

**ZARZĄDZENIE NR 27/2018**  
**Dyrektora Pedagogicznej Biblioteki Wojewódzkiej w Rzeszowie**  
**z dnia 27 września 2018 r.**

**w sprawie wprowadzenia Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną**

Na podstawie § 16 ust. 4 Statutu Pedagogicznej Biblioteki Wojewódzkiej w Rzeszowie zarządzam co następuje:

§ 1

Wprowadzam z dniem 1 października 2018 r. Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną Pedagogicznej Biblioteki Wojewódzkiej w Rzeszowie i jej Filii.

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania

**DYREKTOR**  
Pedagogicznej Biblioteki Wojewódzkiej  
w Rzeszowie  
*Bea*  
*Beata Michaluszko*

## **Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną**

Niniejszy Regulamin ustanawia się na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2017 r., poz. 1219 t.j. z późn. zm.).

### **DZIAŁ I. Postanowienia ogólne**

1. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
  - a. Usługodawca, zwany Biblioteka – Pedagogiczna Biblioteka Wojewódzka w Rzeszowie 35-074, Rzeszów, ul Gałęzowskiego 4, wraz z Filiami w Kolbuszowej, Leżajsku, Łańcucie, Mielcu, Sędziszowie Małopolskim, Strzyżowie.
  - b. Usługobiorca, zwany Czytelnik korzystający z usług o jakich mowa w niniejszym Regulaminie,
  - c. Regulamin – niniejszy dokument, określający warunki korzystania z usług.

### **DZIAŁ II. Usługi świadczone drogą elektroniczną**

1. Biblioteka świadczy na rzecz Czytelnika następujące usługi:
  - komunikacji z Biblioteką;
  - zgłaszania przez Czytelników propozycji zakupów z możliwością głosowania;
  - internetowej rezerwacji komputerów udostępnionych w Bibliotekach;
  - zdalnego wypożyczania i zwrotów książek poprzez Internet;
  - internetowego zamawiania skanów;
  - internetowego zamawiania kserokopii;
  - internetowego zapisywania się do biblioteki z wykorzystaniem profilu zaufanego ePUAP.
2. Usługi świadczone są poprzez portal internetowy <https://rzeszow.pbw.org.pl> i katalog INTEGRO systemu bibliotecznego <https://opac.pbw.org.pl/integro>.
3. Poprzez portal <https://rzeszow.pbw.org.pl>, Biblioteka świadczy usługi polegające na:
  - a) komunikacji z wybraną biblioteką za pomocą czatu online w godzinach pracy biblioteki lub poprzez wysłanie zapytania drogą mailową poza godzinami pracy.
  - b) zgłaszaniu przez Czytelnika propozycji zakupów zbiorów do biblioteki z możliwością głosowania poprzez wypełnienie formularza znajdującego się na portalu.
  - c) internetowej rezerwacji komputerów z dostępem do Internetu w wybranej Bibliotece.
  - d) dostarczaniu newsletteru.

4. Poprzez katalog biblioteczny INTEGRO <https://opac.pbw.org.pl/integro>. Biblioteka świadczy usługi polegające na:
- a) zdalnym wypożyczaniu i zwrocie książek poprzez Internet pod zdefiniowany adres w systemie bibliotecznym, po uregulowaniu opłaty za wysyłkę określonej w załączniku nr 1 do niniejszego regulaminu.
  - b) internetowym zamawianiu przez czytelnika biblioteki skanów fragmentów książki lub artykułu z czasopism z wysyłką na adres mailowy czytelnika lub do pobrania w prywatnej chmurze.
  - c) internetowym zamawianiu przez czytelnika kserokopii artykułów z czasopism lub fragmentów książek i wysłanie pod zdefiniowany adres po uiszczeniu opłaty za wysyłkę określonej w załączniku nr 1 do niniejszego regulaminu.
  - d) zapisaniu się do biblioteki przez Internet z wykorzystaniem profilu zaufanego ePUAP do uwierzytelniania swoich danych.

