



Spółdzielnia
Mieszkaniowa
w Piastowie

Uchwała Nr *112* /2023

Zarządu Spółdzielni Mieszkaniowej w Piastowie

z dnia 22.11.2023 r.

w sprawie przyjęcia Regulaminu elektronicznego biura obsługi klienta E-BOK.

Na podstawie § 96 ust. 2 Statutu Spółdzielni Mieszkaniowej w Piastowie, postanawia się co następuje:

§ 1

Przyjąć Regulamin elektronicznego biura obsługi klienta E-BOK z dnia 22.11.2023 r.

§ 2

Uchylić Regulamin elektronicznego biura obsługi klienta E-BOK z dnia 30.12.2023 r., przyjęty uchwałą Zarządu Spółdzielni Mieszkaniowej w Piastowie nr 132/2020 z dnia 30.12.2020 r.

§ 3

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Załącznik: Regulamin elektronicznego biura obsługi klienta E-BOK z dnia 22.11.2023 r.

Zarząd SM w Piastowie
PREZES ZARZĄDU

1.
mgr Grzegorz Cesarski
CZŁONEK ZARZĄDU

2.
mgr Anna Kucińska
CZŁONEK ZARZĄDU

3.
ZASTĘPCA PREZESA
DS. TECHNICZNYCH
CZŁONEK ZARZĄDU

inż. Michał Piasecki

Marcin Jędrzejczyk
advokat

REGULAMIN
ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA (E-BOK)
w Spółdzielni Mieszkaniowej w Piastowie

§ 1

Postanowienia wstępne

Regulamin określa zasady użytkowania i korzystania z usług Elektronicznego Biura Obsługi Klienta w Spółdzielni Mieszkaniowej w Piastowie.

§ 2

Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- | | |
|----------------------------|--|
| 1) Administrator | Spółdzielnia Mieszkaniowa w Piastowie, |
| 2) E-BOK | Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta |
| 3) Klient | Osoba fizyczna lub prawna, której przysługuje tytuł prawny do lokalu w zasobach zarządzanych przez Administratora |
| 4) Użytkownik | Klient zarejestrowany w systemie E-BOK, |
| 5) Aktywacja konta Klienta | Przyznanie Klientowi unikalnego numeru/symbolu Użytkownika-loginu oraz nadanie hasła w celu umożliwienia korzystania z E-BOK |
| 6) Login | Numeryczny ciąg znaków służący do identyfikacji, podawany przez Użytkownika w czasie logowania w systemie E-BOK |
| 7) Hasło | Ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie logowania w systemie E-BOK |

§ 3

Rejestracja Klienta w siedzibie Administratora

1. Zarejestrowanie Klienta następuje po dostarczeniu do siedziby Administratora wypełnionego formularza zgłoszeniowego oraz potwierdzeniu tożsamość i akceptacji niniejszego Regulaminu.
2. Po procesie rejestracji Klient otrzymuje identyfikator i hasło.
3. Konto zostanie aktywowane w ciągu 48 godzin.
4. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Klienta z listy użytkowników E-BOK i zablokowanie dostępu do konta na jego żądanie złożone Administratorowi w formie pisemnej.
5. Dezaktywacja Konta następuje w przypadku zbycia prawa do lokalu przez Klienta.
6. Wszystkie pytania związane z systemem E-BOK, należy kierować na adres email: ebok-zapytania@smwpiastowie.pl.

