Załącznik do Zarządzenia Nr 7/2026
Dyrektora Centrum Aktywności Seniora
w Zielonce z dnia 29.09.2026r.

REGULAMIN PROGRAMU „ZŁOTA RĄCZKA DLA SENIORA”

Słowniczek pojęć. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:

Beneficjencie – należy przez to rozumieć osobę korzystającą z usług w ramach Programu, spełniającą warunki określone w § 2 Regulaminu.

Drobnej naprawie – należy przez to rozumieć czynność naprawczą lub montażową wykonywaną w miejscu zamieszkania Beneficjenta, której czas wykonania co do zasady nie przekracza 2 godzin zegarowych, która nie ma charakteru remontu, nie wymaga natychmiastowej interwencji służb awaryjnych oraz mieści się w zakresie Programu.

Materiałach eksploatacyjnych – należy przez to rozumieć drobne elementy niezbędne do wykonania usługi, w szczególności śruby, kołki, gwoździe, uszczelki i podobne materiały pomocnicze.

Organizatorze – należy przez to rozumieć Centrum Aktywności Seniora w Zielonce.

Programie – należy przez to rozumieć program „Złota Rączka dla Seniora” realizowany przez Centrum Aktywności Seniora w Zielonce.

Protokole wykonania usługi/Karcie odbioru – należy przez to rozumieć dokument potwierdzający wykonanie usługi, sporządzany według wzoru stanowiącego Załącznik nr 4 do Regulaminu.

Wykonawcy – należy przez to rozumieć osobę fizyczną wykonującą na rzecz Organizatora usługi w ramach Programu na podstawie umowy cywilnoprawnej.

Zgłoszeniu – należy przez to rozumieć zgłoszenie potrzeby wykonania usługi dokonane przez Beneficjenta i zarejestrowane przez Organizatora według wzoru określonego w Załączniku nr 3.

Zakresie usług – należy przez to rozumieć katalog usług objętych Programem, określony w Załączniku nr 1.

Sytuacji wyjątkowej – należy przez to rozumieć szczególną sytuację Beneficjenta, w której ze względu na bezpieczeństwo, stan funkcjonalny lub inne istotne okoliczności Koordynator Programu może podjąć decyzję o odstąpieniu od limitu usług określonego w Regulaminie.

§1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady korzystania z usług oferowanych w ramach programu "Złota Rączka dla Seniora", zwanego dalej "Programem".
2. Organizatorem Programu jest Centrum Aktywności Seniora w Zielonce, ul. Przemysłowa 4, 05-220 Zielonka, zwany dalej "Organizatorem".
3. Program realizowany jest na terenie miasta Zielonka, na obszarach wskazanych przez Dyrektora Centrum Aktywności Seniora w Zielonce na dany okres realizacji Programu.
4. Usługi świadczone w ramach Programu są dla Beneficjentów nieodpłatne, z zastrzeżeniem kosztów materiałów, o których mowa w § 4.
5. Okres realizacji Programu określa Dyrektor Centrum Aktywności Seniora w Zielonce.
6. Program ma na celu wsparcie osób starszych w wykonywaniu drobnych napraw i czynności montażowych w miejscu zamieszkania, których samodzielne wykonanie może być utrudnione ze względu na wiek, stan funkcjonalny lub sytuację życiową Beneficjenta.

§1a

Organizacja wykonywania usług

1. Usługi w ramach Programu wykonywane są przez Wykonawcę działającego na rzecz Organizatora na podstawie zawartej umowy cywilnoprawnej.
2. Organizator określa standardy jakości, bezpieczeństwa oraz sposób dokumentowania usług świadczonych w ramach Programu.
3. Organizator jest uprawniony do kontroli prawidłowości realizacji usług oraz ich zgodności z Regulaminem i umową zawartą z Wykonawcą.
4. Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia dokumentacji wykonanych usług oraz przekazywania Organizatorowi informacji niezbędnych do prawidłowej realizacji i rozliczenia Programu.
5. Wykonawca wykonuje wyłącznie usługi uprzednio przyjęte i zaakceptowane przez Organizatora.
6. Wykonawca nie jest uprawniony do przyjmowania od Beneficjentów prywatnych zleceń w ramach wizyty realizowanej na podstawie Programu ani do pobierania wynagrodzenia za usługę objętą Programem.

