

POLITECHNIKA WARSZAWSKA

Zarządzenie nr 2/2026
kanclerza Politechniki Warszawskiej
z dnia 17 czerwca 2026 r.

**w sprawie wprowadzenia Regulaminu korzystania z systemu zgłoszeń usterek i awarii
w domach studenckich za pośrednictwem aplikacji mobilnej i webowej**

Na podstawie § 24 ust. 7 i ust. 9 pkt 5 Regulaminu organizacyjnego Politechniki Warszawskiej, stanowiącego załącznik do zarządzenia nr 92/2019 Rektora PW w sprawie nadania Regulaminu organizacyjnego Politechniki Warszawskiej, ustala się, co następuje:

§ 1

Wprowadza się Regulamin korzystania z systemu zgłoszeń usterek i awarii za pośrednictwem aplikacji mobilnej i webowej stanowiący załącznik do zarządzenia.

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

KANCLERZ

dr Jolanta Ewartowska

Regulamin korzystania z systemu zgłoszeń usterek i awarii za pośrednictwem aplikacji mobilnej i webowej

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin określa zasady korzystania z systemu zgłoszeń usterek i awarii Infrastruktury udostępnionego w ramach Politechniki Warszawskiej za pośrednictwem aplikacji mobilnej i webowej dostępnej na <https://eusterka.pw.edu.pl>.
2. Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:
 - 1) **System** – aplikację mobilną oraz aplikację webową dostępne na stronie <https://eusterka.pw.edu.pl> służące do zgłaszania usterek i awarii Infrastruktury oraz komunikacji w zakresie ich obsługi;
 - 2) **Użytkownik** – osobę korzystającą z Systemu, która utworzyła konto w Systemie w oparciu o adres e-mail w domenie Administratora;
 - 3) **Zgłoszenie** – informację przekazywaną przez Użytkownika za pośrednictwem Systemu dotyczącą usterki lub awarii Infrastruktury wraz z opisem i ewentualnymi załącznikami;
 - 4) **Infrastruktura** – domy studenckie prowadzone przez Politechnikę Warszawską oraz urządzenia, maszyny i inne wyposażenie techniczne należące do Politechniki Warszawskiej, które tam się znajdują;
 - 5) **Administrator** – Politechnikę Warszawską, z siedzibą w Warszawie przy Pl. Politechniki 1, kod pocztowy 00-661, Regon: 000001554, NIP: 525-000-58-34;
 - 6) **Regulamin** – niniejszy Regulamin, stanowiący regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, o którym mowa w art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

§ 2

1. W sprawach dotyczących działania Systemu należy kontaktować się z Administratorem pod adresem e-mail: 5999@pw.edu.pl lub pod numerem telefonu +48 (22) 234 5999.
2. Użytkownik podczas pierwszego logowania się do Systemu akceptuje treść Regulaminu i zobowiązuje się do jego stosowania.
3. Użytkownik może zapoznać się z Regulaminem w każdej chwili na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Administratora.
4. Użytkownik w każdej chwili może zrezygnować z korzystania z Systemu poprzez usunięcie konta Użytkownika.
5. Korzystanie z Systemu jest nieodpłatne.
6. Deklaracja dostępności, o której mowa w art. 10 ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, znajduje się pod adresem <https://eusterka.pw.edu.pl>.
7. Informacja dotycząca plików cookies znajduje się na stronie dostawcy systemu pod adresem <https://eusterka.pw.edu.pl>.
8. Korzystanie z Systemu wiąże się z ryzykiem charakterystycznym dla aplikacji mobilnych i webowych, do których dostęp wymaga podłączenia do sieci internetowej.

9. Do zagrożeń związanych z korzystaniem z Systemu należą w szczególności:
 - 1) instalacja złośliwego oprogramowania przez osobę nieuprawnioną np. Malware lub Ransomware;
 - 2) przypadkowe lub celowe usunięcie kont Użytkowników;
 - 3) nieautoryzowany dostęp do Systemu za pośrednictwem kont Użytkowników lub ryzyko przechwycenia kont Użytkowników.
10. Zagrożenia, o których mowa w ust. 9, mają jedynie charakter potencjalny. Użytkownik, aby ich uniknąć, powinien w szczególności przestrzegać postanowień Regulaminu w zakresie zasad korzystania z Systemu, jak również korzystać z Systemu za pośrednictwem urządzeń (komputer, telefon, tablet) zaopatrzonych w program antywirusowy oraz inne oprogramowanie stale aktualizowane. Użytkownik nie powinien otwierać załączników poczty elektronicznej ani nie powinien klikać linków niewiadomego pochodzenia.

