

Regulamin

korzystania z usługi Warszawska Złota Rączka dla Seniora

1. Niniejszy Regulamin określa warunki korzystania z usługi Warszawska Złota Rączka dla Seniora, zwanej dalej Usługą.
2. Realizatorami usługi są Mazowiecki Oddział Okręgowy Polskiego Czerwonego Krzyża i Fundacja Pomoc Potrzebującym.
3. Z Usługi mogą skorzystać Seniorzy w wieku 75+ z terenu m.st. Warszawy potrzebujący pomocy w drobnych naprawach domowych.
4. Przedmiotem Usługi (wynagrodzenie i materiał) jest **bezpłatna** pomoc przy drobnych domowych usterkach, której wartość nie przekracza 180 zł.
5. Przez drobne naprawy rozumie się:
 - usługi nie wymagające dużych nakładów finansowych,
 - usługi nie wymagające specjalistycznych uprawnień,
 - usługi nie wymagające natychmiastowej interwencji.
6. Katalog napraw świadczonych w ramach Usługi obejmuje między innymi:
 - wymiana/naprawa kranów w kuchni i łazience,
 - udrażnianie zatkanych odpływów,
 - naprawa nieszczelnych rur,
 - naprawa spłuczki,
 - montaż/wymiana deski sedesowej,
 - podłączenie pralki/zmywarki,
 - wymiana żarówki,
 - naprawa/wymiana gniazdka elektrycznego,
 - montaż żyrandola,
 - regulacja/uszczelnienie drzwi i okien,
 - naprawa klamek/zamków w drzwiach i oknach,
 - przymocowanie luster, obrazów, karniszy, uchwytów, półek,

- naprawa listew przypodłogowych,
 - inne drobne czynności naprawcze i montażowe, które zostaną zaakceptowane przez Realizatorów.
7. Usługa nie obejmuje napraw, które powinny zostać wykonane na rzecz Seniora na podstawie umów ze wspólnotą mieszkaniową lub administracją.
 8. Jeden zgłaszający Senior może skorzystać z Usługi do dwóch razy w miesiącu.
 9. W wyjątkowych sytuacjach koordynator Usługi zdecyduje o zwiększeniu liczby Usług.
 10. W przypadku wyraźnego braku możliwości naprawy usterki pracownik techniczny ma prawo odmówić wykonania Usługi.
 11. Wartość wynagrodzenia za wykonanie Usługi w przypadku jednego zgłoszenia nie może przekraczać 100 zł.
 12. W sytuacji gdy wartość wynagrodzenia za wykonanie Usługi przekroczy 100 zł, pokrycie dodatkowego kosztu należy do Seniora zgłaszającego usterkę.
 13. Przy realizacji Usługi w ramach jednego zgłoszenia koszt zakupu materiałów nie może przekroczyć 80 zł.
 14. Koszt zakupu materiałów przekraczający 80 zł należy do Seniora zgłaszającego usterkę.
 15. W przypadku konieczności zakupu dodatkowych materiałów do wykonania Usługi możliwa jest druga wizyta pracownika technicznego w ramach jednego zgłoszenia.
 16. W sytuacji wystąpienia dodatkowych, nieprzewidzianych usterek po wykonaniu Usługi zostaną one niezwłocznie usunięte przez pracownika technicznego realizującego daną Usługę bez dodatkowych kosztów dla Seniora.
 17. Zgłoszenie usterek przyjmowane jest:
 - Pomoc Potrzebującym – pod numerem telefonu 22 614 13 16 w godzinach od 8 do 16,
 - Mazowieckim Oddziałem Okręgowym Polskiego Czerwonego Krzyża – pod numerem telefonu 500 288 007 w godzinach od 8 do 16.
 18. Zgłoszenie powinno zawierać:
 - Imię i Nazwisko zgłaszającego,
 - Adres i telefon,

- Wiek
 - Usterkę, zapotrzebowanie na usługę
 - Imię i Nazwisko osoby realizującej usługę
 - Datę wykonania usługi
 - Koszt wykonanej usługi.
19. O wykonaniu Usługi decyduje pracownik techniczny po weryfikacji zgłoszenia w miejscu wystąpienia usterki.
20. Usługa może być zrealizowana po zaakceptowaniu przez Seniora zakresu realizacji Usługi i kosztów jej wykonania.
21. Przed wizytą pracownika wykonującego Usługę Senior otrzyma dane (imię, nazwisko), które umożliwią potwierdzenie tożsamości, a pracownik będzie zobowiązany okazać dokument potwierdzający te dane.
22. Senior ma możliwość odstąpienia od realizacji Usługi bez ponoszenia kosztów wizyty.
23. Skargi, wnioski i uwagi na temat usługi Warszawska Złota Rączka dla Seniora można zgłaszać do Biura Pomocy i Projektów Społecznych Urzędu m.st. Warszawy, 00-098 Warszawa, ul. Niecała 2, pod numerami telefonów: 22 44 30 464, 22 32 58 516, 22 44 31 438, 22 44 30 268, 22 44 30 268 lub na adres poczty elektronicznej senioralna@um.warszawa.pl.
24. Usługa będzie świadczona do **31 grudnia 2019 roku**.