§2

Beneficjenci Programu

1. Z usług Programu mogą korzystać osoby, które łącznie spełniają następujące warunki:
   a) zamieszkują na terenie miasta Zielonka, na obszarze objętym w danym okresie Programem;
   b) ukończyły 65. rok życia albo ukończyły 60. rok życia i posiadają orzeczenie o niepełnosprawności;
   c) prowadzą jednoosobowe gospodarstwo domowe albo zamieszkują z osobą lub osobami, które ukończyły 65. rok życia.
2. Spełnienie warunków uczestnictwa w Programie podlega weryfikacji przez Organizatora.
3. W celu weryfikacji wieku i miejsca zamieszkania Beneficjent okazuje dokument pozwalający na potwierdzenie tych danych.
4. W przypadku osoby, o której mowa w ust. 1 lit. b, która nie ukończyła 65. roku życia, wymagane jest okazanie ważnego orzeczenia o niepełnosprawności.
5. Organizator dokonuje weryfikacji dokumentów, o których mowa w ust. 3-4, bez wykonywania ich kopii, chyba że obowiązek ich przechowywania będzie wynikał z odrębnych przepisów.
6. Weryfikacji spełnienia warunków udziału dokonuje Koordynator Programu albo inna osoba upoważniona przez Organizatora.

§3

Zakres i ograniczenia usług

1. Program obejmuje drobne naprawy i czynności montażowe określone w Załączniku nr 1 „Zakres usług”.
2. Usługi wyłączone z Programu określa Załącznik nr 2 „Usługi wyłączone z Programu”.
3. Jeden Beneficjent może skorzystać maksymalnie z dwóch usług w jednym miesiącu.
4. Łączna liczba usług przypadających na jednego Beneficjenta nie może przekroczyć czterech w danym roku kalendarzowym lub w okresie realizacji Programu, jeżeli jest on krótszy niż rok.
5. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Koordynator Programu może podjąć decyzję o zwiększeniu limitu określonego w ust. 3 lub 4, po odnotowaniu przyczyny w dokumentacji Programu.
6. Czas jednorazowej usługi nie powinien przekraczać 2 godzin zegarowych.
7. W ramach jednej usługi dopuszcza się więcej niż jedną wizytę Wykonawcy wyłącznie w przypadku, gdy jest to konieczne ze względu na potrzebę zakupu materiałów lub innych okoliczności technicznych uniemożliwiających zakończenie usługi podczas pierwszej wizyty.
8. W przypadku stwierdzenia, że wykonanie zgłoszonej pracy:
   a) wykracza poza zakres Programu,

b) wymaga specjalistycznych kwalifikacji lub uprawnień, których Wykonawca nie posiada,
c) wymaga specjalistycznego sprzętu,
d) przekracza możliwości techniczne Programu,
e) może spowodować zagrożenie dla osób lub mienia,

Wykonawca odmawia wykonania usługi i informuje o tym Beneficjenta oraz Organizatora.

§4

Materiały i narzędzia

1. Drobne materiały eksploatacyjne o łącznej wartości do 30 zł brutto na jedną usługę finansowane są w ramach Programu.
2. Sposób zakupu i rozliczenia materiałów, o których mowa w ust. 1, pomiędzy Organizatorem a Wykonawcą określa umowa zawarta z Wykonawcą.
3. Materiały o wartości przekraczającej kwotę określoną w ust. 1 zapewnia i finansuje Beneficjent.
4. Przed zakupem materiałów finansowanych przez Beneficjenta Wykonawca przekazuje Beneficjentowi informację o rodzaju potrzebnych materiałów oraz szacunkowym koszcie ich zakupu.
5. Zakup materiałów finansowanych przez Beneficjenta wymaga jego uprzedniej zgody.
6. Co do zasady Beneficjent samodzielnie dokonuje zakupu materiałów.
7. Jeżeli Beneficjent ze względu na stan zdrowia, niepełnosprawność lub ograniczenia funkcjonalne nie jest w stanie samodzielnie zakupić materiałów, Wykonawca może, po uzgodnieniu z Organizatorem i Beneficjentem, dokonać ich zakupu w imieniu Beneficjenta.
8. W przypadku, o którym mowa w ust. 7, Wykonawca zobowiązany jest przekazać Beneficjentowi oryginał dowodu zakupu oraz przedłożyć Organizatorowi jego kopię lub inne potwierdzenie poniesionego wydatku.
9. Narzędzia niezbędne do realizacji usługi zapewnia Wykonawca.

§5

Zgłaszanie i realizacja usług

1. Zgłoszeń należy dokonać:

- telefonicznie pod numerem 514-888-425,
- osobiście w siedzibie Organizatora - Centrum Aktywności Seniora w Zielonce przy ul. Przemysłowej 4, w dni robocze w godzinach 10:00-15:00.