§ 4

Rejestracja Klienta z wykorzystaniem komunikacji elektronicznej

1. Zarejestrowanie Klienta następuje po przekazaniu na adres e-mail: ebok-zapytania@smwpiastowie.pl wypełnionego i podpisanego własnoręcznym podpisem formularza zgłoszeniowego w formie skanu lub zdjęcia tego formularza albo formularza zgłoszeniowego w formie elektronicznej lub w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym lub podpisem kwalifikowanym.
2. W przypadku wątpliwości co do prawidłowości danych wskazanych w formularzu zgłoszeniowym przesłanym drogą elektroniczną pracownik Administratora może dokonać telefonicznej weryfikacji danych dzwoniąc pod wskazany na formularzu numer telefonu do kontaktu prosząc o dodatkowe dane umożliwiające prawidłową weryfikację Użytkownika.
3. Po procesie rejestracji Użytkownik otrzymuje identyfikator i hasło.
4. Warunkiem koniecznym do zarejestrowania użytkownika i otrzymania identyfikatora i hasła drogą elektroniczną jest:
 - a. przesłanie podpisanego formularza zgłoszeniowego z adresu poczty elektronicznej zgłoszonego do Administratora jako adres korespondencyjny,
 - b. zgodność wskazanego na formularzu zgłoszeniowym adresu e-mail z adresem poczty elektronicznej z której formularz został przesłany,
 - c. wypełnienie wszystkich danych wskazanych na formularzu.
5. Po pozytywnej weryfikacji i wypełnieniu wszystkich warunków związanych z procedurą elektroniczną Użytkownik otrzyma identyfikator i hasło na podany adres poczty elektronicznej wskazany jako korespondencyjny.
6. **Podczas pierwszego logowania konieczna jest zmiana hasła przez Użytkownika.**
7. Nowe hasło do logowania powinno składać się minimum z 12 znaków (małe i wielkie litery, cyfry i znaki specjalne).

§ 5

Korzystanie z aplikacji E-BOK

1. E-BOK dostępny jest dla Klientów 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do E-BOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji.
2. Dostęp do E-BOK jest możliwy poprzez stronę internetową www.smwpiastowie.pl.

3. Do korzystania z EBOOK nie jest konieczne spełnienie szczególnych warunków technicznych przez komputer lub inne urządzenie Klienta. Wystarczające są:
 - a. dostęp do Internetu,
 - b. standardowy system operacyjny,
 - c. standardowa przeglądarka internetowa,
 - d. posiadanie aktywnego adresu e-mail – w celu zmiany lub przypomnienia hasła Użytkownika.
4. Podczas pierwszego logowania konieczna jest zmiana hasła przez Użytkownika.
5. Hasło do logowania powinno składać się minimum z 12 znaków (małe i wielkie litery, cyfry oraz znaki specjalne).
6. Administrator może w każdej chwili, dodać nowe usługi, modyfikować i zawieszać usługi dostępne w systemie E-BOK.
7. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania E-BOK.
8. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
9. Saldo rozliczeń z Klientem na dany dzień może nie uwzględniać wpłat, które nie zostały jeszcze zaewidencjonowane na koncie Spółdzielni, korekt opłat związanych np. ze zmianą liczby osób, norm oraz odsetek ustawowych za opóźnienie, zadłużeń objętych sprawami sądowymi.
10. Użytkowanie systemu E-BOK jest bezpłatne.

§ 6

Zakres odpowiedzialności

1. Za prawidłowe działanie E-BOK odpowiada Administrator, który dołoży wszelkich starań, aby E-BOK dostępny był dla Klientów bez przerw i zakłóceń.
2. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia identyfikatora oraz hasła przez osoby trzecie z przyczyn zależnych od Użytkownika.
3. System E-BOK działa w oparciu o automatyczne, nieweryfikowane, generowanie informacji.

Informacje uzyskane przez Użytkownika systemu E-BOK za jego pośrednictwem nie mogą stanowić podstawy roszczeń wobec Administratora. W każdym przypadku wątpliwości i uwag do prezentowanych danych należy skontaktować się z pracownikiem Administratora w celu ich weryfikacji.

4. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystywaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem systemu E-BOK.

§ 7

Reklamacje

1. Użytkownicy systemu E-BOK uprawnieni są do składania Reklamacji dotyczących działania E-BOK.
2. Reklamacje powinny być kierowane na adres Administratora pocztą tradycyjną lub na adres e-mail: ebok-zapytania@smwpiastowie.pl

Reklamację wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji, należy zgłaszać nie później niż w terminie 7 dni roboczych od dnia, w którym nastąpiło zdarzenie.

3. Reklamacje wniesione przez osoby nie będące Użytkownikami E-BOK pozostają bez rozpatrzenia.
4. Przy rozpatrywaniu reklamacji Administrator opiera się na treści niniejszego Regulaminu oraz przepisach prawa. Po rozpatrzeniu reklamacji Administrator zawiadamia o sposobie załatwienia reklamacji osobę wnoszącą reklamacje, w takiej formie w jakiej została wniesiona lub w inny wybrany przez Administratora sposób.

