

REGULAMIN

korzystania z systemu Elektronicznego Biura Obsługi Klienta w Spółdzielni Mieszkaniowej Lokatorsko-Własnościowej w Szamotułach

§ 1

Postanowienia wstępne

1. Regulamin określa zasady funkcjonowania elektronicznego Biura Obsługi Klienta- eBOK, dostępnego na stronie internetowej pod adresem: <https://www.smszamotuly.pl/>.
2. Regulamin udostępniony jest na stronie internetowej Spółdzielni oraz w jej siedzibie.
3. Spółdzielnia Mieszkaniowa Lokatorsko-Własnościowa w Szamotułach zastrzega sobie możliwość dokonywania zmian w Regulaminie.
4. Korzystanie z serwisu eBOK po wprowadzeniu zmian w Regulaminie oznacza akceptację tych zmian.
5. Serwis eBOK funkcjonuje w oparciu o dostęp do sieci Internet.
6. Korzystanie z serwisu eBOK jest bezpłatne.

§ 2

Definicje

Ilekcroć w treści Regulaminu użyto słów wskazanych poniżej, należy pod tymi skrótami rozumieć:

1. Spółdzielnia- Spółdzielnia Mieszkaniowa Lokatorsko - Własnościowa w Szamotułach, ul. Łąkowa 9, 64-500 Szamotuły.
2. eBOK- Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta.
3. Lokal- lokal mieszkalny, użytkowy, garaż lub miejsce postojowe będący w zasobach Spółdzielni.
4. Użytkownik- osoba fizyczna lub prawna posiadająca tytuł prawny do lokalu, której przyznano dostęp do serwisu eBOK.
5. Konto użytkownika - konto utworzone w serwisie eBOK dla danego użytkownika, za pośrednictwem którego zapewniona jest możliwość korzystania z serwisu eBOK.

6. Login - numeryczny ciąg znaków służący do identyfikacji, podawany przez Użytkownika w czasie logowania w systemie eBOK.
7. Hasło - ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie logowania w systemie eBOK.

§ 3

Rejestracja i dostęp do eBOK

1. Zarejestrowanie do systemu eBOK następuje na podstawie złożonego wniosku osoby posiadającej tytuł prawny do lokalu pisemnie w siedzibie Spółdzielni lub e-mailowo na adres: **smlw.szamotuly@poczta.internetdsl.pl** i akceptacji niniejszego Regulaminu. Wzór wniosku o dostęp do systemu eBOK stanowi *załącznik nr 1*.
2. W przypadku, gdy tytuł prawny do lokalu należy do kilku uprawnionych, wyznaczają oni jednego Użytkownika do obsługi systemu eBOK. Spółdzielnia nie ponosi odpowiedzialności za udostępnienie przez Użytkownika hasła do systemu eBOK pozostałym uprawnionym. Wzór oświadczenia o wyborze Użytkownika stanowi *załącznik nr 2*.
3. Konto w systemie eBOK zostanie utworzone maksymalnie w ciągu 14 dni roboczych od spełnienia warunków określonych w ust. 1.
4. Po utworzeniu konta Użytkownik otrzymuje identyfikator i jednorazowe hasło do pierwszego logowania w systemie eBOK, w formie wskazanej we wniosku.
5. System eBOK jest dostępny dla Użytkownika bezpośrednio po otrzymaniu loginu i hasła.
6. System eBOK wymusza zmianę hasła przy pierwszym logowaniu przez Użytkownika.
7. Użytkownik zobowiązuje się do nieudostępniania loginu i hasła osobą trzecim.
8. Na pisemny wniosek Użytkownika, Spółdzielnia usuwa login i hasło z bazy danych. Niniejszy wniosek jest jednoznaczny z rezygnacją z korzystania z systemu eBOK. Wzór wniosku o rezygnację stanowi *załącznik nr 3*.
9. Dostęp do systemu eBOK jest blokowany w przypadku:
 - 1) zbycia lokalu przez Użytkownika,
 - 2) utraty hasła (obowiązek informowania Spółdzielni),
 - 3) 10-krotnego błędnego logowania,
 - 4) korzystania w sposób sprzeczny z Regulaminem i przepisami prawa.
10. W przypadku utraty hasła lub zablokowania dostępu do konta (po 10-cio krotnym błędnym logowaniu) Użytkownik składa do Spółdzielni pisemny wniosek o wygenerowanie nowego hasła dostępu do eBOK. Wzór wniosku o wygenerowanie nowego hasła stanowi *załącznik nr 4*. Przy dalszej procedurze generowania nowego hasła zastosowanie mają zasady określone w ust. 3-6.