2. Zgłoszenie powinno zawierać wszystkie dane określone w Załączniku nr 3 „KARTA ZGŁOSZENIA”:
   a) imię i nazwisko Beneficjenta;
   b) adres miejsca wykonania usługi;
   c) numer telefonu;
   d) opis usterki lub potrzebnej czynności;
   e) preferowany termin realizacji usługi.
3. Każde zgłoszenie podlega ocenie przez Organizatora pod kątem:
   a) spełnienia przez Beneficjenta warunków udziału w Programie;

b) zgodności zgłoszonej usługi z zakresem Programu;
c) możliwości bezpiecznego wykonania usługi.

4. Organizator potwierdza przyjęcie zgłoszenia i, w miarę możliwości, informuje Beneficjenta o planowanym terminie realizacji usługi w terminie do 2 dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia.

5. Usługi realizowane są co do zasady w dni robocze w godzinach 8:00–16:00, w terminie do 14 dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia.

6. Termin, o którym mowa w ust. 5, może ulec zmianie w szczególności z powodu liczby zgłoszeń, dostępności Wykonawcy, konieczności zakupu materiałów albo innych okoliczności niezależnych od Organizatora.

7. Beneficjent otrzymuje informację o planowanej wizycie oraz imię i nazwisko Wykonawcy, co do zasady nie później niż 24 godziny przed planowanym terminem wizyty.

8. Przed rozpoczęciem usługi Wykonawca zobowiązany jest przedstawić się Beneficjentowi oraz okazać identyfikator wydany lub zaakceptowany przez Organizatora.

9. Po wykonaniu usługi sporządzana jest Karta odbioru według wzoru stanowiącego Załącznik nr 4 do Regulaminu.

10. Karta odbioru zawiera w szczególności:
    a) numer usługi;
    b) datę wykonania usługi;
    c) godzinę rozpoczęcia i zakończenia usługi;
    d) opis wykonanej usługi;
    e) informacje o wykorzystanych materiałach;
    f) koszt materiałów poniesiony przez Beneficjenta, jeżeli wystąpił;
    g) podpis Wykonawcy;
    h) podpis Beneficjenta.
11. Jeżeli w trakcie realizacji usługi ujawniona zostanie dodatkowa usterka, Wykonawca może ją usunąć wyłącznie wtedy, gdy:
    a) mieści się ona w zakresie Programu;
    b) jej wykonanie jest bezpieczne;
    c) nie wymaga kwalifikacji ani uprawnień, których Wykonawca nie posiada;
    d) jej wykonanie nie powoduje istotnego przekroczenia czasu przewidzianego na realizację usługi.
12. Dodatkowe prace wykraczające poza zakres przyjętego zgłoszenia wymagają zgody Organizatora.
13. Jeżeli po przybyciu na miejsce okaże się, że usługa nie może zostać wykonana z przyczyn technicznych, organizacyjnych lub związanych z bezpieczeństwem, Wykonawca informuje o tym Beneficjenta i Organizatora oraz odnotowuje przyczynę w dokumentacji Programu.

§6

Obowiązki i uprawnienia Wykonawcy

1. Wykonawca zobowiązany jest do:
   a) posiadania podczas wykonywania usług identyfikatora;
   b) przedstawienia się Beneficjentowi przed rozpoczęciem usługi;
   c) wykonywania usług zgodnie z zasadami wiedzy technicznej, należytą starannością i zasadami bezpieczeństwa;
   d) używania sprawnych i odpowiednich narzędzi;
   e) zachowania porządku w miejscu wykonywania usługi;
   f) ochrony mienia Beneficjenta przed uszkodzeniem;
   g) wypełniania dokumentacji wymaganej przez Organizatora;
   h) niezwłocznego informowania Organizatora o zdarzeniach mogących mieć wpływ na bezpieczeństwo Beneficjenta lub prawidłową realizację Programu;
   i) przestrzegania przepisów BHP oraz innych przepisów właściwych dla wykonywanych czynności;
   j) zachowania poufności w odniesieniu do informacji dotyczących Beneficjenta uzyskanych w związku z realizacją Programu.
2. Wykonawca ma prawo odmówić rozpoczęcia albo przerwać wykonywanie usługi, jeżeli:
   a) warunki w miejscu wykonania usługi stwarzają zagrożenie dla zdrowia lub życia;
   b) wykonanie usługi mogłoby spowodować uszkodzenie mienia;
   c) ujawniony stan techniczny wskazuje na konieczność wykonania specjalistycznej naprawy;
   d) wykonanie czynności wymaga kwalifikacji lub uprawnień, których Wykonawca nie posiada;
   e) Beneficjent żąda wykonania czynności wykraczającej poza zakres zaakceptowanego zgłoszenia;
   f) zachowanie Beneficjenta lub innych osób znajdujących się w miejscu wykonywania usługi uniemożliwia jej bezpieczne wykonanie.
3. O odmowie wykonania lub przerwaniu usługi Wykonawca niezwłocznie informuje Organizatora oraz odnotowuje przyczynę w dokumentacji Programu.
4. Wykonawca nie może pobierać od Beneficjenta wynagrodzenia ani innej opłaty za wykonanie usługi objętej Programem.

