

# **Regulamin** **udostępniania i korzystania z systemu teleinformatycznego Serwis e-BOK** **w Spółdzielni Mieszkaniowej „Południe” w Gdańsku**

## **§ 1.**

Postanowienia ogólne:

1. Niniejszy Regulamin e-BOK SM „Południe” w Gdańsku zwany dalej **Regulaminem**, określa warunki udostępniania i korzystania z systemu teleinformatycznego obsługującego Serwis e-BOK SM „Południe” w Gdańsku zwanym dalej **Serwis e-BOK**.
2. Niniejszy **Regulamin** spełnia wymogi regulaminu, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Wyrażenie zgody na przestrzeganie **Regulaminu** jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków **Regulaminu** i zawarciem umowy z Spółdzielnią Mieszkaniową „Południe” w Gdańsku o świadczenie usług drogą elektroniczną bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.
4. Korzystanie z **Serwisu e-BOK** jest możliwe tylko dla Użytkowników lokalu /i/, którzy zaakceptowali aktualną wersję **Regulaminu**.
5. Prawidłowe korzystanie z **Serwisu e-BOK** możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny Użytkownika minimalnych wymagań technicznych określonych w § 3 **Regulaminu**.
6. Spółdzielnia Mieszkaniowa „Południe” w Gdańsku, zwana dalej *Dostawcą e-BOK SM „Południe” w Gdańsku* nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają Użytkownikowi korzystanie z e-BOK SM „Południe” w Gdańsku.

## **§ 2.**

Użyte w **Regulaminie** określenia oznaczają:

1. Prawo telekomunikacyjne - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. 2004 nr 171 poz.1800 z późn. zm.).
2. Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną - ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz. U. 2002 nr 144 poz.1204 z późn. zm.).
3. System teleinformatyczny – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego.
4. Środki komunikacji elektronicznej - rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość przy wykorzystaniu transmisji danych między systemami teleinformatycznymi.
5. **Serwis e-BOK** - Elektroniczne Biuro Obsługi Klientów dostępny na stronie internetowej *Dostawcy e-BOK SM „Południe” w Gdańsku* przeznaczony do świadczenia Użytkownikowi e-BOK usługi drogą elektroniczną, w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym **Regulaminie**.

6. Usługa e-BOK - wykonanie usługi, która następuje przez udostępnienie danych za pomocą systemów teleinformatycznych na indywidualne żądanie Użytkownika, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego.
7. *Dostawca e-BOK SM „Południe” w Gdańsku* – podmiot zapewniający usługę e-BOK dla Użytkownika, którym jest Spółdzielnia Mieszkaniowa „Południe” w Gdańsku.
8. Użytkownik - osoba fizyczna lub osoba prawna posiadająca własnościowe prawo do lokalu, prawo odrębnej własności lokalu lub wynajmująca lokal od Spółdzielni.
9. Użytkownik e-BOK - Użytkownik pozytywnie zweryfikowany w procesie rejestracji do **Serwis e-BOK**, który zamówi świadczenie usług drogą elektroniczną na zasadach określonych w **Regulaminie**.
10. Identyfikator – Numer Klienta w BOK, to ciąg znaków identyfikujących, niezbędny do uwierzytelnienia Użytkownika w e-BOK, uzyskiwany przez Użytkownika w formie papierowej łącznie z hasłem po złożeniu formularza „Oświadczenia” wraz z akceptacją **Regulaminu** podczas procedury uzyskania dostępu do **Serwisu e-BOK**.
11. Konto Użytkownika e-BOK reprezentuje w **Serwisie e-BOK** lokal /e/ należące do Użytkownika, które są zebrane na jednej kartotece, nazwane - punktami. Użytkownik e-BOK może, posiadać wiele punktów w wypadku gdy posiada wiele lokali. Numer ewidencyjny punktu /ów/ prezentowany jest na dokumentach rozliczeniowych dostarczanych Użytkownikowi.
12. BOK – Biurem Obsługi Klientów prowadzącym obsługę bezpośrednią Użytkowników w zakresie nadawania pierwszego hasła dostępu do **Serwisu e-BOK** jest Sekretariat Spółdzielni e-mail: [sekretariat@smpoludnie.pl](mailto:sekretariat@smpoludnie.pl).
13. BOK – Biurem Obsługi Klientów prowadzącym obsługę bezpośrednią Użytkowników w zakresie informacji o stanie rozliczeń na kartotece e-BOK Użytkownika jest Dział Windykacji Spółdzielni. Obsługa jest prowadzona w formie:
  - telefonicznej pod numerami: (58) 326-05-49,508-462-258,
  - korespondencyjnie / usługą pocztową /, lub za pomocą
  - poczty elektronicznej z Użytkownikami e-BOK.
14. Hasło - alfanumeryczny ciąg znaków służących do uwierzytelnienia Użytkownika w czasie logowania w **Serwisie e-BOK**. Hasło powinno zawierać co najmniej 4 znaki w, tym: **duże, małe litery oraz znaki numeryczne**.
15. Przeglądarka internetowa- program komputerowy do przeglądania dokumentów w standardzie HTML niezbędny do korzystania z usługi **e-BOK**.
16. Rejestracja - to proces mający na celu utworzenie konta Użytkownika w **Serwisie e-BOK**, który umożliwi korzystanie Użytkownikowi e-BOK z **Serwisu e-BOK**.

