



Spółdzielnia Mieszkaniowa „Jaskółka” w Tarnowie

REGULAMIN Udostępniania i korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) w Spółdzielni Mieszkaniowej „Jaskółka” w Tarnowie

Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta e-BOK jest to system umożliwiający zapoznanie się Klienta, bez wychodzenia z domu, z podstawowymi informacjami dotyczącymi swojego lokalu –mieszkalnego bądź użytkowego. Dzięki temu systemowi Spółdzielnia ma możliwość bezobsługowego przekazania niezbędnych informacji wszystkim zainteresowanym Klientom.

Postanowienia ogólne

§1

1. Określenia Regulaminu:

- a. **Administrator** – Spółdzielnia Mieszkaniowa „Jaskółka” z siedzibą w Tarnowie przy ul. Hodowlanej 7, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000048470;
- b. **e-BOK** – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta;
- c. **Klient** – osoba fizyczna lub prawna posiadająca tytuł prawny do lokalu bądź miejsca postojowego w garażu wielostanowiskowym stanowiącego własność lub współwłasność Administratora, a w szczególności uprawniona z tytułu:
 - najmu lokalu mieszkalnego, lokalu użytkowego, garażu bądź miejsca postojowego w garażu wielostanowiskowym od Spółdzielni,
 - spółdzielczego lokatorskiego praw do lokalu,
 - spółdzielczego własnościowego prawa do lokalu mieszkalnego, lokalu użytkowego bądź garażu,
 - odrębnej własności lokalu mieszkalnego, lokalu użytkowego, garażu bądź miejsca postojowego w garażu wielostanowiskowym;
- d. **Użytkownik** – Klient zarejestrowany w systemie e-BOK i posiadający dostęp do konta e-BOK;
- e. **Konto Użytkownika** – konto rozliczeń Klienta ze Spółdzielnią z tytułu opłat za jego lokal bądź miejsce postojowe w garażu wielostanowiskowym, a także informacji i dokumentów dotyczących tych rozliczeń oraz informacji związanych z funkcjonowaniem Spółdzielni;
- f. **Aktywacja konta Klienta** – przyznanie Klientowi unikalnego numeru/symbolu Użytkownika – loginu oraz nadanie hasła w celu umożliwienia korzystania z e-BOK;
- g. **Login** – numeryczny ciąg znaków służący do identyfikacji, podawany przez Użytkownika w czasie logowania w systemie e-BOK;
- h. **Hasło** – ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie logowania w systemie e-BOK. Uwaga! System rozróżnia małe i wielkie litery.

Rejestracja Użytkownika

§2

1. Użytkowanie systemu e-BOK jest bezpłatne.
2. Prawo do korzystania z systemu e-BOK posiada Klient.
3. Rejestracji Klienta dokonuje się w siedzibie Administratora przy ul. Hodowlanej 7 w Tarnowie.
4. Zarejestrowanie Klienta następuje na jego pisemny wniosek złożony osobiście w biurze Spółdzielni **po okazaniu dokumentu tożsamości**. Wzór wniosku o dostęp do Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) z pisemną akceptacją niniejszego Regulaminu zawierającą datę i czytelny podpis Klienta stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu.
5. Po rejestracji Użytkownik otrzymuje identyfikator i hasło.
6. Aktywacja dostępu do konta Użytkownika następuje do 48 godz.

Wyrejestrowanie Użytkownika

§3

1. Wyrejestrowanie Użytkownika następuje:
 - a) na żądanie Użytkownika złożone w formie pisemnej w biurze Administratora (załącznik nr 2 **do Regulaminu**);
 - b) przez Administratora - po utracie przez Użytkownika tytułu prawnego do lokalu i zamknięciu z nim rozrachunków.
2. W przypadkach, o których mowa w ust. 1, Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Użytkownika z listy użytkowników e-BOK i zablokowania dostępu do jego konta.

