

UCHWAŁA NR 148/XZ/2018

Zarządu Spółdzielni Mieszkaniowej im. Władysława Jagiełły z dnia 15.06.2018 r.

Na podstawie § 93 Statutu Spółdzielni, Zarząd Spółdzielni postanawia:

§ 1

Uchwalić Regulamin Systemu Elektronicznego Biura Obsługi Klienta E-BOK, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

§ 2

Wymieniony w ust. 1 Regulamin wchodzi w życie z dniem uchwalenia z mocą obowiązującą od dnia uchwalenia.

Paypode

SPÓŁDZIELNIA MIESZKANIOWA
im. Wł. Jagiełły
ZARZĄD
91-471 Łódź, ul. Łagiewnicka 118

UCHWAŁA ZARZĄDU
Nr 148/XZ/2018
z dnia 15.06.2018 r.

**Regulamin Systemu Elektronicznego Biura Obsługi Klienta E-BOK
w Spółdzielni Mieszkaniowej im. Władysława Jagiełły w Łodzi**

**§ 1
Postanowienia ogólne**

1. Regulamin określa zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (E-BOK), w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystywania indywidualnego konta użytkownika,
2. Ilekroć w Regulaminie mowa o:
 1. Administratorze - należy przez to rozumieć Spółdzielnię Mieszkaniową im. Władysława Jagiełły z siedzibą przy ul. Łagiewnickiej 118, 91-471 Łódź, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym w Łodzi, XX Wydz. Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000077006, NIP: 7241000181, REGON: 471233908,
 2. Klient – osoba fizyczna lub prawna posiadająca tytuł prawny do lokalu w zasobach Administratora,
 3. Użytkownikowi - należy przez to rozumieć Klienta zarejestrowanego w systemie E-BOK,
 4. Aktywacji konta użytkownika - należy przez to rozumieć przyznanie Klientowi unikalnego numeru/symbolu użytkownika - loginu oraz nadanie hasła w celu umożliwienia korzystania z E-BOK.
 5. Loginie - należy przez to rozumieć, numeryczny ciąg znaków służący do identyfikacji, podawany przez użytkownika w czasie logowania w systemie E-BOK.
 6. Hasła - należy przez to rozumieć, ciąg znaków podawany przez użytkownika w czasie logowania w systemie E-BOK.
Uwaga! System rozróżnia małe i wielkie numery.
 7. RODO – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

§ 2

Rejestracja Klienta

1. Przed rejestracją Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego regulaminu.
2. Wniosek zgłoszeniowy dostępny jest w wersji elektronicznej na stronie internetowej Spółdzielni pod adresem www.smjagiello.pl w zakładce „druki do pobrania” oraz w wersji papierowej w siedzibie Spółdzielni (sekretariat).
3. Zarejestrowanie Klienta następuje po złożeniu w sekretariacie Spółdzielni wypełnionego wniosku zgłoszeniowego oraz po okazaniu dokumentu potwierdzającego tożsamość i pisemnej akceptacji niniejszego Regulaminu.
4. W wyniku pozytywnej weryfikacji, pracownik Spółdzielni wygeneruje na rzecz użytkownika login i hasło startowe, które następnie zostanie przesłane użytkownikowi na podany przez niego adres e-mailowy we wniosku zgłoszeniowym (w sposób zaszyfrowany). Konto zostanie aktywowane w ciągu 3 dni roboczych od czasu jego rejestracji w siedzibie Spółdzielni.
5. Do każdego lokalu może być przypisany tylko jeden login.
6. Podczas pierwszego zalogowania użytkownik serwisu E-BOK winien zmienić hasło.
7. Administrator zobowiązany jest do zablokowania dostępu do konta na żądanie Użytkownika złożonego Administratorowi w formie pisemnej.
8. W przypadku wygaśnięcia tytułu prawnego do lokalu dostęp do konta użytkownika serwisu E-BOK zostanie niezwłocznie zablokowany.
9. Wszelkie pytania związane z systemem E-BOK prosimy kierować na adres e-mail: sekretariat@smjagiello.pl lub w formie pisemnej na adres siedziby Spółdzielni.

§ 3

Korzystanie z usługi E-BOK

1. Usługa E-BOK dostępna jest na stronie internetowej www.smjagiello.pl.
2. Usługa E-BOK jest bezpłatna.
3. E-BOK jest dostępny dla Użytkowników przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
4. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do E-BOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji.
5. Spółdzielnia jako administrator serwisu E-BOK może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować usługi dostępne w serwisie E-BOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe usługi.

6. Saldo rozliczeń czynszowych z Użytkownikiem na dany dzień może nie uwzględniać wpłat, które nie zostały jeszcze zaewidencjonowane na konto Spółdzielni, korekt czynszowych związanych np. ze zmianą liczby osób, norm wody, zadłużeń objętych sprawami sądowymi oraz odsetek za zwłokę w płatnościach i innych.
7. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
8. W przypadku utraty hasła należy zwrócić się do Administratora o wygenerowanie nowego hasła.
9. Każdorazową zmianę danych użytkownik zgłasza pisemnie, w celu dokonania zmiany w systemie przez pracownika Spółdzielni.

