

# **Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta E-BOK Krośnieńskiej Spółdzielni Mieszkaniowej**

## **§ 1**

### **Postanowienia wstępne**

1. Określenia Regulaminu:

- a) Administrator — Krośnieńska Spółdzielnia Mieszkaniowa 38-400 Krosno ul. Wojska Polskiego 41,
- b) E-BOK — Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta,
- c) Klient — osoba fizyczna lub prawna posiadająca tytuł prawny do lokalu w zasobach Administratora,
- d) Użytkownik — Klient zarejestrowany w systemie E-BOK,
- e) Aktywacja konta Klienta — nadanie hasła Klientowi w celu umożliwienia mu korzystania z systemu E-BOK,
- f) Identyfikator — unikalny numer służący do rozróżniania użytkowników systemu przekazywany pocztą elektroniczną podczas pierwszej rejestracji. Podawany przez Użytkownika w czasie logowania w systemie E-BOK,
- g) Hasło — ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie logowania w systemie E-BOK.

**Uwaga! System rozróżnia małe i wielkie litery.**

2. Użytkowanie systemu E-BOK jest bezpłatne.

3. Administrator działa zgodnie z przepisami ochrony danych osobowych określonymi w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE oraz w Ustawie z dnia 10 maja 2018 o ochronie danych osobowych:

- a) dane Klienta będą przetwarzane w celu wykonania usługi oraz w celach archiwalnych bądź dowodowych Administratora,
- b) Klient, którego dane są przetwarzane uprawniony jest do dostępu do danych osobowych jego dotyczących, do ich sprostowania oraz w przypadkach prawem przewidzianych żądania ich usunięcia i ograniczenia ich przetwarzania,
- c) Klient jest uprawniony do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także do przenoszenia danych.

## **§ 2**

### **Rejestracja Klienta**

1. Rejestracja klienta następuje na podstawie formularza zgłoszeniowego ( stanowiącego załącznik do niniejszego Regulaminu ), który dostępny jest:

- w wersji elektronicznej na stronie internetowej: [www.ksm-krosno.pl](http://www.ksm-krosno.pl) ,
- w wersji papierowej w siedzibie Krośnieńskiej Spółdzielni Mieszkaniowej ul. Wojska Polskiego 41 w Krośnie oraz w biurach poszczególnych Administracji Osiedli.

2. Zarejestrowanie Klienta następuje po dostarczeniu do Spółdzielni pocztą tradycyjną, pocztą elektroniczną ( scan oświadczenia ) lub poprzez wrzucenie do oddawczej skrzynki pocztowej wypełnionego formularza zgłoszeniowego.

3. Po procesie rejestracji Klient otrzymuje identyfikator tj. login i hasło do pierwszego zalogowania się w systemie E-BOK. W przypadku kilku współwłaścicieli Administrator udostępnia hasło i login tylko jednemu z nich. Klient zobowiązany jest umożliwić dostęp do E-BOK pozostałym współwłaścicielom.
4. Konto użytkownika w systemie E-BOK zostanie aktywowane w ciągu 30 dni od daty dostarczenia poprawnie wypełnionego formularza zgłoszeniowego.
5. Administrator zobowiązany jest do usunięcia Klienta z listy użytkowników E-BOK i zablokowanie dostępu do konta:
  - na żądanie Klienta złożone Administratorowi w formie pisemnej,
  - wraz z wygaśnięciem prawa do lokalu.

### **§ 3**

#### **Korzystanie z aplikacji E-BOK**

1. System E-BOK jest dostępny dla Klientów przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Administrator zastrzega sobie możliwość występowania przerw w dostępie do systemu E-BOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowych serwisów.
2. Podczas pierwszego logowania Użytkownik proszony jest o zmianę hasła.
3. Administrator może w każdej chwili, dodawać nowe usługi, modyfikować i zawieszać usługi dostępne w systemie E-BOK.
4. Administrator zastrzega sobie zmiany zasad funkcjonowania E-BOK. Zmiany będą publikowane na stronie internetowej: [www.ksm-krosno.pl](http://www.ksm-krosno.pl)
5. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
6. Dostępne dla Klienta dane w systemie E-BOK np. saldo, odsetki, obciążenia, wpłaty — to dane z poprzedniego dnia roboczego.  
Saldo rozliczeń lokalu na dany dzień może nie uwzględniać:
  - wpłat, które nie zostały jeszcze zaewidencjonowane na koncie Spółdzielni,
  - korekt opłat związanych np. ze zmianą ilości osób,
  - norm wody,
  - zadłużeń objętych sprawami sądowymi i postępowaniami egzekucyjnymi,
  - odsetek za opóźnienie w płatnościach.
7. W przypadku utraty hasła Użytkownik musi zwrócić się do Administratora o wygenerowanie nowego hasła lub zmienić hasło za pomocą funkcji w systemie.
8. Każdorazową zmianę danych Użytkownika należy zgłosić pisemnie, w celu dokonania zmiany w systemie przez pracownika Spółdzielni.

