

Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta Spółdzielni Mieszkaniowej „Świt” w Ełku (eBOK)

I. Postanowienia ogólne.

§1.

1. Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK), zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Spółdzielnię Mieszkaniową „Świt” w Ełku, 19-300 Ełk, ul. Słowackiego 2, z wykorzystaniem strony ebok.swit.elk.pl, a także adresu e-mail : ebok@swit.elk.pl.
2. Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Regulamin określa rodzaje, zakres oraz warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, a także tryb postępowania reklamacyjnego i jest adresowany do Usługobiorcy.
4. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają :
 - 1) Spółdzielnia lub Usługodawca – Spółdzielnia Mieszkaniowa „Świt” w Ełku, 19-300 Ełk, ul. Słowackiego 2, KRS 180274, adres e-mail : sekretariat@swit.elk.pl,
 - 2) eBOK – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta,
 - 3) Usługobiorca – podmiot, któremu przysługuje tytuł prawny do lokalu lub jest użytkownikiem lokalu, znajdującego się w zasobach mieszkaniowych lub zasobach zarządzanych lub administrowanych przez Spółdzielnię, lub podmiot korzystający z usług dostawy energii cieplnej do lokalu, obiektu lub nieruchomości nieznajdującej się w zasobach Spółdzielni a posiadający umowę na dostawę energii cieplnej, zarejestrowany w eBOK, posiadający login oraz hasło,
 - 4) Login – numer identyfikacyjny, który Spółdzielnia nada Usługobiorcy,
 - 5) Hasło – ciąg znaków min. 6 znaków, w tym co najmniej jedna mała litera, jedna wielka litera i co najmniej jedna cyfra (dopuszczalne jest użycie znaków specjalnych), zapewniająca Usługobiorcy wyłączność dostępu do eBOK.
5. Dostęp do eBOK możliwy jest pod adresem ebok.swit.elk.pl
6. Administratorem danych osobowych jest Spółdzielnia. Zebrane dane przetwarzane będą przez Administratora w celu świadczenia usługi eBOK. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak jest niezbędne do korzystania z usługi eBOK. Każdy Usługobiorca ma prawo dostępu do treści podanych danych osobowych oraz prawo do ich poprawiania.
7. Regulamin korzystania z eBOK jest dostępny na stronie internetowej, o której mowa w §1 ust.1 oraz w siedzibie Spółdzielni (Ełk, ul. Słowackiego 2).

II. Rodzaje i zakres usług objętych Regulaminem.

§2.

W ramach eBOK Usługobiorca ma możliwość :

- 1) sprawdzania salda związanego z lokalem, do którego tytuł prawny przysługuje Usługobiorcy bądź którego używa Usługobiorca,
- 2) podglądu dokumentów rozliczeniowych, związanych z lokalem, do którego tytuł prawny przysługuje Usługobiorcy bądź którego używa Usługobiorca,
- 3) podglądu stawek opłat związanych z lokalem, rozliczeń mediów, do którego tytuł prawny przysługuje Usługobiorcy bądź którego używa Usługobiorca,
- 4) podgląd danych związanych ze świadczeniem usług dostawy energii cieplnej dla odbiorców ciepła korzystających z tych usług a nieznajdujących się w zasobach

- Spółdzielni, w szczególności: sprawdzanie salda, podgląd dokumentów rozliczeniowych, podgląd odczytów liczników energii cieplnej,
- 5) dostępu do treści wiadomości.

III. Warunki świadczenia usług.

§3.