§ 4 **Zakres odpowiedzialności**

1. Za prawidłowe działanie usługi „Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta - E-BOK” odpowiada Administrator.
2. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła przez osoby nieuprawnione, które uzyskały dostęp do loginu i hasła za pośrednictwem Użytkownika oraz za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem przez nie informacji uzyskanych za pośrednictwem serwisu E-BOK,
 - b) szkody powstałe w wyniku wykorzystania przez Użytkownika informacji uzyskanych za pośrednictwem usługi E-BOK,
 - c) skutki wynikające z braku powiadomienia przez Użytkownika o zmianie danych zawartych we wniosku zgłoszeniowym usługi,
 - d) brak ciągłości w świadczeniu usługi lub jej nieprawidłowe działanie wskutek przyczyn niezależnych od administratora (np. awaria łącza internetowego) lub z przyczyn technicznych (konserwacja, awaria lub wymiana sprzętu, itp.),
 - e) nieprawidłowe działanie usługi w wyniku niewłaściwego (niezgodnego z niniejszym Regulaminem) korzystania z niej przez Użytkownika,
 - f) podanie błędnych lub niepełnych danych użytkownika we wniosku zgłoszeniowym usługi.
3. E-BOK działa w oparciu o automatycznie generowane przez Administratora dane. Uzyskane przez Użytkownika tą drogą informacje nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń wobec administratora. W przypadku wątpliwości dotyczących poprawności prezentowanych przez E-BOK danych należy niezwłocznie skontaktować się

z pracownikiem właściwego Działu Spółdzielni celem ich wyjaśnienia .

§ 5

Reklamacje

1. Użytkownicy serwisu E-BOK uprawnieni są do składania reklamacji dotyczących działania serwisu E-BOK.
2. Reklamacje powinny być składane w siedzibie Spółdzielni w Sekretariacie lub kierowane na adres Spółdzielni pocztą tradycyjną, bądź w formie elektronicznej na email: sekretariat@smjagiello.pl
3. Reklamację, wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia, będącego przedmiotem reklamacji, należy zgłaszać nie później niż w terminie 7 dni roboczych od dnia w którym nastąpiło to zdarzenie. Do reklamacji, w miarę możliwości, powinny być dołączone kopie dokumentów, służących do wykazania zasadności reklamacji.
4. Reklamacji wniesionych przez osoby nie będące Użytkownikami E-BOK nie uznaje się.
5. Po rozpatrzeniu reklamacji Spółdzielnia zawiadamia o sposobie załatwienia reklamacji osobę wnoszącą reklamację. Załatwienie reklamacji następuje w takiej formie, w jakiej została wniesiona.
6. Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi 14 dni.

§ 6

Ochrona danych osobowych

1. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie przez Administratora danych osobowych podanych we wniosku zgłoszeniowym dla celów realizacji usługi E-BOK.
2. Administrator oświadcza, że posiadane dane osobowe przetwarzane będą wyłącznie dla potrzeb niezbędnych do realizacji działania E-BOK-a, dla celów statutowych.
3. Zakres zbieranych danych jest ograniczony i uzasadniony realizowanymi przez Spółdzielnię celami wskazanymi w ust. 2 oraz zapisami stosownych przepisów prawa.
4. Dane osobowe przetwarzane przez Spółdzielnię będą przechowywane przez okres nie dłuższy niż jest to niezbędne dla celów, w których są przetwarzane.
5. W związku z przetwarzaniem przez Spółdzielnię danych osobowych użytkownikom przysługują następujące uprawnienia: otrzymania określonych informacji (na zasadach i w zakresie przewidzianym w art. 12, 13 i 14 RODO), prawo dostępu do danych osobowych i informacji (na zasadach i w zakresie przewidzianym w art. 15 RODO), sprostowania danych osobowych (na zasadach i w zakresie przewidzianym w art. 16 RODO), usunięcia danych osobowych lub ograniczenia ich przetwarzania (na zasadach i w zakresie przewidzianym w art. 17 i 18 RODO), prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania

(na zasadach i w zakresie przewidzianym w art. 21 RODO), prawo do przenoszenia danych osobowych (na zasadach i w zakresie przewidzianym w art. 20 RODO), prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie, o ile w danym przypadku przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody.

6. Niezależnie od wymienionych w ust. 5 uprawnień użytkownikowi przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzoru powołanego zgodnie z art. 51 RODO.

§ 7

Postanowienia końcowe

1. Administrator zastrzega sobie prawo do zmiany treści Regulaminu.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 Administrator zamieści na stronie internetowej Spółdzielni informację o zmianach i tekst jednolity Regulaminu.
3. Wniosek zgłoszeniowy stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu.
4. Regulamin został uchwalony przez Zarząd w dniu 15.06.2018 r. i wchodzi w życie z mocą obowiązującą od dnia uchwalenia.