

Regulamin funkcjonowania i korzystania z usługi „Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta – E-BOK” w Spółdzielni Mieszkaniowej „TEOFILÓW”

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Ilekroć jest mowa o:
 - 1.1. Usłudze – należy przez to rozumieć usługę: „Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta – E-BOK”.
 - 1.2. Użytkownika/Klient – należy przez to rozumieć osobę, której przysługuje prawo do lokalu lub garażu w zasobach Spółdzielni Mieszkaniowej „TEOFILÓW” w Łodzi.
 - 1.3. Administratorze – należy przez to rozumieć Spółdzielnię Mieszkaniową „TEOFILÓW” w Łodzi, z siedzibą w Łodzi przy ul. Wici 1, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorstw w Sądzie Rejonowym dla Łodzi-Śródmieście w Łodzi, XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000149474, REGON: 000819220, NIP: 7240003987.
 - 1.4. Spółdzielni – należy przez to rozumieć Spółdzielnię Mieszkaniową „TEOFILÓW” w Łodzi.
 - 1.5. Zasadach – należy przez to rozumieć Zasady funkcjonowania i korzystania z usługi „Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta – E-BOK” w Spółdzielni Mieszkaniowej „TEOFILÓW” w Łodzi.
 - 1.6. Aktywacja konta użytkownika – należy przez to rozumieć przyznanie Klientowi indywidualnego, unikalnego numeru/symbolu użytkownika – loginu oraz nadanie hasła w celu umożliwienia korzystania z E-BOK.
 - 1.7. Loginie – należy przez to rozumieć ciąg znaków służący do identyfikacji, podawany przez użytkownika w czasie logowania w systemie E-BOK.
 - 1.8. Hasła – należy przez to rozumieć ciąg znaków podawany przez użytkownika w czasie logowania w systemie E-BOK.

§ 2

Rejestracja Użytkownika

1. Warunkiem otrzymania Loginu i Hasła umożliwiającego dostęp do usługi E-BOK jest:
 - 1.1. Dla użytkowników, którzy do 31.12.2017 r. nie złożyli oświadczenia o przekazywaniu korespondencji na adres e-mail - osobiste złożenie w siedzibie Spółdzielni ul. Wici 1 pok. 34 Oświadczenia o przekazywaniu korespondencji na adres e-mail, okazanie dokumentu ze zdjęciem potwierdzającym tożsamość i akceptacja niniejszego Regulaminu potwierdzona podpisem.
 - 1.2. Użytkownicy, który złożyli oświadczenie do 31.12.2017 r. otrzymają dane potrzebne do korzystania z usługi E-BOK na podany w oświadczeniu adres e-mail.
2. Na podany przez Klienta w oświadczeniu o przekazywaniu korespondencji na adres e-mail adres poczty elektronicznej zostanie wysłany Login i Hasło startowe w terminie do 14 dni od złożenia oświadczenia w siedzibie Spółdzielni.
3. Do każdego Klienta może być przypisany tylko jeden login i hasło.
4. Podczas pierwszego zalogowania użytkownik serwisu E-BOK zostanie poproszony o zmianę hasła. Hasło musi być różne od poprzedniego, nie może zawierać nazwy użytkownika/identyfikatora i musi zawierać: co najmniej jedną cyfrę, co najmniej jedną małą literę, co najmniej jedną wielką literę, co najmniej jeden znak specjalny.
5. Administrator zobowiązany jest zablokować dostęp do E-BOK na żądanie Użytkownika złożone w formie pisemnej w siedzibie Spółdzielni.
6. W przypadku wygaśnięcia tytułu prawnego do lokalu niezwłocznie zablokowany zostanie dostęp do usługi E-BOK.

