

REGULAMIN ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA (E-BOK) W SPÓŁDZIELNI MIESZKANIOWO-BUDOWLANEJ „JARY”

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady funkcjonowania elektronicznego Biura Obsługi Klienta, zwanego dalej e-BOK.
2. Regulamin udostępniony jest na stronie internetowej SMB „Jary” pod adresem www.smbjary.waw.pl oraz w siedzibie Spółdzielni.
3. SMB „Jary” zastrzega sobie możliwość dokonywania zmian w regulaminie.
4. Korzystanie z serwisu e-BOK jest równoznaczne z akceptacją niniejszego regulaminu.
5. Użyte w regulaminie terminy oznaczają:
 - a) SMB „Jary” - Spółdzielnia Mieszkaniowo-Budowlana „Jary” z siedzibą w Warszawie przy ul. Surowieckiego 12,
 - b) klient - osoba fizyczna lub prawna posiadająca tytuł prawny do lokalu/miejsca postojowego w zasobach SMB „Jary”,
 - c) E-BOK - serwis internetowy umożliwiający wgląd poprzez internet do kartoteki konta obiektu: lokalu mieszkalnego, użytkowego bądź garażu,
 - d) konto Klienta - konto utworzone w serwisie e-BOK dla danego Klienta, za pośrednictwem którego zapewniona jest możliwość korzystania z serwisu e-BOK,
 - e) login - unikalny identyfikator Klienta w serwisie e-BOK,
 - f) hasło – ciąg znaków podawany przez klienta w czasie logowania w systemie e-BOK.

§ 2. Zasady działania serwisu e-BOK

1. Korzystanie z serwisu e-BOK jest bezpłatne.
2. Funkcjonowanie e-BOK nadzoruje Administrator.
3. Serwis e-BOK jest dostępny poprzez internet przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu, z wyjątkiem przerw niezbędnych na czas wykonywania prac serwisowych.
4. SMB „Jary” zastrzega sobie możliwość dodawania/modyfikowania usług świadczonych przez serwis e-BOK, jak również zmiany zasad jego funkcjonowania.
5. Rejestracja Klienta realizowana jest w ciągu 5 dni roboczych od daty złożenia oświadczenia o zamiarze korzystania z e-BOK (**załącznik nr 1**).
6. Oświadczenie można złożyć osobiście w biurze Spółdzielni (po okazaniu dokumentu stwierdzającego tożsamość) lub e-mailem wskazanym w oświadczeniu dotyczącym przesyłania korespondencji.
7. Po zarejestrowaniu Klienta w serwisie tworzony jest login oraz generowane wstępne hasło, które po raz pierwszy przekazywane jest Klientowi osobiście lub na adres e-mail jeśli taki sposób otrzymywania korespondencji został określony w oświadczeniu dotyczącym przesyłania korespondencji złożonym w Spółdzielni. Kolejne loginy i hasła będą przekazywane Klientowi w sposób wskazany w oświadczeniu dotyczącym przesyłania korespondencji.
8. Po pierwszym zalogowaniu do serwisu e-BOK hasło należy zmienić na własne.
9. Dla danego Klienta tworzony i wydawany jest jeden login oraz jedno hasło. W przypadku korzystania przez Klienta z większej liczby obiektów, wszystkie one są podłączane do jednego konta.
10. Klient zobowiązany jest zabezpieczyć login oraz hasło przed dostępem osób niepowołanych. Klient ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z korzystania z e-BOK za pomocą jego loginu i hasła przez osoby trzecie.
11. W przypadku zagubienia/zapomnienia hasła, na wniosek Klienta generowane jest nowe hasło

- wstępne. Jednocześnie poprzednie hasło zostaje trwale dezaktywowane.
12. SMB „Jary” zobowiązana jest do niezwłocznego zablokowania dostępu do e-BOK na żądanie Klienta złożone na piśmie.
 13. W przypadku zmiany osoby posiadającej prawo do lokalu niezwłocznie zablokowany zostanie dostęp do konta Klienta.
 14. System e-BOK działa w oparciu o automatyczne, nieweryfikowane przez pracownika informacje. Informacje uzyskane przez Klienta systemu e-BOK za jego pośrednictwem nie mogą stanowić podstawy roszczeń wobec Administratora.
 15. SMB „Jary” nie odpowiada za problemy techniczne uniemożliwiające korzystanie z serwisu, powstałe z przyczyn od niej niezależnych. W szczególności SMB „Jary” nie odpowiada za problemy techniczne, wynikające z użytkowanego przez Klienta oprogramowania lub sprzętu komputerowego, które uniemożliwiają Klientowi korzystanie z serwisu e-BOK.
 16. SMB „Jary” ma prawo zablokować dostęp do konta Klienta w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z regulaminem lub przepisami prawa.

