

REGULAMIN
elektronicznego Biura Obsługi Klienta e-BOK
Spółdzielni Budowlano-Mieszkaniowej „Merkury”

Postanowienia wstępne

§ 1

Regulamin określa zasady użytkowania i korzystania z usługi elektronicznego Biura Obsługi Klienta e-BOK w Spółdzielni Budowlano-Mieszkaniowej „Merkury”, do której dostęp możliwy jest poprzez stronę internetową www.sbm-merkury.pl w sekcji „e-BOK – LOGOWANIE DO ROZLICZEŃ I WPLĄT”.

Definicje

§ 2

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **Administrator/Spółdzielnia** - Spółdzielnia Budowlano-Mieszkaniowa „Merkury”, Al. Komisji Edukacji Narodowej 24, 02-797 Warszawa;
- 2) **e-BOK** – elektroniczne Biuro Obsługi Klienta;
- 3) **Użytkownik** – Osoba zarejestrowana w systemie e-BOK, osoba fizyczna lub prawna posiadająca tytuł prawny do lokalu w zasobach Administratora;
- 4) **Aktywacja konta Użytkownika** – Przyznanie numeru/symbolu Użytkownika-loginu oraz nadanie hasła w celu umożliwienia korzystania z e-BOK;
- 5) **Login** – Numeryczny ciąg znaków służący do identyfikacji, podawany przez Użytkownika w czasie logowanie w systemie e-BOK;
- 6) **Hasło** – Ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie logowania w systemie e-BOK.

Rejestracja Użytkownika

§ 3

1. Zarejestrowanie Użytkownika następuje po dostarczeniu do siedziby Administratora wypełnionego formularza zgłoszeniowego (Załącznik nr 1 do Regulaminu) oraz po okazaniu dokumentu stwierdzającego tożsamość i pisemnej akceptacji niniejszego Regulaminu.
2. Po procesie rejestracji Użytkownik otrzymuje identyfikator i hasło.
3. Konto zostanie aktywowane niezwłocznie.
4. Z chwilą aktywacji konta e-BOK pomiędzy Użytkownikiem a Spółdzielnią Budowlano-Mieszkaniową „Merkury” zostaje zawarta umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną,

zgodnie z ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.

5. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Użytkownika z listy użytkowników e-BOK i zablokowania dostępu do konta na jego żądanie złożone Administratorowi w formie pisemnej.
6. Wszystkie pytania związane z systemem e-BOK, prosimy kierować na adres email: biuro@sbm-mercury.pl.

Korzystanie z e-BOK

§ 4

1. e-BOK dostępny jest dla Użytkowników 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do e-BOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji.
2. Dostęp do elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) jest możliwy poprzez stronę internetową www.sbm-mercury.pl w sekcji „e-BOK – LOGOWANIE DO ROZLICZEŃ I WPŁAT”.
3. Do korzystania z e-BOK nie jest konieczne spełnienie szczególnych warunków technicznych przez komputer lub inne urządzenie Użytkownika. Wystarczające są:
 - a. dostęp do Internetu,
 - b. standardowy system operacyjny,
 - c. standardowa przeglądarka internetowa,
 - d. posiadanie aktywnego adresu e-mail – w celu zmiany lub przypomnienia hasła Użytkownika.
4. Podczas pierwszego logowania konieczna jest zmiana hasła przez Użytkownika.
5. Nowe hasło do logowania powinno składać się minimum z 12 znaków (małe i wielkie litery, cyfry i znaki specjalne), im dłuższe hasło tym silniejsze.
6. Administrator może w każdej chwili, dodać nowe usługi, modyfikować i zawieszać usługi dostępne w systemie e-BOK.
7. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania e-BOK, o czym poinformuje Użytkowników z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem za pośrednictwem systemu e-BOK lub poczty elektronicznej.
8. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
9. Saldo rozliczeń czynszowych z Użytkownikiem na dany dzień może nie uwzględniać wpłat, które nie zostały jeszcze zaewidencjonowane na konto Spółdzielni, korekt opłat czynszowych związanych np. ze zmianą liczby osób, norm oraz odsetek za zwłokę w płatnościach, aktualizacji opłat za zużycie wynikające ze stanu liczników czy zadłużeń objętych sprawami sądowymi.
10. Użytkowanie systemu e-BOK jest bezpłatne.
11. Dostęp do systemu e-BOK odbywa się za pośrednictwem bezpiecznego protokołu SSL. Administrator stosuje odpowiednie środki organizacyjne i techniczne, aby zapewnić bezpieczeństwo transmisji danych oraz chronić dane Użytkownika przed nieuprawnionym dostępem.

Zakres odpowiedzialności

§ 5

1. Za prawidłowe działanie e-BOK odpowiada Administrator, który dołoży wszelkich starań, aby e-BOK dostępny był dla Użytkowników bez przerw i zakłóceń.

2. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia identyfikatora oraz hasła przez osoby trzecie z winy Użytkownika.
3. System e-BOK działa w oparciu o automatyczne, nieweryfikowane przez pracownika, generowanie informacji.
4. Informacje uzyskane przez Użytkownika z systemu e-BOK mają charakter informacyjny. W każdym przypadku stwierdzenia nieprawidłowości co do prezentowanych danych należy skontaktować się z przedstawicielem Spółdzielni, telefonicznie lub na adres e-mail: biuro@sbm-merkury.pl.
5. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystywaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem systemu e-BOK.

Reklamacje

§ 6

1. Użytkownicy systemu e-BOK uprawnieni są do składania reklamacji dotyczących działania e-BOK.
2. Reklamacje powinny być kierowane na adres Administratora pocztą tradycyjną lub na adres e-mail: biuro@sbm-merkury.pl.