### **Dział III Opis e- usług i zasady korzystania z nich.**

1. Komunikacja z Biblioteką - po wejściu na portal czytelnikowi przedstawiona będzie lista wszystkich Bibliotek z której będzie wybierał Bibliotekę z którą chce się skontaktować. Jeżeli w tym czasie w Bibliotece będzie zalogowany w portalu przynajmniej jeden pracownik możliwa będzie rozmowa przez czat internetowy. Jeżeli nie będzie dostępnego pracownika czytelnik będzie miał możliwość wysłania zapytania na które otrzyma odpowiedź drogą mailową. Rozwiązanie to nie będzie wymagało instalacji żadnych dodatkowych aplikacji czy komunikatorów internetowych po stronie czytelnika.
2. Zgłaszanie przez Czytelników propozycji zakupów z możliwością głosowania - czytelnik po wypełnieniu krótkiego formularza znajdującego się na portalu będzie tworzył propozycje zakupu książek do wskazanej Biblioteki lub filii. Propozycje te będą wyświetlać się w formie listy i widoczne będą dla wszystkich zarejestrowanych w systemie czytelników. Pozostałe osoby będą mogły dodawać siebie jako zainteresowane danym zakupem – dodawać głos. Dzięki temu będzie budowana dynamiczna lista książek poszukiwanych przez czytelników z jednoczesną informacją dla bibliotekarza ile osób jest zainteresowanych daną propozycją. Po zrealizowaniu zakupu danej propozycji zarówno osoba zgłaszająca jak i wszystkie osoby, które wyraziły zainteresowanie daną pozycją dostaną informację zwrotną w postaci e-maila o zakupie książki.
3. Internetowa rezerwacja komputerów udostępnionych w Bibliotekach – umożliwia czytelnikowi poprzez Internet rezerwację udostępnionego w wybranej bibliotece



komputera, na którym może samodzielnie pracować. Po zalogowaniu się na portalu, Czytelnik wybiera bibliotekę, w której chce zarezerwować komputer. Mailem otrzymuje informację o rezerwacji. Po przyjeździe do biblioteki i zeskanowaniu karty czytelnika, wydana zostaje czytelnikowi smart karta do komputera, która umożliwia zalogowanie na komputerze w bibliotece.

4. Zdalne wypożyczanie i zwroty zbiorów poprzez Internet - czytelnik może zamówić z dostawą pod zdefiniowany adres w systemie bibliotecznym (zamieszkania, zameldowania, wysyłkowy). Umożliwi mu to wypożyczanie zbiorów bibliotecznych bez wychodzenia z domu. Koszty wysyłki określone w załączniku nr 1 do regulaminu ponosi Czytelnik. Dla książek i materiałów bibliotecznych wydłuża się okres wypożyczenia o 30 dni. W pojedynczej przesyłce można zamówić maksymalnie 5 woluminów. Usługa dostępna dla Czytelników którzy nie zalegają z opłatami ani nie mają przeterminowanych zwrotów zbiorów bibliotecznych.
5. Nie wypożycza się poza Bibliotekę:
  - księgozbioru Czytelnika;
  - czasopism;
  - zbiorów oznaczonych przy sygnaturze literą „M”.
6. Prolongaty terminu zwrotu można dokonać samodzielnie poprzez konto czytelnika, telefonicznie lub drogą elektroniczną, przed upływem terminu zwrotu.
7. Za niezwrócenie w terminie materiałów bibliotecznych, biblioteka stosuje następujące sankcje:
  - a. zablokowanie konta czytelnika do czasu zwrotu wypożyczonych materiałów i uregulowania zobowiązań finansowych;
  - b. opłatę pieniężną za każdy dzień zwłoki;
  - c. upomnienie pisemne;
  - d. po trzech upomnieniach wezwanie – wzywające użytkownika do zwrotów materiałów bibliotecznych pod rygorem skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego.
8. Czytelnik w razie zgubienia lub zniszczenia wypożyczonych materiałów bibliotecznych zobowiązany jest do zwrotu tego samego tytułu lub przekazania innego egzemplarza dostępnego na rynku, wskazanego przez Bibliotekę albo wniesienia opłaty określonej w załączniku nr 1 do Regulaminu.
9. Za termin zwrotu uważa się wpływ książki do Biblioteki i sczytanie książki z konta czytelnika.

10. Internetowe zamawianie skanów - Zarejestrowany czytelnik może poprzez katalog elektroniczny zamówić skan artykułu z czasopisma lub fragment książki. Pracownik po otrzymaniu takiego zamówienia niezwłocznie skanuje zamówiony materiał i przekazuje go zgodnie z dyspozycją na adres e-mail lub bezpośrednio do prywatnej chmury bibliotecznej. Czytelnik po zalogowaniu się na swoje konto może pobrać skan. Jednorazowo Czytelnik może zamówić 20 stron skanu dokumentu (jednakże ilość stron nie może przekraczać 30 % całości książki bądź innego dokumentu) oraz maksymalnie 5 zamówień. Po realizacji zamówień Czytelnik może dokonać kolejnych zamówień.

Czytelnik ma prawo zamawiać skany w granicach określonych przez prawo autorskie i wyłącznie na użytek osobisty (prywatny), na podstawie przepisów Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych z dnia 4 lutego 1994 r. (Dz. U. z 2018 r. poz. 1191 tj. z późn. zm.).

