

Zasady funkcjonowania i korzystania z usługi „Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta – E-BOK” w Spółdzielni Mieszkaniowej „Karolew” w Łodzi

§1

Postanowienia ogólne

1. Ilekroć jest tu mowa o:

- 1) Usłudze – należy przez to rozumieć usługę: „Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta – E-BOK”
- 2) Użytkownikowi – należy przez to rozumieć osobę, której przysługuje prawo do lokalu w zasobie Spółdzielni Mieszkaniowej „Karolew” w Łodzi.
- 3) Administratorze – należy przez to rozumieć Spółdzielnię Mieszkaniową „Karolew” w Łodzi, z siedzibą w Łodzi przy ul. Bratysławskiej 6A, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym w Łodzi, XX Wydz. Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000556480, NIP:7272796347, REGON: 361766047
- 4) Spółdzielni - należy przez to rozumieć Spółdzielnię Mieszkaniową „Karolew” w Łodzi
- 5) Zasadach – należy przez to rozumieć Zasady funkcjonowania i korzystania z usługi „Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta – E-BOK” w Spółdzielni Mieszkaniowej „Karolew” w Łodzi.
- 6) Aktywacji konta użytkownika – należy przez to rozumieć przyznanie Klientowi unikalnego numeru/symbolu użytkownika – loginu oraz nadanie hasła w celu umożliwienia korzystania z E-BOK.
- 7) Loginie – należy przez to rozumieć, numeryczny ciąg znaków służący do identyfikacji, podawany przez użytkownika w czasie logowania w systemie E-BOK.
- 8) Hasle – należy przez to rozumieć, ciąg znaków podawany przez użytkownika w czasie logowania w systemie E-BOK.

§2

Rejestracja Klienta

1. Formularz rejestracyjny dostępny jest na stronie internetowej Spółdzielni pod adresem www.karolew.eu oraz w siedzibie Spółdzielni .
2. Zarejestrowanie może nastąpić tylko po złożeniu w Punkcie Informacyjnym w budynku Spółdzielni, wypełnionego formularza rejestracyjnego, okazaniu dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego tożsamość i pisemnej akceptacji niniejszych Zasad.
3. W wyniku pozytywnej weryfikacji, pracownik Spółdzielni wygeneruje na rzecz użytkownika login i hasło startowe. Konto zostanie aktywowane do 14 dni roboczych od czasu jego rejestracji w siedzibie Spółdzielni.
4. Do każdego lokalu może być przypisany tylko jeden login.
5. Podczas pierwszego zalogowania użytkownik serwisu E-BOK winien zmienić hasło.
6. Administrator zobowiązany jest zablokowanie dostępu do konta na jego żądanie złożone Administratorowi w formie pisemnej.
7. W przypadku wygaśnięcia tytułu prawnego do lokalu niezwłocznie zablokowany zostanie dostęp do konta użytkownika serwisu E-BOK.

§3

Korzystanie z usługi EBOOK

1. Usługa E-BOK dostępna jest na stronie internetowej www.karolew.eu
2. Usługa E-BOK jest bezpłatna.
3. 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
4. Spółdzielnia jako administrator serwisu E-BOK może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować usługi dostępne w serwisie E-BOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe usługi.
5. Saldo rozliczeń czynszowych z Użytkownikiem na dany dzień może nie uwzględniać wpłat, które nie zostały jeszcze zaewidencjonowane na konto Spółdzielni, korekt czynszowych związanych np. ze zmianą liczby osób, norm wody, zadłużeń objętych sprawami sądowymi oraz odsetek za zwłokę w płatnościach i innych.
6. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszymi Zasadami lub przepisami prawa.
7. W przypadku utraty hasła należy zwrócić się do Administratora o wygenerowanie nowego hasła lub zmienić hasło za pomocą funkcji w systemie.
8. Każdorazową zmianę danych użytkownik zgłasza pisemnie, w celu dokonania zmiany w systemie przez pracownika Spółdzielni.

§4

Zakres odpowiedzialności

1. Za prawidłowe działanie usługi „Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta – 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 za pośrednictwem Użytkownika oraz za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem przez nie informacji uzyskanych za pośrednictwem serwisu E-BOK,
 - b) szkody powstałe w wyniku wykorzystania przez Użytkownika informacji uzyskanych za pośrednictwem usługi E-BOK,
 - c) skutki wynikające z braku powiadomienia przez Użytkownika o zmianie danych zawartych w formularzu rejestracji usługi,
 - d) brak ciągłości w świadczeniu usługi 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 niniejszymi Zasadami) korzystania z niej przez Użytkownika,
 - f) podanie błędnych lub niepełnych danych użytkownika w formularzu aktywacji usługi.
3. E-BOK działa w oparciu o automatycznie generowane przez Administratora dane. Uzyskane przez Użytkownika tą drogą informacje nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń wobec administratora. W przypadku wątpliwości dotyczących poprawności prezentowanych przez E-BOK danych należy niezwłocznie skontaktować się z pracownikiem właściwego Działu Spółdzielni celem ich wyjaśnienia.

§5 Reklamacje

1. Użytkownicy serwisu E-BOK uprawnieni są do składania reklamacji dotyczących działania serwisu E-BOK.
2. Reklamacje powinny być składane w siedzibie Spółdzielni w Sekretariacie lub kierowane na adres Spółdzielni pocztą tradycyjną, bądź w formie elektronicznej poprzez zakładkę *Kontakt*.
3. Reklamację, wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji, należy zgłaszać nie później niż w terminie 7 dni roboczych od dnia w którym nastąpiło to zdarzenie. Do reklamacji, w miarę możliwości, powinny być dołączone kopie dokumentów, służących do wykazania zasadności reklamacji.
4. Reklamacji wniesionych przez osoby nie będące Użytkownikami E-BOK nie uznaje się.
5. Po rozpatrzeniu reklamacji Spółdzielnia zawiadamia o sposobie załatwienia reklamacji osobę wnoszącą reklamację. Załatwienie reklamacji następuje w takiej formie, w jakiej została wniesiona.

§6 Ochrona danych osobowych

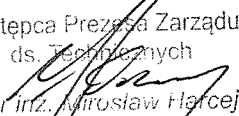
1. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie przez administratora danych osobowych dla celów realizacji usługi E-BOK, zaznaczając odpowiednią pozycję w formularzu rejestracyjnym.
2. Administrator oświadcza, że posiadane dane osobowe przetwarzane będą wyłącznie dla potrzeb niezbędnych do realizacji działania E-BOK-a.
3. Użytkownikowi przysługuje prawo do wglądu i aktualizacji swoich danych osobowych.

§7 Postanowienia końcowe

1. Administrator zastrzega sobie prawo do zmiany treści Zasad.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 Administrator zamieści na stronie internetowej Spółdzielni informację o zmianach i tekst jednolity Zasad.
3. Formularz rejestracyjny stanowi załącznik do niniejszych Zasad.

Zasady przyjęto Uchwałą nr ~~191/2016~~ na posiedzeniu Zarządu Spółdzielni Mieszkaniowej „Karolew” w Łodzi w dniu ~~14.03.2016 r.~~.....

ZARZĄD
Spółdzielni Mieszkaniowej
„Karolew” w Łodzi

Zastępca Prezesa Zarządu
ds. Technicznych

mgr inż. Mirosław Harcej

PREZES ZARZĄDU

mgr Teresa Kulpa