

## REGULAMIN

korzystania z usługi Warszawska Złota Rączka dla seniorów – edycja 2024-2026

### § 1

#### ZAŁOŻENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa warunki korzystania z usługi Warszawska Złota Rączka dla seniorów – edycja 2024-2026, zwanej dalej usługą.
2. Realizatorami usługi (Wykonawcami zadania) są Polski Czerwony Krzyż (PCK) Mazowiecki Oddział Okręgowy w Warszawie i Fundacja "Pomoc Potrzebującym".
3. Z usługi mogą skorzystać **osoby w wieku 75+**, potrzebujące pomocy w wykonaniu drobnych i prostych napraw domowych, zamieszkujące na terenie Warszawy w jednoosobowych gospodarstwach domowych lub w dwuosobowych gospodarstwach domowych w przypadku, kiedy obie zamieszkujące razem osoby są w wieku 75+, zwane dalej usługobiorcami.
4. Przedmiotem usługi jest **bezpłatna** pomoc specjalisty przy usuwaniu drobnych domowych usterek.
5. Usługa jest realizowana na terenie **całej** Warszawy.
6. Usługa będzie świadczona nieprzerwanie od 23.10.2024 r. do 31.12.2026 r., w wymiarze określonym umowami pomiędzy m.st. Warszawą a Wykonawcami zadania.
7. Administratorami danych osobowych są Wykonawcy zadania.
8. Przetwarzanie danych osobowych odbywać się będzie na zasadach przewidzianych Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 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, Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016 r.).
9. Dane osobowe będą przetwarzane wyłącznie w celu realizacji zadania „Warszawska Złota Rączka dla seniorów – edycja 2024 – 2026”.
10. Skargi, wnioski i uwagi na temat usługi można zgłaszać do Wykonawcy zadania pod numerem telefonu: PCK Mazowiecki Oddział Okręgowy w Warszawie- 507 978 378, Fundacja „Pomoc Potrzebującym” - 22 614 13 16 lub na adres poczty elektronicznej PCK Mazowiecki Oddział Okręgowy w Warszawie - warszawa14@pck.org.pl, Fundacja „Pomoc Potrzebującym” - fundacjaoliwska@gmail.com oraz do Biura Pomocy i Projektów Społecznych Urzędu m.st. Warszawy, pod numerami telefonów: 22 325 85 25 lub na adres poczty elektronicznej - senioralna@um.warszawa.pl.

### § 2

#### REALIZACJA USŁUGI

1. Zgłoszenie usterek przyjmowane jest:
  - a. telefonicznie pod numerami telefonów:
    - PCK Mazowiecki Oddział Okręgowy w Warszawie - **507 978 378**,
    - Fundacja „Pomoc Potrzebującym” - **22 614 13 16**;
  - b. elektronicznie pod adresem e-mailowym:
    - PCK Mazowiecki Oddział Okręgowy w Warszawie - warszawa14@pck.org.pl,
    - Fundacja „Pomoc Potrzebującym” - fundacjaoliwska@gmail.com.