§ 3. Dostęp do kartoteki konta obiektu

1. W serwisie e-BOK Klient ma możliwość podglądu salda kartoteki konta obiektu wg stanu na dany dzień. Saldo to może nie uwzględniać wpłat, które nie zostały jeszcze zaksięgowane oraz jeszcze nienaliczonych odsetek z tytułu nieterminowych płatności, które nalicza się na koniec danego miesiąca.
2. W przypadku pytań i wątpliwości dotyczących zapisów na kartotece konta obiektu, należy skontaktować się z pracownikami Spółdzielni:
 - a) telefonicznie,
 - b) osobiście w siedzibie Spółdzielni,
 - c) za pośrednictwem poczty na adres Spółdzielni.
3. Wszelkie reklamacje i uwagi dotyczące problemów technicznych związanych z działaniem serwisu e-BOK należy zgłaszać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: **info@smbjary.waw.pl** (w tytule e-maila należy podać, że kierowany jest do IT).

§ 4. Postanowienia końcowe

1. W przypadku wejścia w życie zmian przepisów prawa wpływających na sposób wykonywania usług serwisu e-BOK, znajdzie to odzwierciedlenie w nowelizacji regulaminu.
2. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się w szczególności na podstawie:
 - ustawy z dnia 16 września 1982 r. Prawo spółdzielcze,
 - ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o spółdzielniach mieszkaniowych,
 - ustawy z dnia 24 czerwca 1994 r. o własności lokali,
 - ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o ochronie praw lokatorów, mieszkaniowym zasobie gminy i o zmianie Kodeksu cywilnego,
 - ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. o gospodarce nieruchomościami,
 - Kodeksu postępowania cywilnego,
 - Kodeksu cywilnego,
 - Statutu Spółdzielni.
3. Zgodnie z art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) - zwanym RODO:
 - a) Administratorem danych osobowych wykorzystywanych w serwisie e-BOK jest Spółdzielnia Mieszkaniowo-Budowlana „Jary”, 02-785 Warszawa, ul. Surowieckiego 12, tel. 22 641 66 04, e-mail: **info@smbjary.waw.pl**
 - b) Kontakt do inspektora danych osobowych e-mail: **ochronadanych@smbjary.waw.pl**
 - c) Dane osobowe przetwarzamy w celach:
 - udostępnienia elektronicznej formy dostępu do indywidualnego panelu Klienta poprzez stronę internetową Spółdzielni (podstawa prawna Art. 6 ust.1 lit. b) i f) RODO),