§ 4

Korzystanie z systemu eBOK

1. System eBOK jest dostępny dla Użytkowników przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu z poziomu strony Spółdzielni: www.smszamotuly.pl, w zakładce eBOK.
2. Spółdzielnia zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do systemu eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji.
3. Podczas pierwszego logowania konieczna jest zmiana hasła przez Użytkownika. Nowe hasło musi spełniać następujące wymogi:
 - 1) zawierać nie mniej niż 7 do 20 znaków,
 - 2) zawierać przynajmniej jedną wielką i przynajmniej jedną małą literę,
 - 3) zawierać przynajmniej jedną cyfrę,
 - 4) zawierać przynajmniej jeden znak specjalny (np.: !, #, @).
4. Spółdzielnia może w każdej chwili dodawać nowe usługi, modyfikować i zawieszać usługi dostępne w systemie eBOK.
5. Spółdzielnia zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania systemu eBOK.
6. System eBOK umożliwia Użytkownikom zdalny dostęp do informacji o wymiarze opłat, saldach i dokonywanych wpłatach oraz innych informacji dotyczących lokalu. Saldo rozliczeń z Użytkownikiem na dany dzień może nie uwzględniać wpłat, które nie zostały jeszcze zaewidencjonowane na rachunku Spółdzielni, korekt naliczeń związanych np.: ze zmianą liczby osób, wody, centralnego ogrzewania, zadłużeń objętych sprawami sądowymi oraz odsetek za zwłokę w płatnościach.
7. Dokonane przez Użytkownika wpłaty i wynikające z tego tytułu zmiany sald widoczne będą w systemie eBOK maksymalnie w ciągu 3 (trzech) dni roboczych od dokonania wpłaty.

§ 5

Zakres odpowiedzialność

1. Spółdzielnia nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1) problemy techniczne uniemożliwiające korzystanie z systemu eBOK, powstałe z przyczyn od niej nie zależnych, w szczególności: wynikające z użytkowanego przez Użytkownika oprogramowania lub sprzętu komputerowego uniemożliwiającego korzystanie z systemu eBOK,
 - 2) czasową niemożność użytkowania systemu eBOK z powodu przerw konserwacyjnych (awaria, wymiana sprzętu, modernizacja systemu) oraz przyczyn niezależnych od Spółdzielni, jak uszkodzenia dostępowych, brak internetu, działania siły wyższej itp.,
 - 3) skutki wynikające z użycia loginu i hasła przez osoby nieuprawnione,

- 4) skutki wynikające z braku powiadomienia przez Użytkownika o zbyciu lokalu,
 - 5) brak ciągłości w świadczeniu usługi lub jej nieprawidłowe działanie wskutek przyczyn niezależnych od Spółdzielni,
 - 6) podanie błędnych lub niepełnych danych przez Użytkownika we wniosku o dostęp do systemu.
2. System eBOK działa w oparciu o automatyczne generowanie informacji i nie jest generowany przez Spółdzielnię. Informacje uzyskane za pośrednictwem eBOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy rozliczeń wobec Spółdzielni, jak również nie mogą stanowić podstawy roszczeń wobec Spółdzielni. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości co do zaprezentowanych danych należy niezwłocznie skontaktować się ze Spółdzielnią, w celu wyjaśnienia ewentualnych nieprawidłowości.

§ 6

Reklamacje

1. Użytkownicy systemu eBOK mają prawo wnosić reklamacje dotyczące działania systemu eBOK w formie pisemnej lub na adres e-mail: smlw.szamotuly@poczta.internetdsl.pl.
2. Reklamacje powinna zawierać szczegółowy opis błędu w zapisach, zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji. Reklamacje należy zgłosić niezwłocznie po jego zauważeniu. Jeśli to możliwe do reklamacji należy dołączyć kopię dokumentów służących do wykazania zasadności reklamacji.
3. Reklamacje wniesione przez osoby nie będące użytkownikami eBOK nie będą rozpatrywane.
4. Przy rozpatrywaniu reklamacji Spółdzielnia opiera się na treści niniejszego regulaminu oraz przepisach prawa. O sposobie załatwienia reklamacji użytkownik zostanie poinformowany w formie pisemnej lub e-mailowo, nie później niż w terminie 30 dni od daty złożenia reklamacji.

§ 7

Inne postanowienia

1. Spółdzielnia zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu eBOK.
2. Wszystkie pytania związane z systemem eBOK, należy kierować na adres e-mail: smlw.szamotuly@poczta.internetdsl.pl.
3. Użytkownik w formularzu zgłoszeniowym wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych przez Spółdzielnię dla celów realizacji usługi eBOK.
4. Spółdzielnia oświadcza, że dane osobowe zawarte w bazie danych systemu eBOK wykorzystywane będą wyłącznie w celach związanych z obsługą systemu eBOK.
5. W przypadku zmiany treści Regulaminu eBOK, Spółdzielnia niezwłocznie zamieści tekst jednolity Regulaminu eBOK na stronie www.smszamotuly.pl.