Przeznaczenie Systemu

§ 3

1. System służy wyłącznie do:
 - 1) zgłaszania usterek i awarii Infrastruktury;
 - 2) monitorowania statusu Zgłoszeń;
 - 3) komunikacji dotyczącej realizacji Zgłoszeń;
 - 4) wsparcia obsługi Infrastruktury Administratora.
2. Przesłanie Zgłoszenia nie jest równoznaczne z obowiązkiem podjęcia jakichkolwiek działań po stronie Administratora. Sposób realizacji zgłoszonej usterki lub awarii zależy wyłącznie od Administratora.
3. System nie jest przeznaczony do zgłoszeń alarmowych ani interwencji wymagających natychmiastowej reakcji służb ratunkowych.
4. W sytuacjach wymagających natychmiastowej interwencji służb ratunkowych Użytkownik powinien skorzystać z numerów alarmowych (112/999/998/997) lub skorzystać z przewidzianych do takich sytuacji odrębnych kanałów komunikacji zgodnie z obowiązującymi u Administratora zasadami.

Wymagania techniczne. Dostęp do Systemu i rejestracja

§ 4

1. Do korzystania z Systemu niezbędny jest dostęp do Internetu oraz aktualna wersja przeglądarek internetowych takich jak: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Microsoft Edge (dla aplikacji webowej) albo aktualna wersja aplikacji mobilnej i systemu operacyjnego Android i iOS (dla aplikacji mobilnej).
2. Z Systemu mogą korzystać osoby posiadające adres e-mail w domenie Administratora (pw.edu.pl).
3. Każda osoba posiadająca aktywny adres e-mail w domenie wskazanej przez Administratora może samodzielnie dokonać rejestracji i uzyskać status Użytkownika.
4. Rejestracja następuje poprzez:
 - 1) podanie adresu e-mail w dopuszczonej domenie;
 - 2) potwierdzenie adresu e-mail; potwierdzenie może następować poprzez kod weryfikacyjny lub link aktywacyjny przesłany na podany adres e-mail; brak potwierdzenia może uniemożliwić korzystanie z Systemu;
 - 3) akceptację Regulaminu oraz potwierdzenie zapoznania się z informacją o plikach cookies.

5. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Systemu osobiście i do nieudostępniania dostępu osobom trzecim.
6. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za działania wykonane w Systemie z wykorzystaniem jego dostępu. Użytkownik powinien zabezpieczyć urządzenie, z którego korzysta (np. kodem, PIN-em lub biometrią) oraz niezwłocznie zgłosić Administratorowi podejrzenie nieuprawnionego dostępu.
7. Administrator może ograniczyć dostęp lub zablokować konto w przypadku naruszenia Regulaminu lub przepisów prawa.

Zasady korzystania z Systemu

§ 5

1. Użytkownik jest zobowiązany korzystać z Systemu zgodnie z jego przeznaczeniem i obowiązującym prawem.
2. Użytkownik jest zobowiązany przy rejestracji użyć hasła innego niż hasła, którymi posługuje się do logowania w innych systemach Administratora.
3. Zabrania się wykorzystywania Systemu do celów innych niż zgłaszanie usterek i awarii Infrastruktury.
4. Zabrania się w szczególności zamieszczania treści bezprawnych, obraźliwych, wulgarnych, naruszających dobra osobiste i prawa autorskie lub zawierających spam lub reklamy, a także działań polegających na celowym generowaniu fałszywych Zgłoszeń.
5. Zabrania się podejmowania działań mogących zakłócić działanie Systemu lub naruszyć jego bezpieczeństwo.
6. Administrator może usuwać Zgłoszenia lub treści naruszające Regulamin, przepisy prawa albo zasady bezpieczeństwa Systemu. W miarę możliwości Administrator informuje Użytkownika o przyczynie usunięcia Zgłoszenia albo odmowy jego przyjęcia lub realizacji za pomocą komunikatu w Systemie, chyba że jest to niemożliwe lub nieuzasadnione względami bezpieczeństwa.
7. Użytkownik dokonuje Zgłoszenia za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego, podając następujące dane:
 - 1) nazwę jednostki organizacyjnej, której podlega Użytkownik;
 - 2) lokalizację usterki lub awarii;
 - 3) element lub obiekt, którego dotyczy usterka lub awaria;
 - 4) opis usterki lub awarii.
8. Użytkownik może dodać załączniki w postaci zdjęć (maksymalnie 10 MB).
9. Użytkownik dokonując Zgłoszenia zobowiązany jest podać swój adres e-mail w domenie Administratora i może podać swój numer telefonu. Podanie numeru telefonu nie jest obowiązkowe.
10. Weryfikacja Zgłoszenia odbywa się przez kod potwierdzający wysyłany na podany adres e-mail. Zgłoszenie jest skuteczne z momentem jego pozytywnej weryfikacji.