- obsługi czynności serwisowych (podstawa prawna Art. 6 ust.1 lit. b) RODO),
 - rozpatrywania i udzielania odpowiedzi na wnioski, skargi, reklamacje (podstawa prawna Art. 6 ust.1 lit. f) RODO),
 - tworzenia statystyk na potrzeby wewnętrzne Administratora (podstawa prawna Art. 6 ust.1 lit. f) RODO),
 - dochodzenia lub obrony przed ewentualnymi roszczeniami Art. 6 ust.1 lit. f) RODO);
- d) Okres przechowywania danych osobowych zależy od celu w jakim dane te są przetwarzane. Wynika on z przepisów prawa (które nakazują przechowywanie danych przez określony czas) lub jest niezbędny do wykonania umowy lub prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora lub przez stronę trzecią. Przykładowe okresy przez jakie dane mogą być przechowywane:
- dane przetwarzane na podstawie umowy – przez cały czas trwania umowy, a po jej zakończeniu przez okres lat 6,
 - dane przetwarzane na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora - do momentu ustania ww. interesu (np. okres przedawnienia roszczeń cywilnoprawnych – 6 lat) lub do momentu sprzeciwienia się osoby, której dane dotyczą, dalszemu takiemu przetwarzaniu – w sytuacjach, gdy sprzeciw taki zgodnie z przepisami prawa przysługuje;
- e) Dane osobowe mogą zostać przez nas udostępnione tylko w sytuacjach, gdy odbiorcami są inne podmioty wykonujące usługi na rzecz SMB „Jary” wyłącznie w zakresie świadczonej usługi zgodnie z zawartą umową lub gdy odbiorcami są inne podmioty w zakresie dążenia do spełniania wymogów obowiązującego prawa, przepisów, procesów prawnych lub prawomocnych żądań instytucji państwowych, wykrywania oszustw i zapobiegania im, ochrony praw własności lub bezpieczeństwa Administratora danych osobowych oraz pozostałych osób w sposób wymagany bądź dozwolony przez przepisy prawa;
- f) Danych osobowych nie zamierzamy przekazywać do tzw. państw trzecich (tj. poza Europejski Obszar Gospodarczy);
- g) Dane osobowe mogą być przetwarzane w sposób zautomatyzowany, jednakże nie podlegają one profilowaniu. Nie są podejmowane decyzje w oparciu o zautomatyzowane przetwarzanie wywołujące skutki prawne lub wpływające na Państwo w jakikolwiek inny sposób;
- h) W związku z przetwarzaniem Państwa danych osobowych przysługują Państwu następujące prawa:
- dostępu do swoich danych,
 - uzyskania kopii danych,
 - sprostowania danych (aktualizacji),
 - usunięcia danych (prawo do bycia zapomnianym),
 - ograniczenia przetwarzania,
 - wniesienia sprzeciwu na dalsze przetwarzanie,
 - wniesienia skargi do Urzędu Nadzorczego (Urząd Ochrony Danych Osobowych);
- i) Swoje prawo mogą Państwo wnieść do Administratora w dowolnym momencie. Mogą Państwo to zrobić wysyłając wiadomość na adres: ochronadanych@smbjary.waw.pl lub tradycyjnie wysyłając korespondencję na adres Spółdzielni z dopiskiem Inspektor Ochrony Danych. Prawo skargi, należy wnieść do Prezesa Urzędu Ochrony Danych. Wszelkie niezbędne informacje znajdują się na www.uodo.gov.pl.
4. Regulamin oraz jego zmiany obowiązują od dnia jego ogłoszenia.

Zastępca Prezesa Zarządu
ds. ekonomiczno-finansowych

Marlena Tomczyk

PREZES ZARZĄDU

Pawel Pawlak

O Ś W I A D C Z E N I E o zamiarze korzystania z e-BOK

IMIĘ I NAZWISKO

ADRES (w zasobach SMB „Jary”).....

1. Oświadczam, że zapoznałam/em się z treścią Regulaminu Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) w SMB „Jary”, akceptuję jego treść i wnoszę o udostępnienie wglądu do kartoteki konta: lokalu, garażu, komórki lokatorskiej
2. Proszę o wydanie loginu oraz hasło do serwisu e-BOK w następujący sposób:
 - a) odbiór osobisty w siedzibie Spółdzielni*
 - b) dostarczenie zgodnie ze złożonym oświadczeniem dotyczącym przesyłania korespondencji*.

.....
data

.....
czytelny podpis

* Należy wybrać sposób odbioru loginu i hasła zgodnie z Regulaminem elektronicznego biura obsługi klienta (e-BOK) w Spółdzielni Mieszkaniowo-Budowlanej „Jary”

KLAUZULA INFORMACYJNA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH

Zgodnie z art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) - zwanym RODO:

1. Administratorem danych osobowych jest Spółdzielnia Mieszkaniowo-Budowlana „Jary” z siedzibą w Warszawie (02-785), przy ul. Surowieckiego 12, tel. 22 641 66 04, email info@smbjary.waw.pl.

2. Inspektor Ochrony Danych Spółdzielni Mieszkaniowo-Budowlanej „Jary” email ochronadanych@smbjary.waw.pl

Pełna treść klauzuli informacyjnej jest dostępna na stronie www.smbjary.waw.pl oraz w biurze Spółdzielni.

hll JD