§ 8

Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika jest Spółdzielnia Mieszkaniowa w Piastowie (05-820) przy ul. K. Skorupki 2, tel.: +48 22/723-61-62, e-mail: sekretariat@smwpiastowie.pl.
2. Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować pisząc na adres e-mail: iod@smwpiastowie.pl.
3. Dane osobowe niezbędne do założenia i obsługi konta Użytkownika będą przetwarzane na podstawie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną (art. 6 ust. 1 lit b ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych 2016/679 – dalej jako „RODO”).
4. Dane dostępne na koncie Użytkownika przetwarzane są w celu realizacji obowiązków prawnych i statutowych ciążyących na Administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c RODO) a wynikających m.in. z:
 - ustawy z dnia 16 września 1982 r. Prawo Spółdzielcze,
 - ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o spółdzielniach mieszkaniowych,
 - Statutu Spółdzielni i Regulaminów.

Do obowiązków tych należą m.in. prowadzenie rozliczeń kosztów, opłat i informowanie o nich osób, którym przysługuje tytuł prawny do lokalu w zasobach Administratora.

5. Dane osobowe Użytkownika mogą być również przetwarzane w celu ewentualnego dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami co stanowi prawnie uzasadniony interes Administratora zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO.
6. Odbiorcami danych osobowych Użytkownika mogą być: podmioty świadczące usługi informatyczne (serwis oprogramowania, hosting skrzynek mailowych, hosting serwerów), prawne, doradcze, ubezpieczeniowe na podstawie stosownych umów oraz podmioty upoważnione do otrzymania Pani/Pana danych osobowych na podstawie obowiązujących przepisów prawa.
7. Użytkownikowi przysługuje prawo do:
 - a. dostępu do treści swoich danych oraz żądania ich kopii (art. 15 RODO);
 - b. żądania sprostowania swoich danych osobowych (art. 16 RODO);
 - c. żądania usunięcia danych, jeżeli zostaną spełnione przesłanki z art. 17 ust. 1 RODO;
 - d. żądania ograniczenia przetwarzania danych (art. 18 RODO),
 - e. wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych na podstawie prawnie uzasadnionego interesu (art. 21 RODO);
8. W celu realizacji swoich praw prosimy skierować żądanie na adres e-mail: sekretariat@smwpiastowie.pl, iod@smwpiastowie.pl lub pocztą na adres siedziby Administratora.
9. Każda osoba fizyczna posiada również prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeśli uzna, iż przetwarzanie danych osobowych jej dotyczących narusza przepisy RODO.
10. Podanie danych osobowych niezbędnych do rejestracji konta E-BOK jest warunkiem umownym, bez ich podania nie będzie możliwe korzystanie z E-BOK.
11. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji zadań Spółdzielni zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz do czasu przedawnienia ewentualnych wzajemnych roszczeń.
12. Dane osobowe nie będą poddawane zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji w tym profilowaniu oraz nie będą przekazywane poza teren Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

§ 9

Inne postanowienia

13. W przypadku, gdy prawo do lokalu należy do kilku współwłaścicieli, oświadczenie dotyczące wyrażenia zgody o przesyłaniu korespondencji drogą elektroniczną składa wyznaczona przez nich osoba.
14. Aktualny Regulamin E-BOK dostępny jest na stronie internetowej www.smwpiastowie.pl.
15. O każdej zmianie Regulaminu Użytkownicy zostaną poinformowani na 14 dni przed jej wprowadzeniem poprzez wysłanie stosownej informacji na wskazany adres e-mail albo na koncie E-BOK.
16. Regulamin niniejszy został zatwierdzony na posiedzeniu Zarządu SM w Piastowie w dniu 22.11.2023 r.

Marcin Jędrzejczyk
adm. lokalat

ZASTĘPCA PREZESA
DS. TECHNICZNYCH
CZŁONEK ZARZĄDU

inż. Michał Piasecki

CZŁONEK ZARZĄDU

mgr Anna Kucińska

PREZES ZARZĄDU

mgr Grzegorz Cesarczyk