Zakaz przekazywania danych osobowych i dokumentów

§ 6

1. System służy wyłącznie do zgłaszania usterek lub awarii Infrastruktury i nie jest przeznaczony do przekazywania danych wykraczających poza zakres niezbędny do obsługi Zgłoszenia określony w § 5 ust. 7.
2. Użytkownikowi zabrania się zamieszczania w Zgłoszeniach oraz w załącznikach w szczególności:

- 1) skanów lub zdjęć dowodów osobistych, paszportów, legitymacji, indeksów, kart płatniczych lub innych dokumentów tożsamości;
 - 2) numerów PESEL, numerów dokumentów tożsamości lub innych danych identyfikujących jakąkolwiek osobę, poza danymi Użytkownika takimi jak adres e-mail i numer telefonu;
 - 3) danych szczególnej kategorii w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych (danych ujawniających pochodzenie rasowe lub etniczne, poglądy polityczne, przekonania religijne lub światopoglądowe, przynależność do związków zawodowych oraz przetwarzania danych genetycznych, danych biometrycznych w celu jednoznacznego zidentyfikowania osoby fizycznej lub danych dotyczących zdrowia, seksualności lub orientacji seksualnej);
 - 4) danych dotyczących zdrowia, sytuacji materialnej, karalności lub innych informacji prywatnych.
3. W przypadku umieszczenia w Zgłoszeniu informacji, o których mowa w ust. 2, Administrator ma prawo do usunięcia takiego Zgłoszenia, o czym zawiadomi Użytkownika poprzez komunikat w Systemie.

Obsługa zgłoszeń

§ 7

1. Administrator weryfikuje Zgłoszenie i przekazuje je właściwym jednostkom organizacyjnym Administratora.
2. Czas realizacji zgłoszeń zależy od ich charakteru oraz możliwości organizacyjnych Administratora.
3. Zgłoszenia mogą być obsługiwane według priorytetów ustalanych przez Administratora (w szczególności z uwzględnieniem zagrożenia bezpieczeństwa, krytyczności awarii oraz dostępności zasobów). Administrator może łączyć Zgłoszenia dotyczące tej samej usterki lub awarii oraz zmieniać ich klasyfikację lub priorytet.
4. Informacje na temat statusu danego Zgłoszenia są dostępne w Systemie.
5. Komunikacja dotycząca Zgłoszeń odbywa się w Systemie. Użytkownik powinien zapoznawać się z komunikatami w Systemie, gdyż mogą zawierać prośby o doprecyzowanie Zgłoszenia.

Odpowiedzialność

§ 8

1. Administrator dokłada starań, aby System działał w sposób ciągły i bezpieczny.
2. System jest udostępniany w aktualnym stanie („as is”). Administrator nie gwarantuje, że System będzie działał bez przerw i błędów, z zastrzeżeniem, że dołoży starań w celu zapewnienia jego dostępności i bezpieczeństwa.
3. Administrator nie ponosi odpowiedzialności wobec Użytkownika za:
 - 1) przerwy techniczne i konserwacyjne;
 - 2) brak dostępu wynikający z przyczyn niezależnych od Administratora;
 - 3) treści wprowadzane przez Użytkowników;
 - 4) nieprawidłowe korzystanie z Systemu przez Użytkownika.
4. Postanowienia niniejszego paragrafu nie wyłączają ani nie ograniczają odpowiedzialności Administratora w zakresie, w jakim wyłączenie lub ograniczenie jest niedopuszczalne na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

Zgłaszanie awarii Systemu

§ 9

Wszelkie problemy techniczne związane z działaniem Systemu Użytkownik może zgłaszać w sposób określony w § 2 ust. 1.

Dane osobowe

§ 10

Klauzula Informacyjna Politechniki Warszawskiej dotycząca przetwarzania danych osobowych Użytkowników Systemu stanowi załącznik do Regulaminu.

Prawa własności intelektualnej

§ 11

1. System oraz jego elementy podlegają ochronie prawnej.
2. Użytkownik oświadcza, że przysługują mu prawa do treści i załączników, które zamieszcza w Zgłoszeniu, oraz udziela Administratorowi nieodpłatnej, niewyłącznej licencji na korzystanie z tych treści wyłącznie w zakresie niezbędnym do obsługi Zgłoszenia, utrzymania i zabezpieczenia Systemu oraz celów archiwizacyjnych związanych z realizacją zadań Administratora.
3. Zabrania się kopiowania, modyfikowania lub wykorzystywania Systemu w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem lub przepisami prawa.

Zmiany Regulaminu

§ 12

1. Administrator może wprowadzać zmiany Regulaminu w przypadku:
 - 1) zmian przepisów prawa;
 - 2) zmian organizacyjnych lub technicznych;
 - 3) rozwoju Systemu.
2. Zmiana Regulaminu następuje w drodze zarządzenia kanclerza.
3. O zmianach Regulaminu Użytkownicy są dodatkowo informowani z wyprzedzeniem poprzez komunikat zamieszczony w Systemie. Jeżeli Użytkownik nie akceptuje zmian, powinien przestać korzystać z Systemu.
4. Aktualny tekst Regulaminu publikuje się na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Administratora, w elektronicznym systemie wewnętrznych aktów prawnych LEX-BAW oraz udostępnia w Systemie.