§7

Obowiązki beneficjenta

1. Beneficjent zobowiązany jest do:
   a) obecności w miejscu zamieszkania podczas realizacji usługi;
   b) zapewnienia Wykonawcy dostępu do miejsca wykonania usługi;
   c) zapewnienia, w miarę możliwości, warunków umożliwiających bezpieczne wykonanie usługi;
   d) poinformowania Wykonawcy o znanych Beneficjentowi okolicznościach mogących mieć wpływ na bezpieczeństwo wykonania usługi;
   e) potwierdzenia wykonania usługi poprzez podpisanie Karty odbioru;

f) niezwłocznego zgłoszenia Organizatorowi zastrzeżeń dotyczących sposobu wykonania usługi.

2. Beneficjent powinien poinformować Organizatora o niemożności przyjęcia Wykonawcy w uzgodnionym terminie możliwie jak najwcześniej.
3. W przypadku dwukrotnej nieobecności Beneficjenta w uzgodnionym terminie bez wcześniejszego poinformowania Organizatora, Organizator może odmówić przyjmowania kolejnych zgłoszeń od Beneficjenta do końca okresu realizacji Programu.
4. Przepisu ust. 3 nie stosuje się, jeżeli nieobecność była spowodowana nagłym zdarzeniem, w szczególności hospitalizacją, nagłym pogorszeniem stanu zdrowia albo inną uzasadnioną sytuacją losową.

§8

Odpowiedzialność

1. Wykonawca odpowiada za szkody wyrządzone z jego winy podczas wykonywania usług w ramach Programu na zasadach określonych w przepisach prawa oraz w umowie zawartej z Organizatorem.
2. W przypadku spowodowania szkody Wykonawca jest zobowiązany niezwłocznie poinformować o zdarzeniu Beneficjenta oraz Organizatora.
3. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn niezwiązanych z działaniem lub zaniechaniem Organizatora lub Wykonawcy.
4. Organizator nie odpowiada za wady materiałów zakupionych samodzielnie przez Beneficjenta ani za skutki zatajenia przez Beneficjenta informacji mających znaczenie dla bezpiecznego wykonania usługi.
5. Szczegółowe zasady składania i rozpatrywania reklamacji określa § 10.

§9

Kontrola jakości

1. Organizator jest uprawniony do kontroli jakości usług realizowanych w ramach Programu.
2. Kontrola jakości może obejmować w szczególności:
   a) rozmowę telefoniczną z Beneficjentem;
   b) wizytę kontrolną w miejscu wykonania usługi, po wcześniejszym uzgodnieniu z Beneficjentem;
   c) analizę Karty odbioru oraz pozostałej dokumentacji dotyczącej wykonanej usługi;
   d) analizę dokumentacji fotograficznej, jeżeli została wykonana zgodnie z obowiązującymi zasadami ochrony danych osobowych;
   e) uzyskanie wyjaśnień od Wykonawcy.
3. Organizator może zwrócić się do Beneficjenta o ocenę jakości wykonanej usługi.
4. Zastrzeżenia Beneficjenta podlegają weryfikacji przez Organizatora.
5. Powtarzające się lub istotne zastrzeżenia dotyczące jakości, bezpieczeństwa lub sposobu wykonywania usług przez Wykonawcę mogą stanowić podstawę do podjęcia działań określonych w umowie zawartej pomiędzy Organizatorem a Wykonawcą.

6. Kontrola jakości może zostać przeprowadzona również bez zgłoszenia reklamacji, jeżeli Organizator uzna ją za uzasadnioną ze względu na bezpieczeństwo lub prawidłową realizację Programu.

