

Zatwierdzono na posiedzeniu Zarządu
Robotniczej Spółdzielni Mieszkaniowej
„Chemik” w Kędzierzynie-Koźlu
w dniu 18.08.2020r.
Protokół nr 34/2582/20

REGULAMIN

Systemu Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) w Robotniczej Spółdzielni Mieszkaniowej „C H E M I K” w Kędzierzynie-Koźlu



Kędzierzyn-Koźle, wrzesień 2020 r.

§ 1

Postanowienia wstępne

Niniejszy regulamin określa warunki korzystania z systemu e-BOK dostępnego na stronie internetowej Spółdzielni: www.rsmchemik.pl oraz zasady świadczenia usług za jego pośrednictwem.

1. Definicje pojęć używanych w niniejszym regulaminie:

- a) **Administrator** - Robotnicza Spółdzielnia Mieszkaniowa „CHEMIK” w Kędzierzynie-Koźlu;
- b) **Spółdzielnia** - Robotnicza Spółdzielnia Mieszkaniowa „CHEMIK” w Kędzierzynie-Koźlu;
- c) **Lokal** - lokal mieszkalny, użytkowy lub garaż;
- d) **Tytuł prawny do lokalu** - spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, spółdzielcze własnościowe prawo do lokalu, własność odrębna, najem lub dzierżawa na podstawie umowy najmu zawartej ze Spółdzielnią;
- e) **e-BOK** - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta;
- f) **Klient** - osoba posiadająca tytuł prawny do lokalu;
- g) **Użytkownik** - Klient który posiada dostęp do systemu e-BOK;
- h) **Pełnomocnik** - osoba posiadająca notarialne pełnomocnictwo do prowadzenia czynności związanych z lokalem w imieniu właściciela lokalu;
- i) **Aktywacja konta Klienta** - przyznanie Klientowi unikalnego identyfikatora i hasła startowego;
- j) **Identyfikator** - ciąg znaków identyfikujący Użytkownika w czasie logowania w systemie e-BOK;
- k) **Hasło** - ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie logowania w systemie e-BOK;

2. Użytkowanie systemu e-BOK jest bezpłatne.

3. Dostęp do systemu e-BOK nadaje się bezterminowo.

§ 2

Rejestracja Klienta

1. Formularz zgłoszeniowy dostępny jest na stronie internetowej w zakładce „DRUKI”.
2. Zarejestrowanie klienta w systemie e-BOK następuje po **osobistym** dostarczeniu do Zarządu Spółdzielni wypełnionego formularza zgłoszeniowego oraz okazaniu dokumentu stwierdzającego tożsamość.
3. Dokumentem potwierdzającym tożsamość osoby wnioskującej o udzielenie informacji jest:
 - a) dowód osobisty,



- b) paszport.
- 3a. Do czasu zniesienia stanu epidemii zawiesza się możliwość rejestracji osobistej.
4. Rejestracji można też dokonać na stronie internetowej Spółdzielni.
5. Po rejestracji Klient otrzymuje identyfikator i hasło do pierwszego zalogowania się w e-BOK.
6. Konto w systemie e-BOK zostanie aktywowane maksymalnie w ciągu 3 dni roboczych od rejestracji.
7. Administrator zobowiązany jest do usunięcia Użytkownika z listy użytkowników e-BOK i zablokowanie dostępu do konta na jego żądanie złożone Administratorowi w formie pisemnej.
8. W razie zablokowania dostępu do e-BOK lub utraty hasła należy zwrócić się **osobiście** do Spółdzielni w celu wygenerowania nowego hasła.
9. Dostęp do usługi e-BOK aktywuje się dla Użytkownika, wobec czego osoby posiadające tytuł prawny do więcej niż jednego lokalu w zasobach Spółdzielni, po zalogowaniu się będą miały dostęp do usługi w zakresie każdego posiadanego lokalu.
10. W przypadku gdy lokal posiada kilku współwłaścicieli, Spółdzielnia udostępni hasło do pierwszego logowania w e-BOK, na wniosek, każdemu ze współwłaścicieli oddzielnie.
11. Każda osoba, która przystępuje do korzystania z e-BOK zobowiązana jest zapoznać się z treścią Regulaminu dostępu i korzystania z e-BOK w Robotniczej Spółdzielni Mieszkaniowej „CHEMIK”.

§ 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 dokonywania przerw w dostępie do e-BOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji.
2. Podczas pierwszego logowania konieczna jest zmiana hasła przez użytkownika. Nowe hasło musi spełniać następujące wymogi:
 - musi zawierać nie mniej niż 8 znaków,
 - musi zawierać przynajmniej jedną wielką i przynajmniej jedną małą literę,
 - przynajmniej jedną cyfrę,
 - nie może zawierać nazwy użytkownika lub identyfikatora.
3. Administrator może w każdej chwili dodawać nowe usługi, modyfikować i zawieszać usługi dostępne w systemie e-BOK.



4. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania e-BOK.
5. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w przypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
6. System e-BOK umożliwia Użytkownikom zdalny dostęp do informacji o wymiarze opłat, saldach i dokonywanych wpłatach oraz innych informacji dotyczących lokalu.
7. Dokonane przez użytkownika wpłaty i wynikające z tego tytułu zmiany sald widoczne będą w systemie e-BOK maksymalnie w ciągu 3 dni roboczych od dokonania wpłaty. Wynika to z procedury przekazania wpłat przez bank na konto Spółdzielni i konieczności synchronizacji systemu e-BOK z systemem finansowo-księgowym.

§ 4

Zakres odpowiedzialności

1. Za prawidłowe działanie e-BOK odpowiada Administrator.
2. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia identyfikatora oraz hasła w przypadkach ich udostępniania przez Użytkowników osobom trzecim.
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 osobiście lub telefonicznie z pracownikiem Spółdzielni w celu wyjaśnienia nieprawidłowości.
4. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem systemu e-BOK.
5. Akceptując regulamin Użytkownik zobowiązuje się w szczególności do: powstrzymania się od jakichkolwiek działań, które mogłyby utrudnić lub zakłócić funkcjonowanie serwisu, a także działań polegających na niszczeniu, zamianie, usuwaniu, utrudnianiu dostępu do kont innych Użytkowników, czy też naruszeniu ich prywatności.

§ 5

Inne postanowienia

1. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu e-BOK.
2. Administrator oświadcza, że dane osobowe zawarte w bazie danych e-BOK wykorzystywane będą wyłącznie w celach statutowych i związanych z zarządzaniem nieruchomościami.