

Zasady dostępu, korzystania oraz funkcjonowania Elektronicznego Biura Obsługi Klienta „eBOK” w Spółdzielni Mieszkaniowej „RAZEM” w Łaziskach Górnych

§1

(Postanowienia wstępne)

1. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta, zwane dalej „eBOK”, umożliwia członkom Spółdzielni oraz osobom nie posiadającym członkostwa dostęp do informacji o lokalu mieszkalnym m.in. o stanie konta opłat mieszkaniowych, w tym wskazań zużycia mediów i innych.
2. Osoby nie posiadające członkostwa mogą korzystać z eBOK, z wyłączeniem dostępu do informacji zastrzeżonych, na mocy ustawy dla członków Spółdzielni.
3. Członkowie Spółdzielni oraz osoby nie posiadające członkostwa, korzystające z eBOK, zwane dalej Użytkownikami, mają ograniczone możliwości dokonywania w eBOK zmian.
4. Zasady określają procedurę rejestracji konta w systemie, warunki świadczenia usługi oraz prawa i obowiązki stron związane ze świadczeniem usługi.

§2

(Słownik)

Określenia użyte w Zasadach oznaczają:

1. Spółdzielnia – Spółdzielnia Mieszkaniowa „Razem” z siedzibą przy ul. Świętej Barbary 4 w 43-173 Łaziskach Górnych, NIP: 635-000-01-04, Regon: 271570730, KRS: 0000046815.
2. Użytkownik – członek Spółdzielni lub osoba nie posiadająca członkostwa zarejestrowana w eBOK, posiadający login oraz hasło.
3. eBOK – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta.
4. Login - numeryczny ciąg znaków nadawany przez Spółdzielnię lub adres mailowy podany w czasie rejestracji konta, służący do identyfikacji Użytkownika, podawany przez Użytkownika w czasie logowania do eBOK,
5. Hasło - ciąg znaków składający się z co najmniej 8 znaków, zawierający małe i wielkie litery oraz cyfry, podawany przez Użytkownika w czasie logowania do eBOK.
6. Rejestracja – proces utworzenia konta Użytkownika w eBOK.

§3

(Rejestracja)

1. Zarejestrowanie konta w eBOK następuje na podstawie prawidłowo wypełnionego wniosku o rejestrację. Wzór wniosku stanowi załącznik do niniejszych zasad i jest udostępniony na stronie internetowej Spółdzielni www.smrazem.org (zakładka „formularze”) oraz w siedzibie Spółdzielni. Wniosek można złożyć osobiście w Dziale Opłat Mieszkaniowych Spółdzielni albo przysłać go za pośrednictwem operatora pocztowego z podpisem poświadczonym przez Notariusza albo Konsula.
2. W przypadku braku możliwości osobistego złożenia wniosku można złożyć go pocztą tradycyjną z podpisem poświadczonym notarialnie lub przez upoważnionego notarialnie do tej czynności pełnomocnika.

3. W przypadku złożenia wniosku zgodnie z pkt. 2 login i hasło tymczasowe przesłane zostaną na adres email wskazany we wniosku przez Użytkownika.
4. W przypadku współwłasności lokalu/i wniosek o rejestrację może złożyć każdy ze współwłaścicieli.
5. Osoba składająca wniosek wyraża dobrowolną lecz niezbędną do prawidłowego działania eBOK zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych zgodnie z Ogólnym Rozporządzeniem o Ochronie Danych Osobowych (Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (EU) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE) w celu rejestracji, kontaktu ze Spółdzielnią oraz czynnościach niezbędnych do obsługi konta Użytkownika.
6. Przed złożeniem wniosku i rejestracją Użytkownik zobowiązuje się do zapoznania i zaakceptowania niniejszych Zasad.
7. Złożenie wniosku o założenie konta oznacza akceptację niniejszych Zasad oraz potwierdzenie faktu zapoznania się z klauzulą informacyjną dostępną na stronie internetowej Spółdzielni: www.smrazem.org – zakładka „RODO”.
8. Po złożeniu poprawnie wypełnionego wniosku, z zastrzeżeniem ust. 2, wnioskodawca w terminie do 14 dni otrzyma telefoniczną informację, o możliwości osobistego odbioru loginu i hasła do utworzonego konta, w ustalonym terminie.
9. Odbiór loginu i hasła następuje osobiście, z zastrzeżeniem ust. 2, po potwierdzeniu tożsamości wnioskodawcy oraz weryfikacji podpisu przez pracownika Spółdzielni.
10. W sytuacjach losowych, uniemożliwiających osobisty odbiór loginu i hasła, sposób ich doręczenia będzie ustalony indywidualnie z wnioskodawcą z zastrzeżeniem ust. 3.

§4

(Użytkowanie eBOK)

1. Użytkowanie eBOK jest bezpłatne.
2. eBOK dostępny jest dla Użytkowników przez 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
3. Dostęp do eBOK jest możliwy za pośrednictwem strony internetowej Spółdzielni (www.smrazem.org - zakładka „EBOK”) lub bezpośrednio pod adresem internetowym <https://ebok.smrazem.org>.
4. Po dokonaniu pierwszego logowania Użytkownik powinien zweryfikować wprowadzone przez Spółdzielnię dane oraz dokonać zmiany hasła do utworzonego konta.
5. Spółdzielnia zastrzega sobie możliwość dodawania w ramach eBOK nowych usług lub modyfikowania usług już dostępnych.
6. W eBOK dopuszcza się nieudostępnianie regulaminów wewnętrznych i innych dokumentów, które opublikowane są na ogólnodostępnej stronie internetowej Spółdzielni.
7. Przesył danych czynszowych do systemu wykonywany jest raz dziennie w czasie niezbędnym do ich opracowania i przetworzenia – przy czym aktualizacja operacji wykonywanych na kontach czynszowych może być dokonywana do 7 dni. Do czasu ich wprowadzenia i przetworzenia, system może ujawniać dane niezaktualizowane.
8. Saldo rozliczeń opłat za użytkowanie lokalu na dany dzień, może nie uwzględniać informacji o wpłatach, które nie zostały jeszcze zaksięgowane i przesłane do eBOK.

