

## REGULAMIN

### KORZYSTANIA Z USŁUGI „ELEKTRONICZNE BIURO OBSŁUGI KLIENTA- EBOK” W SPÓŁDZIELNI MIESZKANIOWEJ „ZAKRZEWO” W ELBLĄGU

#### § 1.

Ilekcioć w regulaminie jest mowa o :

1. usłudze – należy przez to rozumieć usługę: „Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta- EBOK” ,
2. użytkowniku - należy przez to rozumieć osobę, której przysługuje spóldzielcze lokatorskie prawo do lokalu , spóldzielcze własnósciowe prawo do lokalu, prawo odrębnej własnósci lokalu lub posiada umowę najmu zawartą ze Spóldzielnią Mieszkaniową,
3. administratorze - należy przez to rozumieć Spóldzielnię Mieszkaniową „Zakrzewo” z siedzibą w Elblągu przy ulicy Robotniczej 246.

#### § 2.

1. Celem dokonania rejestracji w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta użytkownik winien wypełnić w Biurze Obsługi Klienta znajdującym się na parterze w budynku Spóldzielni formularz rejestracyjny aktywacji usługi.
2. Zarejestrowanie usługi moze nastąpić po okazaniu dowodu osobistego, weryfikacji danych przez pracownika Spóldzielni.
3. W wyniku pozytywnej weryfikacji pracownik Spóldzielni wygeneruje na rzecz użytkownika identyfikator i hasło startowe. Konto zostanie aktywowane w dniu następnym po dacie rejestracji.
4. Do danego lokalu możliwe jest przypisanie tylko jednego identyfikatora.
5. Podczas operacji pierwszego logowania użytkownik winien dokonać zmiany hasła.
6. W przypadku zapomnienia hasła należy zwrócić się do Spóldzielni o wygenerowanie nowego hasła-zostanie ono przesłane na podany przez użytkownika adres poczty elektronicznej lub jeśli adres nie zostanie podany konieczna będzie wizyta w Spóldzielni.

#### § 3.

1. Usługa dostępna jest pod adresem : [www.zakrzewo.elblag.pl](http://www.zakrzewo.elblag.pl) zakładka EBOK.
2. Spóldzielnia zobowiązana jest do usunięcia danych użytkownika serwisu EBOK z listy użytkowników i zablokowanie dostępu do konta na jego żądanie złożone w formie pisemnej.
3. W przypadku wygaśnięcia tytułu prawnego do lokalu niezwłocznie zablokowany zostanie dostęp do konta użytkownika serwisu EBOK z jednoczesnym usunięciem danych użytkownika EBOK z listy użytkowników.

4. W ramach usługi udostępnione zostaną m.in. następujące informacje:
  - a) naliczenia i płatności,
  - b) powierzchnia użytkowa lokalu,
  - c) ilość osób korzystających z lokalu,
  - d) numery wodomierzy, ich wskazania na koniec okresu rozliczeniowego, wielkość zużycia wody oraz wynik rozliczenia kosztów z tym związanych.
5. Saldo rozliczeń na dany dzień może nie uwzględniać wpłat, które nie zostały jeszcze przekazane przez Bank na konto Spółdzielni, korekt wysokości opłat związanych np. ze zmianą ilości osób, wysokości zaliczek za CO, CW, zimną wodę i odprowadzenie ścieków i innych, zadłużeń objętych sprawami sądowymi, zadłużeń rozłożonych na raty oraz odsetek od zadłużeń naliczanych zgodnie z przyjętą zasadą w Spółdzielni.
6. „Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta- EBOK” działa w oparciu o automatycznie generowane, nie weryfikowane przez administratora dane. Uzyskane przez użytkownika tą drogą dane nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń wobec administratora. W przypadku wątpliwości dot. poprawności prezentowanych przez EBOK danych należy niezwłocznie skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta celem ich wyjaśnienia.

#### § 4.

1. Administrator zastrzega sobie prawo modyfikacji funkcjonowania usługi EBOK.
2. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w przypadku korzystania z niego w sposób niezgodny z przepisami prawa lub niniejszego regulaminu.
3. Administrator zastrzega sobie prawo do zmiany treści niniejszego regulaminu. Zmiany zostaną zamieszczone na stronie internetowej Spółdzielni.

#### § 5.

1. Użytkownik obowiązany jest nie udostępniać identyfikatora i hasła do swojego konta osobom nieuprawnionym. Spółdzielnia nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia identyfikatora użytkownika EBOK oraz hasła przez osoby trzecie.
2. W przypadku jakichkolwiek zmian danych zawartych w formularzu aktywacji usługi lub zbycia lokalu użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym administratora.

#### § 6.

1. Za prawidłowe działanie usługi „Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta- EBOK” odpowiada administrator.
2. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) skutki wynikające z braku powiadomienia przez użytkownika o zmianie danych zawartych w formularzu aktywacji usługi,

- b) szkody powstałe na skutek braku powiadomienia przez użytkownika o zbyciu lokalu,
- c) szkody powstałe w wyniku wykorzystania przez użytkownika informacji uzyskanych za pośrednictwem usługi EBOK,
- d) brak ciągłości w świadczeniu usługi 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 postanowieniami niniejszego regulaminu) korzystania przez użytkownika,
- f) podanie błędnych lub niepełnych danych użytkownika w formularzu aktywacji usługi.

#### § 7.

1. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie przez administratora danych osobowych dla celów realizacji usługi „Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta- EBOK” .
2. Administrator oświadcza, że posiadane dane osobowe przetwarzane będą wyłącznie w celach statutowych.
3. Użytkownikowi przysługuje prawo do wglądu i aktualizacji swoich danych osobowych.
4. Użytkownicy serwisu EBOK uprawnieni są do składania reklamacji dot. działania serwisu EBOK. Reklamacja powinna być składana w BOK-u w siedzibie Spółdzielni, kierowane na adres Spółdzielni pocztą tradycyjną lub na adres e-mail: sekretariat@zakrzewo.elblag.pl . Reklamacje 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. Reklamacji wniesionych przez osoby niebędące użytkownikami EBOK nie uznaje się. Po rozpatrzeniu reklamacji Spółdzielnia zawiadamia o sposobie załatwienia reklamacji osobę wnoszącą reklamację. Załatwienie reklamacji następuje w takiej formie, w jakiej została wniesiona, lub w inny wybrany przez Spółdzielnię sposób.

#### § 8.

Niniejszy regulamin został przyjęty uchwałą Zarządu nr 62/2013 z dnia 28.08.2013r. i wchodzi w życie z dniem podjęcia.