosowania niniejszego Regulaminu będą Sądy powszechne właściwe dla siedziby Usługobiorcy.