11. Internetowe zamawianie kserokopii - Czytelnik po zalogowaniu się na swoje konto może zamówić wykonanie kserokopii artykułów z czasopism lub fragmentów książek. Pracownik po otrzymaniu zlecenia wycenia koszt wykonania takiej usługi i po opłaceniu jej przez zamawiającego wykonuje i wysyła kserokopie zgodnie z dyspozycją czytelnika. Koszty wysyłki określone w załączniku nr 1 do regulaminu ponosi Czytelnik. Jednorazowo Czytelnik może zamówić 20 stron kserokopii dokumentu (jednakże ilość stron nie może przekraczać 30 % całości książki bądź innego dokumentu) oraz maksymalnie 5 zamówień. Po realizacji zamówień Czytelnik może dokonać kolejnych zamówień.

Czytelnik ma prawo zamawiać kserokopie w granicach określonych przez prawo autorskie i wyłącznie na użytek osobisty (prywatny), na podstawie przepisów Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych z dnia 4 lutego 1994 r. (Dz. U. z 2018 r. poz. 1191 tj. z późn. zm.).

12. Internetowe zapisywanie się do biblioteki z wykorzystaniem profilu zaufanego ePUAP – Czytelnik może zapisać się do Biblioteki przez Internet, a swoje dane może uwierzytelnić przez zaufany profil ePUAP. Dzięki temu konto jest od razu aktywne, bez konieczności osobistej wizyty w Bibliotece i potwierdzania danych osobowych. Czytelnik może od razu po rejestracji z wykorzystaniem uwierzytelnionego profilu ePUAP zamawiać, rezerwować książki/komputery.

#### **DZIAŁ IV Warunki korzystania z usługi i zasady odpowiedzialności.**

1. Warunkiem technicznym korzystania z usług jest połączenie z siecią Internet.
2. Dostęp do poczty elektronicznej.

3. Czytelnik przed rozpoczęciem korzystania z usługi jest zobowiązany do zapoznania się z postanowieniami zawartymi w niniejszym Regulaminie.
4. Czytelnik zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Regulaminu.

#### **DZIAŁ V. Zawarcie i rozwiązanie umowy o świadczenie usługi.**

1. Zawarcie umowy o świadczenie usługi poprzez portal następuje w chwili akceptacji niniejszego regulaminu i zalogowania się do portalu na stronie <https://rzeszow.pbw.org.pl>.
2. Zawarcie umowy oznacza akceptację niniejszego Regulaminu.
3. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony.
4. Każda ze stron może rozwiązać Umowę z poziomu portalu bez podania przyczyn i w trybie natychmiastowym.
5. Zawarcie umowy o świadczenie usługi poprzez katalog biblioteczny INTEGRO <https://opac.pbw.org.pl/integro> następuje w chwili akceptacji regulaminu i zalogowania się do katalogu bibliotecznego INTEGRO.
6. Zawarcie umowy oznacza akceptację niniejszego Regulaminu.
7. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony.
8. Każda ze stron może rozwiązać Umowę bez podania przyczyn i po rozliczeniu się z biblioteką z materiałów bibliotecznych i ewentualnych opłat określonych w załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu.

#### **DZIAŁ VI Reklamacje**

1. Czytelnik jest uprawniony do złożenia reklamacji, w przypadku gdy Biblioteka nie wywiązuje się ze swoich obowiązków opisanych w niniejszym Regulaminie lub wywiązuje się z nich w sposób niezgodny z postanowieniami Regulaminu.
2. Reklamację można złożyć w formie elektronicznej na adres [rzeszow@pbw.org.pl](mailto:rzeszow@pbw.org.pl). Reklamacja powinna zawierać w szczególności opis problemu będącego podstawą reklamacji oraz dane kontaktowe Czytelnika zgłaszającego reklamację (reklamującego): imię, nazwisko oraz adres e-mail, adres do korespondencji.
3. Biblioteka rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania w prawidłowej postaci.
4. Jeżeli reklamacja nie może zostać rozpatrzona w danym terminie, Biblioteka powiadomi w tym terminie reklamującego na piśmie o przyczynach opóźnienia i przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji.



5. Odpowiedź na reklamację oraz informacja, o której mowa w punkcie 4, wysyłana jest na wskazany adres przez reklamującego.
6. Biblioteka nie będzie rozpatrywać reklamacji wynikających z nieznamomości obowiązujących przepisów prawa lub postanowień niniejszego Regulaminu.