Postanowienia końcowe

§ 13

1. Regulamin podlega prawu polskiemu.
2. W sprawach nieuregulowanych mają zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

Klauzula Informacyjna
Politechniki Warszawskiej

Zgodnie 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 (Dz. U. UE L 119/1 z dnia 4 maja 2016 r.), zwanym dalej „RODO”, Politechnika Warszawska informuje, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Politechnika Warszawska z siedzibą przy Pl. Politechniki 1, 00-661 Warszawa.
2. Administrator wyznaczył w swoim zakresie Inspektora Ochrony Danych (IOD) nadzorującego prawidłowość przetwarzania danych osobowych. Można skontaktować się z nim, za pośrednictwem adresu e-mail: iod@pw.edu.pl.
3. Administrator będzie przetwarzać Pani/Pana dane osobowe w związku z:
 - 1) rejestracją konta Użytkownika w Systemie oraz obsługą zgłoszeń tam dokonywanych – podstawą do przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. b RODO, w wyniku realizacji Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną zawartą pomiędzy Panią/Panem a Administratorem;
 - 2) zapewnieniem bezpieczeństwa systemu, poprzez m.in. wykrywanie nadużyć, rejestrowanie i analizę zdarzeń technicznych, błędów – podstawą do przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO (przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora);
 - 3) nadaniem przez Panią/Pana uprawnień aplikacji na dostęp do funkcji urządzenia, takich jak: aparat, galeria zdjęć oraz dostęp do plików przechowywanych na urządzeniu – podstawą przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. a RODO, w związku z wyrażoną przez Panią/Pana zgodą, udzieloną poprzez nadanie uprawnienia w urządzeniu. Nadane uprawnienia można cofnąć w dowolnym momencie w urządzeniu, na którym zainstalowana jest aplikacja;
 - 4) dochodzeniem ewentualnych roszczeń lub obrony przed nimi – podstawą do przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO (przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora).
4. Politechnika Warszawska nie zamierza przekazywać Pani/Pana danych osobowych poza Europejski Obszar Gospodarczy.
5. Ma Pani/Pan prawo do:
 - 1) dostępu do treści swoich danych osobowych;
 - 2) sprostowania (poprawiania) swoich danych osobowych;
 - 3) żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych;
 - 4) żądania usunięcia danych osobowych – przy czym przepisy szczególne mogą wyłączyć taką możliwość;
 - 5) prawo do przenoszenia danych – w przypadku, gdy podstawą przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. a lub b RODO i przetwarzanie odbywa się w sposób zautomatyzowany;
 - 6) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych – w przypadku gdy podstawą przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. e lub f RODO.

Dodatkowo, jeżeli przetwarzanie Twoich danych osobowych odbywa się na podstawie wyrażonej przez Ciebie zgody, tj. art. 6 ust. 1 lit. a lub art. 9 ust. 2 lit. a RODO – masz prawo do wycofania zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

6. Pani/Pana dane osobowe nie będą udostępniane innym podmiotom (administratorom), za wyjątkiem podmiotów upoważnionych na podstawie przepisów prawa.
7. Dostęp do Pani/Pana danych osobowych mogą mieć podmioty (podmioty przetwarzające), którym Politechnika Warszawska zleca wykonanie czynności mogących wiązać się z przetwarzaniem danych osobowych, w tym w szczególności Software Partner Products sp. z o.o.
8. Politechnika Warszawska nie wykorzystuje w stosunku do Pani/Pana zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym nie wykonuje profilowania Pani/Pana.
9. Dane osobowe zostały pozyskane bezpośrednio od Pani/Pana. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże ich niepodanie uniemożliwia realizację celów określonych w ust. 3 niniejszej klauzuli informacyjnej.
10. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą, w przypadku realizacji celu, o którym mowa:
 - 1) w ust. 3 pkt 1, przez okres w jakim Pana/Pani konto pozostaje aktywne oraz przez okres 30 dni po dezaktywacji konta;
 - 2) w ust. 3 pkt 2, przez okres w jakim Pana/Pani konto pozostaje aktywne oraz przez okres 12 miesięcy po dezaktywacji konta;
 - 3) w ust. 3 pkt 3, przez okres w jakim Pana/Pani konto pozostaje aktywne bądź do czasu cofnięcia nadanego uprawnienia;
 - 4) w ust. 3 pkt 4, do momentu przedawnienia tych roszczeń, nie dłużej niż przez okres 6 lat.

Ma Pani/Pan prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych narusza przepisy RODO.