### **§ 4**

#### **Zakres odpowiedzialności**

1. Za prawidłowe działanie 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 od lub za pośrednictwem Użytkownika,
  - b) szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem systemu 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.

3. System E-BOK działa w oparciu o automatyczne generowanie informacji. Informacje uzyskane przez Użytkownika systemu E-BOK za jego pośrednictwem nie mogą stanowić podstawy roszczeń wobec Administratora. W każdym przypadku stwierdzenia nieprawidłowości, co do prezentowanych danych należy skontaktować się z Administratorem w celu wyjaśnienia ewentualnych nieprawidłowości.

4. Klient lub Użytkownik, w rozumieniu niniejszego regulaminu, może wносить uwagi, co do działania systemu E-BOK.

## **§ 5**

### **Postanowienia końcowe**

1. Warunkiem korzystania przez Klienta z systemu E-BOK jest akceptacja przez niego niniejszego regulaminu.

2. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu E-BOK.

3. Administrator oświadcza, że dane osobowe zawarte w bazie danych E-BOK wykorzystywane będą wyłącznie w celach statutowych i związanych z zarządzaniem nieruchomościami.

4. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za nieprzewidziane przerwy w funkcjonowaniu systemu E-BOK

5. W przypadku zmiany treści Regulaminu E-BOK, Administrator zamieści na stronie: [www.ksm-krosno.pl](http://www.ksm-krosno.pl) listę zmian lub tekst jednolity Regulaminu E-BOK.

6. Regulamin E-BOK opublikowany na stronie internetowej : [www.ksm-krosno.pl](http://www.ksm-krosno.pl) uważa się za doręczony do Użytkownika.

Załącznik do Regulaminu e-BOK

....., dnia .... 20..... r.

**FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY DO SYSTEMU E -BOK  
KROŚNIEŃSKIEJ SPÓŁDZIELNI MIESZKANIOWEJ**

Imię i Nazwisko : .....

Numer PESEL: .....

Adres lokalu/i/ do udostępnienia w systemie e-BOK: .....

.....

.....

Tytuł prawny do lokalu /i/: .....

Adres korespondencyjny: .....

(kod pocztowy, miejscowość, ulica, numer lokalu)

Adres e-mail: .....

Numer telefonu kontaktowego: .....

Zobowiązuję się do niezwłocznego powiadamiania Spółdzielni o zmianie posiadanego przeze mnie adresu e-mail.

.....  
WŁASNORĘCZNY PODPIS KLIENTA

Oświadczam, że przyjąłem/przyjęłam do wiadomości i akceptuję **Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta e-BOK Krośnieńskiej Spółdzielni Mieszkaniowej.**

.....  
WŁASNORĘCZNY PODPIS KLIENTA

1. Oświadczam, że wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych zawartych w niniejszym formularzu w celu realizacji działania usługi e-BOK KSM.
2. Dane osobowe podaję dobrowolnie i oświadczam, że są one zgodne z prawdą.
3. Oświadczam, że korespondencję ze Spółdzielni otrzymaną na moje konto e-BOK przyjmuję jako prawidłowo dostarczoną z datą jej wpływu.
4. Oświadczam, że zapoznałem/em/ się z treścią Klauzuli informacyjnej RODO.

.....  
WŁASNORĘCZNY PODPIS KLIENTA

**UWAGA: NALEŻY WYPELNIĆ DRUKOWANYMI LITERAMI**

Administratorem danych osobowych zawartych w formularzu jest Krośnieńska Spółdzielnia Mieszkaniowa. Powyższe dane będą przetwarzane w celu umożliwienia dostępu do systemu E-BOK. Klient ma prawo wglądu do swoich danych osobowych, ich poprawiania, a także ich usunięcia.