### § 3.

Wymagania techniczne:

1. Minimalna wymagana rozdzielczość do poprawnego działania **Serwisu e-BOK** to 1024\*768.
2. **Serwis e-BOK** dostępne jest dla Użytkowników e-BOK korzystających z przeglądarek:

- IE 6.x, 7.x, 8.x
  - FF 2.x, 3.x
  - Opera 9.x
  - Chrome 2.x
3. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane, *Dostawca e-BOK SM „Południe” w Gdańsku* nie gwarantuje poprawności pracy e-BOK i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.

#### § 4.

Zakres usług oferowanych poprzez **Serwis e-BOK**:

1. Niniejszy Regulamin obejmuje w szczególności świadczenie za pomocą **Serwisu e-BOK** usług związanych z obsługą rozliczeń z tytułu opłat eksploatacyjnych za użytkowanie lokalu/i/.
2. *Dostawca e-BOK SM „Południe” w Gdańsku* udostępnia Użytkownikowi e-BOK dane tylko tego lokalu /i/, do którego Użytkownik posiada prawo na zasadach:
  - własnościowego prawa do lokalu,
  - prawa odrębnej własności lokalu, lub
  - wynajmu lokalu od Spółdzielni.
3. Aktualny zakres usług **Serwisu e-BOK** oferowanych Użytkownikowi e-BOK dostępny jest na stronie internetowej *Dostawcy e-BOK SM „Południe” w Gdańsku*: [www.smpoludnie.pl](http://www.smpoludnie.pl) w zakładce e-BOK.
4. W związku z ciągłym rozwojem **Serwisu e-BOK**, zakres funkcjonalny może ulegać modyfikacjom.
5. Informacje o modyfikacjach będą publikowane w **Serwisu e-BOK** i nie stanowią zmiany **Regulaminu**.
6. *Dostawca e-BOK SM „Południe” w Gdańsku* zastrzega sobie prawo ograniczania lub zmiany usług na czas określony lub bezterminowo.

#### § 5.

Warunki świadczenia usługi e-BOK:

1. *Dostawca e-BOK SM „Południe” w Gdańsku* świadczy usługi na rzecz Użytkownika e-BOK w zakresie i na warunkach określonych w **Regulaminie**.
2. Użytkownik e-BOK jest zobowiązany do zaakceptowania Regulaminu w procesie rejestracji do **Serwisu e-BOK** a także w procesie logowania się do **Serwisu e-BOK** w związku ze zmianą **Regulaminu** oraz zobowiązuje się do przestrzegania **Regulaminu**.
3. *Dostawca e-BOK SM „Południe” w Gdańsku* jest zobowiązany do otrzymania zgody na wysyłanie drogą elektroniczną na podany adres poczty elektronicznej Użytkownika e-BOK odzyskanego hasła dostępu do **Serwisu e-BOK** lub informacji zwrotnych w ramach usług e-BOK § 4 pkt. 3 **Regulaminu**.
4. Zgodę na otrzymywanie powyższych informacji uważa się za wyrażoną, jeżeli Użytkownik e-BOK zaakceptował taką zgodę w **Serwisie e-BOK**.
5. *Dostawca e-BOK SM „Południe” w Gdańsku* zobowiązuje się do nie wysyłania treści o charakterze bezprawnym w rozumieniu art. 8 ust. 1 pkt. 3b) ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