6. Regulamin eBOK opublikowany na stronie internetowej www.smszamotuly.pl uznaje się za doręczony do użytkownika.

§ 8

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie postanowienia Statutu Spółdzielni i odpowiednie ustawy.
2. Regulamin niniejszy został uchwalony przez Zarząd uchwałą nr 124/2024 z dnia 16 grudnia 2024r.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.01.2025r.

.....
(miejscowość, data)

.....
(imię i nazwisko)

.....
(adres zamieszkania)

tel.....

e-mail:

Wniosek o dostęp do systemu Elektronicznego Biura Obsługi Klienta

Ja niżej podpisany/a
(imię i nazwisko)

jako osoba uprawniona* składam wniosek o dostęp do systemu elektronicznego eBOK
(Elektronicznego Biura Obsługi Klienta) dla lokalu położonego
w.....przy ul.....

Oświadczam, że zapoznałem/am się z Regulaminem eBOK i akceptuję jego
postanowienia.

.....
(czytelny podpis)

Kwituję odbiór loginu i hasła dostępu do systemu EBOK.

.....
(czytelny podpis)

Przyjmuję do wiadomości, że:

Administratorem danych osobowych jest Spółdzielnia Mieszkaniowa Lokatorsko – Własnościowa w Szamotułach Łąkowa 9, 64-500 Szamotuły NIP: 787 00 00 878 REGON: 000488830 KRS: 0000185500, adres e-mail: smlw.szamotuly@poczta.internetdsl.pl .

1. Funkcję Inspektora Ochrony Danych pełni Dawid Nogaj, adres e-mail: inspektor@bezpieczne-dane.eu
2. Dane będą przetwarzane w celu wypełniania zadań ustawowych lub statutowych Administratora danych osobowych, na podstawie przepisów obowiązującego prawa.
3. Dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celów określonych w pkt 3, a po tym czasie przez okres oraz w zakresie wymaganym przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
4. W związku z przetwarzaniem danych osobowych w celach, o których mowa w punkcie 3 odbiorcami Państwa danych osobowych mogą być organy władzy publicznej oraz podmioty wykonujące zadania publiczne lub działające na zlecenie organów władzy publicznej, w zakresie i w celach, które wynikają z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
5. Podanie danych osobowych ma charakter obowiązkowy, jeżeli podstawę przetwarzania danych osobowych stanowi przepis prawa.
6. Podane dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany i nie będą profilowane.
7. Osobie, której dane osobowe dotyczą przysługuje prawo dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo do wyrażenia sprzeciwu w zakresie wynikającym z przepisów prawa.
8. Przysługuje Państwu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

.....
(czytelny podpis)

* W przypadku, gdy tytuł prawny do lokalu należy do kilku uprawnionych konieczna jest pisemna zgoda wszystkich uprawnionych.

.....
(miejsowość, data)

Oświadczenie o wyborze Użytkownika do obsługi systemu eBOK

My, niżej podpisani posiadający tytułu prawny do lokalu nr
położonego w przy
ul., wyznaczamy spośród siebie
.....
, jako Użytkownika do obsługi systemu eBOK.

.....
(czytelny podpis)

dowód osob. nr

z datą ważności do dnia:.....

.....
(czytelny podpis)

dowód osob. nr

z datą ważności do dnia:.....

.....
(miejsowość, data)

.....
(imię i nazwisko)

.....
(adres zamieszkania)

tel.....

e-mail:

Wniosek o wygenerowanie nowego hasła do systemu eBOK

Oświadczam, iż jestem użytkownikiem systemu eBOK i otrzymałem/am dostęp do konta w systemie eBOK w postaci loginu i hasła początkowego.

Wnoszę o wygenerowanie nowego hasła do systemu eBOK (login pozostaje bez zmian).

Oświadczam, iż zapoznałem się z Regulaminem systemu eBOK i akceptuję jego postanowienia.

.....
(czytelny podpis)

Kwituję odbiór loginu i hasła dostępu do systemu EBOK.

.....
(czytelny podpis)

.....
(miejsowość, data)

.....
(imię i nazwisko)

.....
(adres zamieszkania)

tel.

e-mail:

Oświadczenie o rezygnacji z korzystania z system eBOK

Oświadczam, iż z dniem rezygnuje z korzystania z systemu eBOK i wnoszę o usunięcie mojego loginu i hasła z bazy danych niniejszego systemu.

.....
(czytelny podpis)