2. Osoba przyjmująca zgłoszenie wpisuje je do Karty Usługi (Załącznik nr 1 do Regulaminu), którą specjalista ma ze sobą w czasie realizacji usługi u usługobiorcy.
3. Karta zgłoszenia jest podpisywana przez usługobiorcę oraz specjalistę po wykonaniu usługi i jest podstawą do rozliczeń i ewentualnych reklamacji.
4. Podczas wizyty specjalista naprawia tylko usterki wyszczególnione w Karcie Usługi na podstawie zgłoszenia telefonicznego i e-mailowego.
5. Osoba przyjmująca zgłoszenie lub specjalista mają prawo odmówić wykonania usługi w przypadkach:
  - a. niezgodności zakresu usługi z zapisami par. 3 niniejszego regulaminu,
  - b. zachowań agresywnych ze strony usługobiorcy,
  - c. okoliczności zagrażających zdrowiu lub życiu specjalisty lub innych osób,
  - d. nieobecności zgłaszającego usterki usługobiorcy podczas uzgodnionej z nim wizyty specjalisty.
6. Usługi świadczone w projekcie są bezpłatne, nie jest dopuszczalne odpłatne wykonanie dodatkowych napraw.
7. W przypadku konieczności zakupu dodatkowych materiałów do wykonania usługi możliwa jest druga wizyta pracownika technicznego w ramach jednego zgłoszenia, **jednak jest to równoznaczne z utratą możliwości skorzystania przez usługobiorcę z usługi w kolejnym miesiącu.**
8. W ramach jednej usługi może być naprawionych kilka usterek o ile nie spowoduje to przekroczenia maksymalnego czasu lub kwoty, określonych w par. 3 niniejszego regulaminu.
9. Specjalista nie jest zobowiązany do zakupu materiałów w imieniu seniora i nie może pobierać z tytułu takich zakupów żadnych świadczeń pieniężnych.
10. W sytuacji, gdy w wyniku naprawy pojawią się usterki, specjalista zobowiązany jest do ich niezwłocznego usunięcia w ramach reklamacji.
11. O możliwości wykonania usługi decyduje specjalista po weryfikacji zgłoszenia w miejscu wystąpienia usterki.
12. Usługa jest realizowana w terminie do 10 dni roboczych od przyjęcia zgłoszenia, w ustalonym z usługobiorcą dniu i o ustalonej porze.
13. W przypadku konieczności przełożenia wizyty specjalista lub koordynator poinformuje o tym usługobiorcę telefonicznie i uzgodni z nim jej nowy termin.
14. Specjalista może wykonywać usługi wspólnie z wolontariuszem.
15. Specjalista podczas wizyty jest ubrany w koszulkę z logiem projektu.

### § 3

#### ZAKRES USŁUG WCHODZĄCYCH W PROJEKT

1. Usługa polega na wykonywaniu drobnych napraw w gospodarstwach domowych usługobiorców. Przez drobne naprawy rozumie się usługi:
  - a. **których szacunkowa wartość nie przekracza 300 złotych,**
  - b. których czas wykonania nie przekracza 180 minut,
  - c. nie wymagające specjalistycznych uprawnień,
  - d. nie wymagające natychmiastowego wykonania.
2. Usługa nie obejmuje:
  - a. napraw, które powinny zostać wykonane na rzecz mieszkańca na podstawie umów ze wspólnotą mieszkaniową lub administracją;