#### **DZIAŁ VII Ochrona i zasady przetwarzania danych osobowych Czytelników.**

1. Biblioteka na podstawie ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2018 r., poz. 1000 t.j. z późn. zm.) w związku z ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2017 r., poz. 1219 t.j. z późn. zm.) jest Administratorem danych, uprawnionym do przetwarzania danych osobowych Czytelnika w celu zgodnym z Regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną.
2. Biblioteka zapewnia bezpieczeństwo danych osobowych Czytelnika, stosując niezbędne środki ochrony ich danych osobowych, zgodne z wymogami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych oraz aktów wykonawczych. Ponadto Biblioteka zapewnia środki techniczne zapobiegające pozyskiwaniu i modyfikowaniu przez osoby nieuprawnione danych osobowych przesyłanych drogą elektroniczną.
3. Administratorem danych osobowych Czytelników jest Pedagogiczna Biblioteka Wojewódzka w Rzeszowie, ul. Gałęzowskiego 4, dalej Biblioteka.

Do kontaktu z inspektorem ochrony danych służy następujący adres email [iodrw@pbw.org.pl](mailto:iodrw@pbw.org.pl). Dane osobowe Czytelników przetwarzane będą w na podstawie umowy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz zgody, w celu:

- a. realizacji usługi zdalnego wypożyczenia i zwrotów książek bez konieczności osobistej wizyty Czytelnika w Bibliotece,
  - b. realizacji usługi internetowego zamawiania skanu dokumentów bez osobistej wizyty Czytelnika w Bibliotece,
  - c. realizacji usługi internetowego zamawiania kserokopii dokumentów bez osobistej wizyty Czytelnika w Bibliotece,
  - d. komunikacji Czytelnika z pracownikami wybranej Biblioteki,
  - e. zgłaszania propozycji zakupowych przez Czytelnika z możliwością głosowania,
  - f. internetowej rezerwacji komputerów udostępnionych dla Czytelnika w Bibliotece,
  - g. komunikacji z Czytelnikiem (email, poczta, sms, telefon),
  - h. korzystania z newsletteru,
4. Kategorie odbiorców danych Czytelników (podmiotów przetwarzających dane osobowe Czytelników w imieniu Biblioteki): Biblioteki partnerskie, partnerzy świadczący usługi

- techniczne (np. rozwijanie i utrzymanie systemów informatycznych i serwisów internetowych), podmioty świadczący usługi pocztowe i kurierskie, firmy windykacyjne.
5. Dane osobowe Czytelnika zapisanego w Bibliotece przetwarzane będą przez okres 6 lat od dnia ostatniej operacji na jego koncie, a także do czasu wygaśnięcia wzajemnych roszczeń pod warunkiem uregulowania przewidzianych regulaminem opłat.
  6. Czytelnikowi przysługuje prawo dostępu do treści jego danych osobowych, prawo do ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz prawo do przenoszenia swoich danych.
  7. Czytelnikowi przysługuje prawo wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania a w przypadku wyrażenia zgody na przetwarzanie danych w dowolnym momencie jej wycofania, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
  8. Czytelnikowi przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego na sposób przetwarzania jego danych przez Bibliotekę.
  9. Podanie danych jest dobrowolne, aczkolwiek niezbędne do świadczenia usług opisanych w niniejszym Regulaminie.

#### **DZIAŁ VIII Przepisy końcowe**

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 01.10.2018 r.
2. Obowiązujący Regulamin jest dostępny dla Użytkownika pod adresem internetowym <https://rzeszow.pbw.org.pl>.
3. Biblioteka ma prawo do zmiany postanowień niniejszego Regulaminu lub wprowadzenia nowego.
4. O zmianie postanowień Regulaminu lub wprowadzeniu nowego Biblioteka powiadomi Użytkownika za pomocą wiadomości e-mail i poprzez publikację na stronie <https://rzeszow.pbw.org.pl>.

**DYREKTOR**  
Pedagogicznej Biblioteki Wojewódzkiej  
w Rzeszowie  
*Beata Michałuszko*



### **Oplaty ponoszone przez Czytelnika**

Czytelnik ponosi opłaty z tytułu:

- a) Zdalnego wypożyczenia książek poprzez Internet pod zdefiniowany adres w systemie bibliotecznym, po uregulowaniu opłaty za wysyłkę w wysokości: 9,99 zł
- b) Internetowego zamawiania przez czytelnika kserokopii artykułów z czasopism lub fragmentów książek i wysłaniu pod zdefiniowany adres po uiszczeniu opłaty w wysokości: 9,99 zł
- c) Zgubienia lub zniszczenia wypożyczonych materiałów bibliecznych zobowiązany jest do zwrotu tego samego tytułu lub przekazania innego egzemplarza dostępnego na rynku, wskazanego przez Bibliotekę albo wniesienia opłaty w wysokości określonym w Regulaminie Korzystania ze Zbiorów Pedagogicznej Biblioteki Wojewódzkiej w Rzeszowie i jej Filii.

**DYREKTOR**  
Pedagogicznej Biblioteki Wojewódzkiej  
w Rzeszowie  
*Beata*  
**Beata Michałuszko**