§10

Postępowanie reklamacyjne

1. Beneficjent ma prawo zgłosić reklamację w szczególności w przypadku:
   a) nienależytego wykonania usługi;
   b) uszkodzenia mienia podczas wykonywania usługi;
   c) niewłaściwego zachowania Wykonawcy;
   d) naruszenia przez Wykonawcę zasad Programu;
   e) wykonania usługi niezgodnie z uzgodnionym zakresem.
2. Reklamację można złożyć:
   a) osobiście w siedzibie Centrum Aktywności Seniora w Zielonce, ul. Przemysłowa 4, 05-220 Zielonka;
   b) telefonicznie pod numerem 514-888-425;
   c) pisemnie na adres Centrum Aktywności Seniora w Zielonce, ul. Przemysłowa 4, 05-220 Zielonka;
   d) drogą elektroniczną na adres: cas@zielonka.pl.
3. Reklamację należy zgłosić niezwłocznie po stwierdzeniu nieprawidłowości, w miarę możliwości w terminie 7 dni od dnia wykonania usługi.
4. W przypadku wad lub nieprawidłowości, które nie mogły zostać zauważone bezpośrednio po wykonaniu usługi, reklamacja może zostać złożona po ich ujawnieniu.
5. Reklamacja powinna, w miarę możliwości, zawierać:
   a) imię i nazwisko Beneficjenta;
   b) adres i numer telefonu;
   c) datę wykonania usługi;
   d) opis zgłaszanej nieprawidłowości;
   e) oczekiwany sposób rozwiązania sprawy.
6. Do reklamacji Beneficjent może dołączyć dokumentację fotograficzną lub inne dokumenty mające znaczenie dla sprawy.
7. Organizator dokonuje analizy reklamacji i w razie potrzeby zwraca się do Wykonawcy o złożenie wyjaśnień.
8. Organizator udziela Beneficjentowi odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania kompletnej reklamacji.
9. W przypadku uznania reklamacji za zasadną Organizator podejmuje działania zmierzające do usunięcia nieprawidłowości, w szczególności może zlecić Wykonawcy ponowne wykonanie lub poprawienie usługi bez dodatkowych kosztów dla Beneficjenta.

§11

Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Beneficjentów jest Centrum Aktywności Seniora w Zielonce.
2. Dane osobowe są przetwarzane wyłącznie w zakresie niezbędnym do organizacji, realizacji, dokumentowania, kontroli i rozliczenia Programu oraz rozpatrywania zgłoszeń, skarg i reklamacji.
3. Szczegółowe informacje dotyczące zasad przetwarzania danych osobowych, podstaw prawnych ich przetwarzania, okresu przechowywania danych oraz praw osób, których dane dotyczą, przekazywane są Beneficjentowi w klauzuli informacyjnej Administratora.
4. Organizator przekazuje Wykonawcy wyłącznie dane niezbędne do wykonania konkretnej usługi, w szczególności imię i nazwisko Beneficjenta, adres wykonania usługi, numer telefonu oraz informacje dotyczące zakresu zleconej pracy.
5. Wykonawca zobowiązany jest do wykorzystywania danych Beneficjenta wyłącznie w celu realizacji usługi zleconej przez Organizatora.
6. Wykonawca nie jest uprawniony do wykorzystywania danych Beneficjentów do celów prywatnych, handlowych lub innych niezwiązanych z realizacją Programu.

§12

Postanowienia końcowe

1. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu, w szczególności jeżeli jest to konieczne ze względów organizacyjnych, prawnych lub związanych z bezpieczeństwem realizacji Programu.
2. Informacja o istotnych zmianach Regulaminu podawana jest do wiadomości Beneficjentów w sposób przyjęty przez Organizatora.
3. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
4. Regulamin dostępny jest w siedzibie Centrum Aktywności Seniora w Zielonce oraz na stronie internetowej www.cas.zielonka.pl.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 października 2026 r.

ZAŁĄCZNIK NR 1 "ZAKRES USŁUG" do Regulaminu programu „Złota Rączka dla Seniora”

Program obejmuje drobne naprawy i czynności montażowe możliwe do wykonania w miejscu zamieszkania Beneficjenta w czasie nieprzekraczającym co do zasady 2 godzin zegarowych.

KATALOG USŁUG

W ramach Programu mogą być wykonywane w szczególności:

1. wymiana lub naprawa kranu, o ile czynność nie wymaga ingerencji w instalację wodną;
2. udrażnianie odpływów bez użycia specjalistycznego sprzętu;
3. wymiana lub uszczelnienie syfonu;
4. drobna naprawa mechanizmu spłuczki WC;
5. montaż lub wymiana deski sedesowej;
6. wymiana węża prysznicowego;
7. wymiana żarówki;
8. naprawa lub wymiana zawiasów drzwi, drzwiczek i szafek;
9. wymiana gałek i uchwytów;
10. drobna naprawa klamek w drzwiach i oknach, bez wymiany zamków wymagającej specjalistycznej interwencji;
11. regulacja drzwi i okien w zakresie niewymagającym specjalistycznej naprawy;
12. montaż karniszy;
13. montaż uchwytów na ręczniki;
14. przymocowanie luster, obrazów i półek, jeżeli pozwalają na to warunki techniczne;
15. drobna naprawa listew przypodłogowych;
16. inne drobne czynności naprawcze i montażowe zaakceptowane uprzednio przez Organizatora.