§ 3 Korzystanie z usługi E-BOK

1. Usługa E-BOK dostępna jest na stronie ebok.smteofilow.com.pl.
2. Usługa E-BOK jest bezpłatna.
3. E-BOK jest dostępny dla Użytkowników przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do E-BOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji.
4. Dostęp do serwisu wymaga akceptacji niniejszego regulaminu.
5. Spółdzielnia jako administrator serwisu E-BOK może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować usługi dostępne w serwisie E-BOK, a także zawieszać działanie lub dodawać nowe usługi.
6. Saldo rozliczeń czynszowych lokalu na dany dzień może nie uwzględniać:
 - wpłat, które nie zostały jeszcze zaewidencjonowane na koncie Spółdzielni,
 - korekt czynszowych związanych np. ze zmianą ilości osób,
 - norm wody,
 - zadłużeń objętych sprawami sadowymi i postępowaniami egzekucyjnymi,
 - odsetek za zwłokę w płatnościach.
7. Wpłaty dokonane na konto lokalu między 1 a 15 dniem każdego miesiąca mogą być widoczne w serwisie po 20 dniu każdego miesiąca (ewidencjonowanie w systemie wpłat bankowych odbywa się następnego dnia po dokonaniu przelewu w banku).
8. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym regulaminem lub przepisami prawa.
9. W przypadku utraty hasła należy zwrócić się do Administratora o wygenerowanie nowego hasła lub zmienić hasło za pomocą funkcji w systemie.
10. Każdorazową zmianę danych użytkownika należy zgłosić pisemnie, w celu dokonania zmiany w systemie przez pracownika Spółdzielni.

§ 4 Zakres odpowiedzialności

1. Za prawidłowe działanie usługi „Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta – E-BOK” odpowiada administrator.
2. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła przez osoby nieuprawnione, które uzyskały dostęp do loginu i hasła za pośrednictwem Użytkownika oraz za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem przez nie informacji uzyskanych za pośrednictwem serwisu E-BOK,
 - b) szkody powstałe w wyniku wykorzystania przez Użytkownika informacji uzyskanych za pośrednictwem usługi E-BOK,
 - c) skutki wynikające z braku powiadomienia przez Użytkownika o zmianie danych,
 - d) brak ciągłości w świadczeniu usług lub jej nieprawidłowe działanie wskutek przyczyn niezależnych od administratora (np. awaria łącza internetowego) lub z przyczyn technicznych (konserwacja, awaria lub wymiana sprzętu itp.),
 - e) nieprawidłowe działanie usługi w wyniku niewłaściwego (niezgodnego z niniejszym Regulaminem) korzystania z niej przez Użytkownika,
 - f) podanie błędnych lub niepełnych danych w oświadczeniu o przesyłaniu korespondencji drogą elektroniczną.
3. E-BOK działa w oparciu o automatycznie generowane przez Administratora dane. Uzyskane przez Użytkownika tą drogą informacje nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń wobec administratora. W przypadku wątpliwości dotyczących poprawności prezentowanych przez E-BOK danych należy niezwłocznie skontaktować się z pracownikiem właściwego Działu Spółdzielni celem ich wyjaśnienia.

§ 5 **Reklamacje**

1. Użytkownicy serwisu E-BOK uprawnieni są do składania reklamacji dotyczących działania serwisu E-BOK.
2. Reklamacje powinny być składane w siedzibie Spółdzielni w Sekretariacie lub kierowane na adres Spółdzielni poczta tradycyjną, bądź w formie elektronicznej przez zakładkę *Kontakt*.
3. Reklamację, wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji, należy zgłaszać nie później niż w terminie 7 dni roboczych od dnia, w którym nastąpiło to zdarzenie. Do reklamacji, w miarę możliwości, powinny być dołączone kopie dokumentów, służących do wykazania zasadności reklamacji.
4. Reklamacji wniesionych przez osobę nie będącą użytkownikiem E-BOK nie uznaje się.
5. Po rozpatrzeniu reklamacji Spółdzielnia zawiadamia o sposobie załatwienia reklamacji osobę wnoszącą reklamację. Załatwienie reklamacji następuje w takiej formie, w jakiej została wniesiona.

§ 6 **Ochrona danych osobowych**

1. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie przez administratora danych osobowych dla celów realizacji usługi E-BOK, poprzez akceptację niniejszego Regulaminu.
2. Administrator oświadcza, że posiadane dane osobowe przetwarzane będą wyłącznie dla potrzeb niezbędnych do realizacji działania E-BOK.
3. Użytkownikowi przysługuje prawo do wglądu i aktualizacji swoich danych osobowych.

§ 7 **Postanowienia końcowe**

1. Administrator zastrzega sobie prawo do zmiany treści Regulaminu.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 Administrator zamieści na stronie internetowej Spółdzielni (www.smteofilow.com.pl) informację o zmianach i tekst jednolity Regulaminu.
3. Oświadczenie o przekazywaniu korespondencji drogą elektroniczną stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu.

Regulamin przyjęto Uchwałą nr 30 na posiedzeniu Zarządu Spółdzielni Mieszkaniowej „TEOFILÓW” w Łodzi w dniu 03.01.2018 r.