Korzystanie z systemu e-BOK

§4

1. W ramach konta Użytkownika e-BOK udostępnione zostaną m. in. takie informacje jak:
 - Obciążenia oraz płatności,
 - Terminy płatności,
 - Saldo miesięczne oraz saldo na dany dzień,
 - Numery wodomierzy, ich wskazania na koniec okresu rozliczeniowego, wielkość zużycia wody oraz wynik rozliczenia kosztów z tym związanych,
 - Aktualny stan konta opłat (zadłużenia lub nadpłata),
 - Parametry naliczeń opłat takie jak: liczba osób zamieszkałych w lokalu, metraż mieszkania, wysokość ustalonych zaliczek,
2. Prawo do korzystania z systemu e-BOK ma każdy Klient.
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 na potrzeby przeprowadzenia koniecznych okresowych konserwacji.
5. Podczas pierwszego logowania Użytkownik winien zmienić hasło otrzymane od Administratora i ustawić własne hasło zawierające co najmniej 8 znaków, w tym jedną dużą literę i jedną cyfrę.
6. Hasło może być zmieniane przez Użytkownika wielokrotnie w sposób dowolny, natomiast zmiana hasła poprzez Administratora, np. w przypadku jego utraty wymaga osobistego stawienia się Użytkownika w siedzibie Administratora.
7. Administrator może w każdej chwili, dodawać nowe usługi, modyfikować i zawieszać usługi dostępne w systemie e-BOK.
8. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania e-BOK.
9. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta Użytkownika w wypadku

stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.

10. Naliczenie opłat za dany miesiąc następuje na początku miesiąca.

11. Saldo rozliczeń z tytułu opłat za lokal Użytkownika na dany dzień może nie uwzględniać:

- wpłat, które nie zostały jeszcze zaewidencjonowane na koncie Administratora;
- korekt związanych w szczególności z: rozliczeniem liczników wody, rozliczeniem C.O, zmianą ilości osób zamieszkających w lokalu,
- zmian wysokości zaliczek na koszty dostawy wody;
- wyniku rozliczenia zaliczek na poczet kosztów dostawy mediów (wody i centralnego ogrzewania),
- kwot zadłużeń objętych postępowaniem egzekucyjnym przez komornika.

Obciążenie lub uznanie z powyższych tytułów do danego miesiąca nastąpi w momencie dokonania rozliczenia.

Zakres odpowiedzialności Administratora

§5

1. System e-BOK działa w oparciu o automatyczne i nieweryfikowane przez pracownika generowanie informacji.
2. Administrator odpowiada za prawidłowe funkcjonowanie e-BOK.
3. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a. skutki wynikające z użycia identyfikatora oraz hasła przez osoby trzecie,
 - b. szkody powstałe na skutek braku powiadomienia przez użytkownika o zbyciu lokalu,
 - c. brak ciągłości w świadczeniu usługi lub jej nieprawidłowe działanie na skutek przyczyn niezależnych od Administratora (np.: awaria łącza internetowego) lub z przyczyn technicznych (konserwacja, awaria serwera lub wymiana sprzętu itp.).
 - d. podanie błędnych, nieczytelnych lub niepełnych danych Użytkownika we wniosku o dostęp do Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK),
 - e. nieprawidłowe działanie usługi na skutek niewłaściwego korzystania z niej przez Użytkownika,
 - f. szkody powstałe w wyniku wykorzystania przez Użytkownika informacji uzyskanych za pośrednictwem usługi e-BOK.

Obowiązki Użytkownika

§6

1. Użytkownik obowiązany jest niezwłocznie poinformować Administratora w przypadku:
 - a. jakichkolwiek zmian zawartych we wniosku o dostęp do Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK), w tym jego danych osobowych,
 - b. zbycia lokalu,
2. W każdym przypadku nieprawidłowości co do prezentowanych danych użytkownik winien niezwłocznie skontaktować się z pracownikiem Administratora w celu wyjaśnienia nieprawidłowości.
3. Uwagi do działania systemu winny być kierowane na adres Administratora pocztą tradycyjną lub na adres e-mail: **e-bok@smjaskolka.tarnow.pl**

Inne postanowienia

§7

1. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu e-BOK.
2. Administrator oświadcza, że dane osobowe zawarte w bazie danych e-BOK wykorzystywane będą wyłącznie w celach statutowych.

3. Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do swoich danych osobowych.
4. Zebrane dane osobowe Spółdzielnia przetwarza stosując zasady i procedury przetwarzania i zabezpieczania danych osobowych wynikające z 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), (Dz. U. UE L 119, z 4.5.2016, s.1), jako RODO.
5. Regulamin e-BOK opublikowany na stronie internetowej www.smjaskolka.tarnow.pl uznaje się za doręczony do Użytkownika.
6. W przypadku wyboru sposobu doręczania korespondencji od Spółdzielni w formie elektronicznej dokumenty umieszczone w systemie e-BOK, o których Użytkownik został poinformowany na wskazany przez siebie e-mail, uważa się za skutecznie doręczone.
7. Niniejszy Regulamin został uchwalony przez Radę Nadzorczą SM „Jaskółka” w dniu 24.05.2023 r. i obowiązuje od dnia powzięcia (Uchwała Nr 9/2023).