

Załącznik
do uchwały nr 166/2021
Rady Nadzorczej
Spółdzielni Mieszkaniowej
„Niedźwiadek” w Warszawie
z dnia 28.09.2021 r.

REGULAMIN
ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA E-BOK
w Spółdzielni Mieszkaniowej „Niedźwiadek” w Warszawie

Postanowienia wstępne

§ 1

Regulamin określa zasady użytkowania i korzystania z usług Elektronicznego Biura Obsługi Klienta E-bok w Spółdzielni Mieszkaniowej „Niedźwiadek” w Warszawie.

§ 2

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- | | |
|----------------------------|--|
| 1) Administrator | Spółdzielnia Mieszkaniowa „Niedźwiadek” w Warszawie, |
| 2) E-BOK | Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta |
| 3) Klient | Osoba fizyczna lub prawna posiadająca tytuł prawny do lokalu w zasobach 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 logowanie w
systemie E-BOK |
| 7) Hasło | Ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie logowania
w systemie E-BOK |

Rejestracja Klienta

§ 3

1. Zarejestrowanie Klienta następuje po dostarczeniu do siedziby Administratora do działu Finansowo-Księgowego wypełnionego formularza zgłoszeniowego oraz okazaniu dokumentu stwierdzającego tożsamość i pisemnej 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. Wszystkie pytania związane z systemem E-BOK, prosimy kierować na adres email: ebok-zapytania@smniedzwiadek.pl.

Korzystanie z aplikacji E-BOK

§ 4

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 Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK) jest możliwy poprzez stronę internetową www.smniedzwiadek.pl
3. Do korzystania z eBOK 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 zaleca się zmianę hasła przez użytkownika.
5. Nowe hasło do logowania powinno składać się minimum z 8 znaków (małe i wielkie litery, cyfry i znaki specjalne np. !@#\$%^&*)
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 czynszowych z Klientem na dany dzień może nie uwzględniać wpłat, które nie zostały jeszcze zaewidencjonowane na konto Spółdzielni, korekt opłat czynszowych związanych np. ze zmianą liczby osób, norm oraz odsetek za zwłokę w płatnościach wody, zadłużeń objętych sprawami sądowymi.
10. Użytkowanie systemu E-BOK jest bezpłatne.

Zakres odpowiedzialności

§ 5

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 winy Użytkownika.
3. System E-BOK działa w oparciu o automatyczne, nie weryfikowane przez pracownika, generowanie informacji.

Informacje uzyskane przez Użytkownika systemu E-BOK za jego pośrednictwem nie mogą stanowić podstawy roszczeń wobec Administratora. W każdym przypadku nieprawidłowości co do prezentowanych danych należy skontaktować się z pracownikiem Działu Finansowo-Księgowego w celu wyjaśnienia nieprawidłowości.

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

Reklamacje

§ 6

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@smniedzwiadek.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.

Dane osobowe

§ 7

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika jest Administrator tj. Spółdzielnia Mieszkaniowa „Niedźwiadek” w Warszawie (02-495) przy ul. 1-Maja 5 lok. 1, tel.: +48 22/662 63 16, e-mail: biuro@smniedzwiadek.pl.

2. Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować pisząc na adres e-mail: iod@smniedzwiadek.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,
 - ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. o gospodarce nieruchomościami,
 - przyjętego Statutu Spółdzielni.Do obowiązków tych należą m.in. prowadzenie rozliczeń kosztów, opłat i informowanie o nich osoby posiadające 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: biuro@smniedzwiadek.pl, iod@smniedzwiadek.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.

Inne postanowienia

§ 8

1. Aktualny Regulamin E-BOK dostępny jest na stronie internetowej www.smniedzwiadek.pl.
2. O każdej zmianie Regulaminu Użytkownicy zostaną poinformowani na 14 dni przed jej wprowadzeniem poprzez wysłanie stosownej informacji na wskazany adres e-mail oraz na koncie E-BOK.
3. Regulamin niniejszy został przyjęty na posiedzeniu Rady Nadzorczej SM „Niedzwiadek” w Warszawie w dniu 28.09.2021r.