Ostatecznej oceny, czy dana czynność mieści się w zakresie Programu, dokonuje Organizator.

ZAŁĄCZNIK NR 2 "USŁUGI WYŁĄCZONE Z PROGRAMU" do Regulaminu programu „Złota Rączka dla Seniora”

Katalog usług wyłączonych z programu "Złota Rączka dla Seniora"

1. Usługa nie obejmuje napraw, które powinny zostać wykonane na rzecz Beneficjenta na podstawie umów ze wspólnotą mieszkaniową lub administracją.
2. Program nie obejmuje w szczególności:
   a) prac wymagających specjalistycznych kwalifikacji, uprawnień lub zezwoleń;
   b) prac dotyczących instalacji gazowych;
   c) prac polegających na ingerencji w instalację elektryczną, w szczególności naprawy lub wymiany przewodów, rozdzielnic, zabezpieczeń oraz innych elementów instalacji;
   d) prac dotyczących instalacji wodnej znajdującej się w ścianach oraz wymiany rur klejonych, zgrzewanych lub innych elementów wymagających specjalistycznej ingerencji;
   e) prac budowlanych i remontowych;
   f) malowania ścian i sufitów;
   g) układania lub wymiany paneli, parkietu, wykładzin, linoleum, płytek, glazury lub terakoty;
   h) usług wymagających dużych nakładów finansowych;
   i) usług wymagających specjalistycznego sprzętu;
   j) prac, których wykonanie przekracza zakres drobnej naprawy albo wymaga znacznego nakładu pracy;
   k) napraw wymagających natychmiastowej interwencji służb technicznych, pogotowia gazowego, energetycznego, wodociągowego lub innych służb awaryjnych;
   l) napraw wykonywanych w lokalach będących w trakcie remontu;
   m) napraw sprzętu AGD, RTV, urządzeń elektronicznych i elektrycznych, w szczególności telewizorów, pralek, lodówek, zmywarek i kuchenek mikrofalowych;
   n) wnoszenia, wynoszenia i transportowania ciężkich mebli, sprzętu AGD lub RTV;
   o) składania dużych mebli oraz zabudów meblowych;
   p) usług sprzątania i porządkowych, w szczególności mycia okien, odgrzybiania ścian, wynoszenia odpadów oraz sprzątania niezwiązanego bezpośrednio z wykonaniem naprawy;
   q) prac wiążących się z istotnym ryzykiem uszkodzenia instalacji, ścian, podłóg, mebli lub innych elementów wyposażenia;
   r) prac, których bezpieczne wykonanie wymaga specjalistycznej wiedzy, technologii lub sprzętu;
   s) usług wykonywanych podczas nieobecności Beneficjenta w miejscu zamieszkania;
   t) usług, które nie zostały uprzednio zaakceptowane przez Organizatora.

3. Program nie obejmuje usuwania awarii mogących stanowić bezpośrednie zagrożenie dla życia, zdrowia lub mienia. W takich przypadkach Beneficjent powinien skorzystać z pomocy właściwych służb lub wyspecjalizowanego serwisu.
4. W przypadku wątpliwości, czy zgłoszona czynność mieści się w zakresie Programu, ostateczną decyzję podejmuje Koordynator Programu albo inna osoba upoważniona przez Organizatora.

Załącznik nr 3 KARTA ZGŁOSZENIA do Regulaminu programu „Złota Rączka dla Seniora”

Karta zgłoszenia usługi nr…….
realizowanej w ramach programu Złota Rączka dla Seniora