1. Przed zarejestrowaniem Usługobiorca zobowiązany jest do zapoznania się z treścią niniejszego Regulaminu. Dla korzystania z usług eBOK, dostępnych drogą elektroniczną, niezbędne jest uprzednie dokonanie przez Usługobiorcę rejestracji online (*co stanowi elektroniczny wniosek o aktywację konta w eBOK*) lub złożenie w siedzibie Spółdzielni prawidłowo wypełnionego formularza wniosku o aktywację konta eBOK, dostępnego na stronie internetowej swit.elk.pl lub w biurze Spółdzielni – które wzór stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu. Złożenie wniosku o rejestrację konta w eBOK jest równoznaczne z akceptacją warunków niniejszego Regulaminu, zobowiązaniem się do przestrzegania zasad w nim zawartych i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, bez konieczności zawierania odrębnej umowy.
2. Po dokonaniu prawidłowej rejestracji online lub złożeniu w siedzibie Spółdzielni prawidłowo wypełnionego formularza wniosku o aktywację konta eBOK, o którym mowa w ust.1, aktywacja konta Usługobiorcy nastąpi po weryfikacji tego wniosku w ciągu czterech dni roboczych. Usługodawca zastrzega sobie prawo telefonicznej weryfikacji z wykorzystaniem numeru telefonu Usługobiorcy, podanego podczas rejestracji.
3. Korzystanie z usług eBOK jest bezpłatne. Do poprawnego działania eBOK wymagany jest dostęp do internetu oraz przeglądarka internetowa kompatybilna ze standardem HTML 4.0 lub nowszym, dająca możliwość akceptacji plików cookies.
4. Usługodawca wygeneruje hasło pierwszego logowania. Hasło zostanie przekazane Usługobiorcy na adres e-mail podany w formularzu rejestracji.
5. Przy pierwszym logowaniu do systemu eBOK Usługobiorca powinien dokonać zmiany hasła wygenerowanego w eBOK.
6. Usługobiorca może w każdej chwili zrezygnować z Usług świadczonych w ramach eBOK poprzez złożenie Usługodawcy stosownego oświadczenia:
 - 1) pisemnie na adres siedziby : Spółdzielnia Mieszkaniowa „Świt” w Ełku, 19-300 Ełk, ul. Słowackiego 2,
 - 2) pocztą elektroniczną na adres: ebok@swit.elk.pl
7. Zakazuje się Usługobiorcy dostarczania treści o charakterze bezprawnym.
8. Usługobiorca zobowiązany jest zabezpieczyć Login oraz Hasło przed dostępem osób trzecich. Nadto każdorazowo po zakończeniu korzystania z eBOK, Usługobiorca zobowiązany jest wylogować się z eBOK.
9. Usługobiorca ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszystkie skutki wynikłe z dostępu do eBOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie Loginu i Hasła Usługobiorcy. Usługobiorca ponosi ryzyko związane z możliwością przypadkowej utraty Loginu i Hasła, w tym ryzyko związane z ewentualnym nieuprawnionym uzyskaniem dostępu osób trzecich do eBOK z winy Usługobiorcy lub na skutek jego niedbalstwa.

10. Usługodawca ma prawo zablokować dostęp Usługobiorcy do eBOK w przypadku stwierdzenia, że Usługobiorca korzysta z eBOK w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa, w tym gdy Usługobiorca dostarcza za pośrednictwem eBOK bądź do eBOK treści bezprawne, a także w przypadku stwierdzenia lub podejrzenia uzyskania dostępu do eBOK przez osoby nieuprawnione.
11. Usługobiorca jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Usługodawcę o każdym przypadku stwierdzenia lub podejrzenia, że dostęp do eBOK uzyskały osoby nieuprawnione.
12. Usługodawca ma prawo do zawieszenia działania eBOK w celu przeprowadzenia aktualizacji, modernizacji oraz konserwacji z tym zastrzeżeniem iż winno to zostać poprzedzone skierowaną do odbiorcy informacją w tym zakresie najpóźniej na 1 dzień przed datą planowego zawieszenia działania eBok obejmującą wskazanie orientacyjnego czasu zawieszenia działania eBok. Powyższy obowiązek uprzedniego poinformowania o zawieszeniu działania eBok nie dotyczy sytuacji w których konieczne jest usunięcie awarii - w takim wypadku awaria zostanie usunięta w miarę możliwości niezwłocznie.
13. Usługodawca może wprowadzać nowe Usługi i/lub funkcjonalności Usług.

IV. Tryb postępowania reklamacyjnego.

§4.

1. Usługobiorca może składać reklamacje odnoszące się do działania eBOK lub informacji prezentowanych w eBOK, w następujący sposób :
 - 1) pisemnie na adres siedziby Usługodawcy : Spółdzielnia Mieszkaniowa „Świt” w Ełku, 19-300 Ełk, ul. Słowackiego 2,
 - 2) pocztą elektroniczną na adres : ebok@swit.elk.pl
2. Reklamacja powinna zawierać oznaczenie osoby, adresu (w tym adresu do korespondencji), adres e-mail oraz wskazanie treści reklamacji.
3. Reklamacje będą rozpoznawane w terminie 30 dni liczonych od dnia ich otrzymania, chyba że powstanie konieczność uzupełnienia reklamacji lub uzyskania dodatkowych wyjaśnień od Usługobiorcy. W takim przypadku termin rozpoznania reklamacji będzie liczony od dnia uzupełnienia reklamacji o dodatkowe informacje lub wyjaśnienia niezbędne do jej rozpatrzenia.
4. System eBOK działa w oparciu o automatycznie generowane informacje.

V. Dane osobowe.

§5.

1. Dla świadczenia usług elektronicznych w ramach eBOK, niezbędne jest podanie i wyrażenie zgody przez Usługobiorcę na przetwarzanie następujących danych osobowych:
 - 1) nazwisko i imiona Usługobiorcy, jego pełnomocników lub reprezentantów,
 - 2) adresy, w tym: zamieszkania, lokalu, do korespondencji,
 - 3) adresy elektroniczne Usługobiorcy,
 - 4) numer telefonu,
 - 5) data urodzenia/PESEL.
2. Niewyrażenie przez Usługobiorcę zgody na przetwarzane powyższych danych osobowych na potrzeby nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego oraz w celu umożliwienia Usługodawcy realizacji usług świadczonych drogą elektroniczną w ramach eBOK stanowi okoliczność

uniemożliwiająca świadczenie usług drogą elektroniczną w ramach eBOK - bowiem przetwarzanie tych danych jest niezbędne ze względu na sposób funkcjonowania systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Usługodawca, zapewniającego świadczenie usługi drogą elektroniczną oraz właściwość usługi. Nieudostępnienie tych danych stanowi uzasadnienie odmowy świadczenia Usług, których dotyczy Regulamin niniejszy.