- b. usług sprzątania (przypinanie zasłon, mycie okien, odgrzybianie ścian itp.),
  - c. usług wymagających specjalistycznych uprawnień, takich jak naprawy instalacji gazowej itp.,
  - d. serwisowania sprzętu elektrycznego,
  - e. wynoszenia/wnoszenia mebli i sprzętu AGD/RTV z mieszkania,
  - f. kompleksowych usług remontowych (odmalowywanie ścian, drzwi, kładzenie paneli, kładzenie gładzi itp.).
3. Usługa obejmuje w szczególności:
- a. wymianę/naprawę kranów w kuchni i łazience,
  - b. udrażnianie zatkanych odpływów, wymiana syfonów,
  - c. naprawę nieszczelnych rur,
  - d. naprawę spłuczki,
  - e. montaż/wymianę deski sedesowej,
  - f. podłączenie pralki/zmywarki,
  - g. wymianę żarówki,
  - h. naprawę/wymianę gniazdka elektrycznego,
  - i. montaż żyrandola,
  - j. regulację/uszczelnienie drzwi i okien,
  - k. naprawę klamek/zamków w drzwiach i oknach,
  - l. przymocowanie luster, obrazów, karniszy, uchwytów, półek,
  - m. naprawę listew przypodłogowych,
  - n. drobne naprawy mebli (wymiana zawiasów, dokręcenie nóżki, dodanie metalowych wsporników),
  - o. inne drobne czynności naprawcze i montażowe, zaakceptowane przez Realizatorów.
4. Usługa nie obejmuje w szczególności działań takich, jak:
- a. wymiana zlewozmywaka, prysznic, sedesu,
  - b. odmalowywanie pomieszczeń, tapetowanie, układanie płytek lub paneli,
  - c. murowanie, tynkowanie, robienie wylewek,
  - d. skuwanie tynków, wybijanie otworów w murze, zrywanie podłóg,
  - e. gruntowna renowacja mebli, drzwi i okien,
  - f. wymiana instalacji elektrycznej, gazowej, hydraulicznej,
  - g. naprawa/wymiana wielu jednakowych punktów (np. dziesięciu kontaktów w całym mieszkaniu, wymiany wszystkich kranów w mieszkaniu na nowe) bez uzasadnionej przyczyny,
  - h. inne naprawy, zakwalifikowane przez wykonawcę jako prace remontowe.
5. W ramach usługi zapewniane są podstawowe materiały, w szczególności:
- a. systemy i osprzęt instalacyjny (np. puszka elektryczna, złączki elektryczne),
  - b. akcesoria zasilające (np. węże odpływowe, przedłużki, śrubunki, uszczelki, głowice do kranów, syfony),
  - c. systemy mocowań i uszczelnień (np. kleje, taśmy, zaprawy, silikon, uszczelki okienne, gipsy),
  - d. drobne akcesoria metalowe (np. kątowniki montażowe, haczyki, gwoździe, profile, wkręty, kołki),
  - e. inne, racjonalnie dobrane, drobne materiały, niezbędne do zrealizowania konkretnej usługi.
6. W ramach usługi nie są zapewniane w szczególności:
- a. baterie łazienkowe, sedesy, zlewozmywaki, umywalki, osłony prysznicowe,

- b. żyrandole, lampki, wieszaki, karnisze,
- c. meble,
- d. stolarka drzwiowa i okienna,
- e. sprzęt AGD/RTV,
- f. dywany, wykładziny.

#### **§ 4**

##### **PRAWA I OBOWIĄZKI OSOBY KORZYSTAJĄCEJ Z USŁUGI**

1. Usługobiorca może skorzystać z usługi tylko raz w miesiącu, niezależnie od liczby Wykonawców realizujących usługę.
2. W wyjątkowych sytuacjach realizator usługi - po konsultacji z Biurem Pomocy i Projektów Społecznych Urzędu m.st. Warszawy - może zdecydować o wykonaniu dodatkowej usługi.
3. Dokonując zgłoszenia usługobiorca jest zobowiązany podać osobie przyjmującej zgłoszenie jak najdokładniejszy opis usterki.
4. Przed wizytą specjalisty wykonującego usługę, usługobiorca otrzyma jego dane (imię, nazwisko, numer telefonu), które umożliwią potwierdzenie tożsamości, a specjalista będzie zobowiązany okazać dokument potwierdzający te dane.
5. Wszystkie dodatkowe materiały i urządzenia nieprzewidziane w zadaniu (np. baterie łazienkowe, karnisze, żyrandole itp.) muszą być zakupione przez usługobiorcę we własnym zakresie.
6. Usługobiorca ma obowiązek być obecny w domu podczas wizyty specjalisty, wyjątki od tej zasady powinien uzgodnić telefonicznie z osobą przyjmującą zgłoszenia lub specjalistą.
7. W przypadku niezgodnionej nieobecności usługobiorcy w czasie umówionej wizyty, traci on możliwość skorzystania z kolejnej usługi przez 3 kolejne miesiące.
8. Po usunięciu usterki usługobiorca jest zobowiązany podpisać kartę wykonania usługi.
9. Usługobiorca ma prawo odstąpienia od realizacji usługi bez ponoszenia kosztów wizyty. Fakt ten odnotowywany jest w karcie usługi podpisanej przez usługobiorcę.
10. Usługobiorca ma prawo zgłosić uwagi osobie przyjmującej zgłoszenia, a także złożyć skargę na Wykonawcę do Biura Pomocy i Projektów Społecznych Urzędu m.st. Warszawy.