Imię	
Nazwisko	
Adres (miejsce wykonania usługi)	
Numer telefonu	
Rok urodzenia	
Rodzaj i opis usterki >>	
Ocena wniosku:	• Pozytywna:……. • Negatywna:……. Jeśli negatywna – uzasadnienie: ……
Na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a 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 w sprawie swobodnego przepływu tych danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE(ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych) wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych przez Centrum Aktywności Seniora w Zielonce w celu realizacji usługi wykonywanej w ramach realizacji programu Złota Raczka dla Seniora. Dane osobowe będą przechowywane przez czas	

trwania programu, tj. okres niezbędny do realizacji celu/celów określonych w pkt 4, a po tym czasie przez okres oraz w zakresie wymaganym przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności ze względu na cele archiwalne w interesie publicznym, cele badań naukowych lub historycznych lub cele statystyczne.	
Oświadczam, że zapoznałem się z regulaminem korzystania z bezpłatnych usług Złota Rączka dla Seniora i spełniam warunki zawarte w regulaminie**.**	
Podpis zlecającego beneficjenta	

Organizator : Centrum Aktywności Seniora w Zielonce, ul. Przemysłowa 4, 05-220 Zielonka

Oświadczenia beneficjenta:

☐ Oświadczam, że zapoznałem się z regulaminem programu i spełniam wszystkie warunki uczestnictwa.

☐ Oświadczam, że podane informacje są prawdziwe.

☐ Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych zgodnie z RODO w celu realizacji programu.

☐ Zobowiązuję się do zapewnienia bezpiecznych warunków pracy wykonawcy.

☐ Potwierdzam otrzymanie albo udostępnienie mi informacji dotyczącej przetwarzania danych osobowych przez Centrum Aktywności Seniora w Zielonce.

Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych, podstawa prawna, okres przechowywania danych oraz prawa osoby, której dane dotyczą, określa klauzula informacyjna Administratora.

Podpis beneficjenta: _____ **Data:** _____

Do wypełnienia przez organizatora:

- Data przyjęcia zgłoszenia: _____
- Osoba przyjmująca: _____
- Planowany termin realizacji: _____
- Przydzielony wykonawca: _____

Załącznik nr 4 KARTA ODBIORU nr……. do Regulaminu programu „Złota Rączka dla Seniora”

Karta odbioru usługi nr…….
zrealizowanej w ramach programu Złota Rączka dla Seniora

Opis wykonanej usługi	
Data wykonanej usługi	
Podpis osoby realizującej usługę	
Podpis seniora zlecającego usługę	
Podpis koordynatora/osoby zatwierdzającej	

Organizator : Centrum Aktywności Seniora w Zielonce, ul. Przemysłowa 4, 05-220 Zielonka

Szczegóły usługi	
Data wykonania:	
Godzina rozpoczęcia:	
Godzina zakończenia:	
Opis wykonanej usługi:	
„Użyte materiały:	„Użyte materiały: .....
Koszt materiałów finansowanych w ramach Programu: ..... zł	Koszt materiałów finansowanych w ramach Programu: ..... zł

Ocena usługi przez beneficjenta

Zadowolenie z usługi (1-5):

Uwagi beneficjenta:

Podpisy:

- Wykonawca: _____ Data: _____
- Beneficjent: _____ Data: _____
- Koordynator (jeśli obecny): _____ Data: _____

Załącznik nr 5 WZÓR FORMULARZA REKLAMACYJNEGO nr….. do Regulaminu programu „Złota Rączka dla Seniora”

FORMULARZ REKLAMACYJNY *Program "Złota Rączka dla Seniora"*

Imię i nazwisko beneficjenta:	
Adres:	
Telefon:	
Data wykonania usługi:	
Wykonawca:	
Numer Karty odbioru:	

Opis problemu/usterki:

Oczekiwany sposób rozpatrzenia reklamacji:

Załączniki: ☐ Kopia Karty odbioru ☐ Zdjęcia ☐ Inne: _____

Data złożenia reklamacji: _____ **Podpis:** _____

Do wypełnienia przez Organizatora:

- **Numer reklamacji: _____**
- **Data wpływu: _____**
- **Osoba przyjmująca: _____**

Załącznik nr 6 KLAUZULA INFORMACYJNA DLA OSÓB PRZYSTĘPUJĄCYCH DO PROGRAMU „ZŁOTA RĄCZKA DLA SENIORA”

W celu realizacji obowiązku wynikającego z art. 13 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 (zwane dalej RODO) prosimy o zapoznanie się z poniższymi informacjami.

Administrator danych osobowych

Administratorem Pana/i danych osobowych jest Centrum Aktywności Seniora w Zielonce, ul. Przemysłowa 4, 05-220 Zielonka zwany dalej Administratorem Danych Osobowych.