3. Wyrażenie przez Usługobiorcę zgody na przetwarzanie danych osobowych Usługobiorcy, następuje poprzez zaznaczenie w elektronicznym wniosku o aktywację konta eBOK w odpowiednim polu wyboru formuły: „TAK”, lub poprzez własnoręczny podpis złożony na pisemnym formularzu wniosku.
4. Administratorem danych osobowych jest Spółdzielnia Mieszkaniowa „Świt” w Ełku, ul. Słowackiego 2, 19-300 Ełk. Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych: ul. Słowackiego 2, 19-300 Ełk, tel. (87) 621 67 87. Dane osobowe przetwarzane są w celu realizacji praw i obowiązków statutowych oraz zawartych w regulaminach, a także uprawnień wynikających z art. 6 ust.1 pkt a)-c) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych, w związku z przetwarzaniem danych osobowych oraz w sprawie swobodnego przepływu danych (zwanej „RODO”), ustawy o spółdzielniach mieszkaniowych, ustawy Prawo spółdzielcze, ustawy o ochronie praw lokatorów i mieszkaniowym zasobie gminy i o zmianie Kodeksu cywilnego, ustawy o własności lokali, Kodeksu cywilnego i Kodeksu postępowania cywilnego oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Przysługuje prawo dostępu do treści danych oraz ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo sprzeciwu, zażądania zaprzestania przetwarzania i przenoszenia danych oraz cofnięcia zgody w dowolnym momencie (bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem), a także prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego. Podanie danych osobowych jest wymogiem ustawowym. Osoba, która przekazała dane osobowe, a których podanie nie jest wymogiem ustawowym - zgodnie z art. 6 ust.1 lit. a), art.9 ust.2 lit. a) i art.14 RODO, ma prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie z wyjątkiem sytuacji zawartych w art.17 ust.3 RODO. Dane osobowe mogą być pobierane ze źródeł publicznie dostępnych jak również w inny sposób niż od osoby, której dotyczą. Warunkiem zawarcia umów, uzależnionych od woli stron, jest podanie danych osobowych. W przypadku odmowy podania danych osobowych oraz pojawienia się w trakcie trwania umowy obowiązku podania danych osobowych, których brak powoduje utrudnienia w realizacji zobowiązań umownych lub wynika z tej umowy albo przepisów prawa, umowa może zostać rozwiązana. Dane osobowe nie podlegają profilowaniu i zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji. Dane osobowe nie będą przekazywane do państw trzecich lub organizacji międzynarodowych. Dane osobowe podlegają przetwarzaniu przez następujące podmioty : dostarczające i rozliczające media, dostarczające i obsługujące systemy informatyczne, realizujące zadania związane z utrzymaniem nieruchomości w należytym stanie, w szczególności : wykonujących obowiązki w zakresie kontroli stanu technicznego budynków oraz lokali, wykonujących konserwację, remont lub realizujących inwestycje, wykonujące pozostałe zadania powierzone przez Administratora, których realizacja następuje w oparciu o wymogi ustawowe, statutowe lub regulaminowe, mające ustawowo zapewnione uprawnienia do przetwarzania danych osobowych w związku obowiązkiem realizacji zadań im powierzonych. Dane osobowe przetwarzane będą do czasu wypełnienia obowiązku

prawnego Administratora, wynikającego z przepisów prawa, a w przypadku gdy dane osobowe przetwarzane są na podstawie zgody – do czasu jej odwołania, o ile nie sprzeciwiają się temu przepisy prawa oraz wynikające z tego tytułu obowiązki i prawa Administratora.

VI. Postanowienia końcowe.

§6.

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu w dowolnym czasie. Zmiana Regulaminu dokonywana jest w ten sposób, że w terminie na co najmniej 14 dni przed datą wprowadzenia zmiany, Usługodawca informuje o zmianie treści Regulaminu, ze wskazaniem nowego brzmienia. Poinformowanie o zmianie treści Regulaminu następuje przez wysłanie wiadomości e-mail na adres e-mail podany w eBOK.
2. Usługobiorca może nie wyrazić zgody na przyjęcie nowej treści Regulaminu, wtedy konto zostanie usunięte. Oświadczenie w tej sprawie Usługobiorca zobowiązany jest przesłać pisemnie do siedziby Usługodawcy lub z wykorzystaniem adresu e-mail podanego w §1 ust.1. w terminie do dnia wprowadzenia zmian do Regulaminu.

§7.

1. Regulamin obowiązuje od dnia 12 lipca 2021 r.
2. Z dniem wejścia w życie niniejszego Regulaminu traci moc Regulamin z dnia 08 kwietnia 2021 r.