Reklamację wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji, należy zgłaszać nie później niż w terminie 7 dni roboczych od dnia, w którym zauważono zdarzenie.

3. Reklamacje wniesione przez osoby niebędące Użytkownikami e-BOK pozostaną bez rozpatrzenia.
4. Przy rozpatrywaniu reklamacji Administrator opiera się na treści niniejszego Regulaminu oraz przepisach prawa. Po rozpatrzeniu reklamacji Administrator zawiadamia o sposobie załatwienia reklamacji osobę wnoszącą reklamację, w takiej formie w jakiej została wniesiona lub w inny wybrany przez Administratora sposób.

Dane osobowe

§ 7

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika jest Administrator tj. Spółdzielnia Budowlano-Mieszkaniowa „Merkury” w Warszawie 02-797 przy al. Komisji Edukacji Narodowej 24, tel.: +48 (22) 641 09 01; e-mail: biuro@sbm-merkury.pl.
2. Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym można się kontaktować pisząc na adres e-mail: iod@sbm-merkury.pl.
3. Dane osobowe niezbędne do założenia i obsługi konta Użytkownika będą przetwarzane na podstawie umowy o świadczeniu usług drogą elektroniczną (art. 6 ust. 1 lit. b Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych 2016/679 – dalej jako „RODO”).
4. Podanie numeru PESEL jest konieczne w celu jednoznacznej weryfikacji tożsamości osoby składającej Formularz zgłoszeniowy jako osoby uprawnionej do założenia i korzystania z e-BOK, co stanowi prawnie uzasadniony interes Spółdzielni zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO.
5. Dane dostępne na koncie Użytkownika przetwarzane są w celu realizacji obowiązków prawnych i statutowych ciężących na Administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c RODO) a wynikających m.in. z:
 - ustawy z dnia 16 września 1982 r. Prawo Spółdzielcze,
 - ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o spółdzielniach mieszkaniowych,

- ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. o gospodarce nieruchomościami,
- przyjętego Statutu Spółdzielni.

Do obowiązków tych należą m.in. prowadzenie rozliczeń kosztów, opłat i informowanie o nich osoby posiadające tytuł prawny do lokalu w zasobach Administratora.

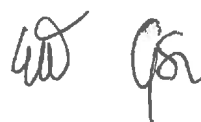
6. Dane osobowe Użytkownika mogą być również przetwarzane w celu ewentualnego dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami co stanowi prawnie uzasadniony interes Administratora zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO.
7. Odbiorcami danych osobowych Użytkownika mogą być: podmioty świadczące usługi informatyczne (serwis oprogramowania, hosting skrzynek mailowych, hosting serwerów) prawne i doradcze oraz podmioty uprawnione do otrzymania danych osobowych na podstawie obowiązujących przepisów prawa.
8. Użytkownikowi przysługuje prawo do:
 - a. dostępu do treści swoich danych oraz żądania ich kopii (art. 15 RODO),
 - b. żądania sprostowania swoich danych osobowych (art. 16 RODO),
 - c. żądania usunięcia danych, jeżeli zostaną spełnione przesłanki z art. 17 ust. 1 RODO,
 - d. żądania ograniczenia przetwarzania danych (art. 18 RODO),
 - e. wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych na podstawie prawnie uzasadnionego interesu (art. 21 RODO).
9. W celu realizacji swoich praw prosimy skierować żądanie na adres e-mail: biuro@sbm-merkury.pl, iod@sbm-merkury.pl lub pocztą na adres siedziby Administratora.
10. Każda osoba fizyczna posiada również prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeśli uzna, iż przetwarzanie danych osobowych jej dotyczących narusza przepisy RODO.
11. Podanie danych osobowych niezbędnych do rejestracji konta e-BOK jest warunkiem koniecznym, bez ich podania nie będzie możliwe korzystanie z e-BOK.
12. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji zadań Spółdzielni zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz do czasu przedawnienia ewentualnych wzajemnych roszczeń.
13. Dane osobowe nie będą poddawane zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji w tym profilowaniu oraz nie będą przekazywane poza teren Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

Inne postanowienia

§ 8

1. Aktualny Regulamin e-BOK dostępny jest na stronie internetowej www.sbm-merkury.pl.
2. O każdej zmianie Regulaminu Użytkownicy zostaną poinformowani na 14 dni przed jej wprowadzeniem poprzez wysłanie stosownej informacji na wskazany adres e-mail albo na koncie e-BOK.

Załącznik: FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY DO e-BOK



FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY DO e-BOK		
A. Dane właściciela lokalu		
Nazwisko i imię /Nazwa firmy:		
PESEL/NIP		
Numer telefonu:		
Adres e-mail:		
B. Adres lokalu w zasobach Spółdzielni		
Ulica	Nr domu	Nr lokali
Miejscowość	Kod pocztowy	
1. Potwierdzam odbiór loginu i hasła do modułu e-BOK (elektroniczne Biuro Obsługi Klienta), do którego dostęp możliwy jest poprzez logowanie na stronie internetowej www.sbm-merkury.pl w sekcji „e-BOK – LOGOWANIE DO ROZLICZEŃ I WPŁAT”. 2. Oświadczam, że zapoznałam/em się z Regulaminem elektronicznego Biura Obsługi Klienta e-BOK w Spółdzielni Budowlano-Mieszkaniowej „Merkury” dostępnym na stronie internetowej pod adresem: www.sbm-merkury.pl i w pełni go akceptuję. 3. Oświadczam, że zobowiązuję się do niezwłocznego, pisemnego informowania Spółdzielni Budowlano-Mieszkaniowej „Merkury” o wszelkich zmianach danych zawartych w niniejszym formularzu.		
Data wypełnienia	Podpis	