Cele i podstawa prawna przetwarzania danych:

Przetwarzanie Pana/i danych osobowych odbywa się:

a) Na podstawie z art. 6 ust.1 lit. a RODO – wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych w związku z chęcią udziału w programie „Złota Rączka Dla Seniora” tj. imię i nazwisko, data urodzenia, adres zamieszkania, numer telefonu kontaktowego, zawartych w karcie zgłoszenia do programie „Złota Rączka Dla Seniora” organizowanego przez Centrum Aktywności Seniora w Zielonce,
b) Na podstawie z art. 6 ust.1 lit. c - wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze Danych Osobowych wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa w związku z koniecznością rozliczenia programu „Złota Rączka Dla Seniora” wynikających m.in. z takich przepisów jak Ustawy o rachunkowości (Dz. U z 2026 poz. 522)
c) na podstawie z art. 6 ust.1 lit. f RODO – jako niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów Administratora danych osobowych tj. ustalenia, obrony i dochodzenia roszczeń, bądź reklamacji.

Inspektor Ochrony Danych

Administrator Danych Osobowych wyznaczył Inspektora Ochrony Danych. We wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych osobowych, należy skontaktować się poprzez adres email: m.dorot@zielonka.pl, pisemnie na adres siedziby Administratora Danych Osobowych lub osobiście w siedzibie Administratora Danych Osobowych

Odbiorcy danych osobowych:

Pani/a dane osobowe mogą być przekazywane następującym kategoriom odbiorców:

a) firmom realizującym usługę w ramach programu „Złota Rączka Dla Seniora”.
b) dostawcom usług zaopatrujących Administratora Danych Osobowych w rozwiązania techniczne oraz organizacyjne umożliwiające zarządzanie organizacją Administratora Danych Osobowych (w szczególności firmom kurierskim i pocztowym),
c) Innym podmiotom świadczącym usługi na rzecz Administratora Danych Osobowych, w uzasadnionych przypadkach, gdy jest to niezbędne dla realizacji umowy lub prawidłowego funkcjonowania Administratora Danych Osobowych,
d) Właściwym organom, sądom oraz instytucjom państwowym i samorządowym lub innym instytucjom wykonującym powierzone zadania publiczne, jeżeli obowiązek ujawnienia/przekazania danych wynika z obowiązujących przepisów prawa lub jest to niezbędne celem dochodzenia praw lub roszczeń Administratora Danych Osobowych.

Przekazywanie danych poza Europejski Obszar Gospodarczy (EOG):

Administrator Danych Osobowych nie przekazuje Pana/Pani danych do państw trzecich tj. poza terytorium EOG (obejmujący Unie Europejską, Norwegię, Liechtenstein i Islandię).

Okres przechowywania danych

Pana/i dane osobowe zawarte w deklaracji uczestnictwa w zajęciach organizowanych przez Centrum Aktywności Seniora w Zielonce będą przechowywane do czasu wycofania (odwołania) przez Pana/ią zgody.

W przypadku zrealizowania usługi w ramach „Złota Rączka Dla Seniora" dane zawarte w kacie zgłoszenia będą przechowywane przez okres 5 lat lub do czasu przedawnienia się roszczeń.

Prawa osoby, której dane dotyczą

Przysługuje Panu/i prawo żądania od Administratora danych osobowych dostępu do swoich danych osobowych, prawo do sprostowania (poprawienia), usunięcia danych jednakże z ograniczeniem tego prawa w myśl art. 17 RODO, ograniczenia przetwarzania danych (wstrzymania operacji na danych lub nieusuwania danych w zależności od złożonego wniosku), prawo do przenoszenia danych osobowych. W celu skorzystania z powyższych praw, należy skontaktować się poprzez kanały komunikacji wskazane w pkt. Administrator danych osobowych.

Prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego

Może Pan/i również wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, w przypadku niezgodnego z przepisami prawa przetwarzania danych osobowych.

Zgoda

W przypadku, gdy wykorzystywane przez nas Pana/Pani dane nie są konieczne do wykonania umowy, realizacji obowiązku prawnego lub nie stanowi Naszego prawnie uzasadnionego interesu przysługuje Panu/i prawo do cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych w dowolnym momencie, w zakresie w jakim Pana/i dane osobowe są przetwarzane na podstawie udzielonej zgody na przetwarzanie danych osobowych. Wycofanie zgody pozostaje bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie Pana/i zgody przed jej wycofaniem.

Czy podanie danych jest obowiązkowe?

Przetwarzanie pozyskanych od Pana/i danych osobowych zawartych w deklaracji uczestnictwa opiera się na zasadzie dobrowolności, jednakże odmowa podania danych może uniemożliwić uczestniczenie w zajęciach organizowanych przez Klub Senior + w Zielonce.

Zautomatyzowane podejmowanie decyzji

Pana/i dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.