9. Spółdzielnia zastrzega sobie możliwość przerw w dostępie do eBOK, w związku z koniecznością przeprowadzenia prac technicznych lub modernizacyjnych.
10. W przypadku utraty hasła lub nieupoważnionego użycia nowe hasło Użytkownik może wygenerować automatycznie.
11. Z zastrzeżeniem ust. 10 Spółdzielnia na wniosek Użytkownika wygeneruje nowe hasło tymczasowe i przekaże je Użytkownikowi w trybie opisanym wyżej.
12. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć Login i Hasło przed dostępem osób nieupoważnionych.
13. Spółdzielnia może zablokować Użytkownikowi dostęp do eBOK, w przypadku stwierdzenia korzystania przez niego z systemu w sposób sprzeczny z niniejszymi zasadami bądź z prawem oraz w przypadkach opisanych w §5 ust. 1 niniejszych zasad.
14. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania zakazu używania środków komunikacji elektronicznej oraz dostarczania przez eBOK treści i zawartości: powodujących wadliwe działania systemów informatycznych Spółdzielni, naruszające dobra osób trzecich oraz niezgodnych z przepisami prawa.

§5

(Zmiany danych)

1. Na wniosek Użytkownika, Spółdzielnia zobowiązana jest do zablokowania dostępu do konta. Użytkownik traci również dostęp do eBOK w przypadku zbycia lub utraty praw do lokalu/li.
2. Zmiana danych kontaktowych Użytkownika zapisanych we wniosku rejestracyjnym, następuje poprzez eBOK.
3. Spółdzielnia oświadcza, że jest administratorem danych zawartych w eBOK. Dane te są chronione i przetwarzane zgodnie wymogami prawa (w tym RODO), wyłącznie dla celów wskazanych w §3 ust. 5.

§6

(Odpowiedzialność)

1. Spółdzielnia nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) szkody wynikające z wejścia przez osoby trzecie w posiadanie i użycie loginu oraz hasła Użytkownika,
 - b) szkody powstałe w związku z wykorzystywaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem eBOK,
 - c) brak ciągłości w korzystaniu z systemu lub jego nieprawidłowe działanie niezawinione działaniem Spółdzielni (np. awarie łącza internetowego).
2. Informacje uzyskane przez Użytkownika eBOK za jego pośrednictwem nie mogą stanowić podstawy do roszczeń wobec Spółdzielni, gdyż wymagają weryfikacji.
3. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za skutki błędnie wprowadzonych danych do wniosku oraz dyspozycje realizowane za pomocą eBOK.
4. Spółdzielnia nie ponosi odpowiedzialności za konsekwencje braku zabezpieczenia systemów informatycznych Użytkownika.
5. Spółdzielnia nie odpowiada za szybkość i jakość działania infrastruktury informatycznej po stronie Użytkownika.

§7

(Reklamacje)

1. Użytkownicy eBOK są uprawnieni do składania reklamacji i uwag dotyczących działania systemu.
2. eBOK działa w oparciu o automatycznie generowane informacje. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w prezentowanych danych, należy niezwłocznie skontaktować się z Działem Opłat Mieszkaniowych Spółdzielni celem ich wyjaśnienia.
3. W trakcie rozpatrywania reklamacji może zachodzić konieczność podglądu przez Spółdzielnię konta Użytkownika (bez możliwości bezpośredniego dokonywania w nim zmian) w celu weryfikacji problemu.
4. Reklamacje lub uwagi do pracy eBOK należy składać na piśmie osobiście w Dziale Opłat Mieszkaniowych Spółdzielni, telefonicznie pod numerem telefonu: 32 738-97-69, mailowo na adres mailowy Spółdzielni (z adresu zarejestrowanego w eBOK) lub bezpośrednio przez eBOK.
5. Reklamacje, wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji, należy zgłaszać nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym nastąpiło zdarzenie uzasadniające jej wniesienie.
6. Po rozpatrzeniu reklamacji Spółdzielnia zawiadamia Użytkownika o sposobie jej załatwienia, w formie w jakiej reklamacja została wniesiona.
7. Reklamacje i wnioski wnoszone przez osoby nie będące Użytkownikami eBOK, a także bez możliwości jednoznacznej identyfikacji Użytkownika np. bez podpisu i adresu, nie podlegają rozpatrzeniu.
8. Użytkownik może zrezygnować z korzystania z eBOK poprzez prawidłowo wypełniony wniosek o którym mowa w §3 ust. 1 złożony w trybie opisanym w §3.

§8

(Postanowienia końcowe)

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych zasadach rozstrzyga Zarząd Spółdzielni.
2. Spółdzielnia zastrzega sobie prawo zmiany niniejszych zasad, w szczególności w razie zmiany obowiązujących przepisów prawa.
3. Niniejsze Zasady zostały przyjęte uchwałą Zarządu nr 6/2021 z dnia 28.09.2021r. i obowiązują od dnia 01.10.2021r.