## § 6.

Korzystanie z usług e-BOK:

1. *Dostawca e-BOK SM „Południe” w Gdańsku* udostępnia korzystanie Użytkownikowi e-BOK z **Serwisu e-BOK** bez żadnych opłat.
2. **Serwisu e-BOK** jest dostępny dla Użytkowników e-BOK przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu z wyłączeniem przerw związanych z aktualizacją danych oraz przerw serwisowych. *Dostawca e-BOK SM „Południe” w Gdańsku* zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do **Serwisu e-BOK** w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej aktualizacji oraz konserwacji.
3. Wymiana danych pomiędzy **Serwisu e-BOK** a wewnętrznymi systemami rozliczeniowymi SM „Południe” w Gdańsku dokonywana jest nie częściej niż raz na dobę z uwzględnieniem tylko dni roboczych. *Dostawca e-BOK SM „Południe” w Gdańsku* oświadcza, że dołoży wszelkich starań aby wymiana ta była nie rzadziej niż raz na 5 dni roboczych.
4. *Dostawca e-BOK SM „Południe” w Gdańsku* podejmuje wszelkie starania aby udostępnić Użytkownikom e-BOK wszystkie dane i dokumenty w najkrótszym możliwym terminie. Z uwagi na procedury wewnętrzne związane z weryfikacją i wysyłką dokumentów rozliczeniowych do Użytkowników, udostępnienie danych w **Serwisu e-BOK** następuje w kilka dni po ich wystawieniu w systemach SM „Południe” w Gdańsku.
5. Za skutki wynikające z opóźnienia wymiany informacji i danych pomiędzy Użytkownikiem e-BOK a *Dostawcą e-BOK SM „Południe” w Gdańsku* w ramach **Serwisu e-BOK**, które wynikają z warunków opisanych w punkcie 3 i 4 § 6, *Dostawca e-BOK SM „Południe” w Gdańsku* nie ponosi odpowiedzialności.
6. Czasem właściwym dla **Serwisu e-BOK** jest czas właściwy dla terytorium Polski.
7. Podstawą do rejestracji w **Serwisie e-BOK** jest:
  - imię i nazwisko Użytkownika,
  - adres jednego z posiadanych lokali w zasobach Spółdzielni oraz
  - adres e-mail Użytkownika.
8. Użytkownikiem e-BOK może być wyłącznie osoba wymieniona w punkcie 8 § 6 **Regulaminu**. Proces weryfikacji zgodności danych i inicjacji procesu Rejestracji odbywać się wówczas będzie w ramach obsługi bezpośredniej w BOK wymienione w punkcie 12 § 2 **Regulaminu** lub korespondencyjnie. Termin realizacji tej usługi będzie wynosił do 5 dni roboczych.
9. Użytkownik usługi e-BOK zobowiązany jest zabezpieczyć Identyfikator i Hasło przed ujawnieniem osobom trzecim.
10. Użytkownik e-BOK zobowiązany jest na bieżąco sprawdzać prawidłowość realizacji wykonania zlecanych dyspozycji, a w razie stwierdzenia nieprawidłowości zobowiązany jest do kontaktu z *Dostawcą e-BOK SM „Południe” w Gdańsku* wymienionym w punkcie 13 § 2 **Regulaminu**.
11. Użytkownik e-BOK zobowiązuje się do:
  - korzystania z e-BOK w sposób uniemożliwiający wgląd i ingerencję osób trzecich w dane dostępne poprzez e-BOK,
  - niezwłocznego wylogowania się z **Serwisu e-BOK** po zakończeniu jego użytkowania,

- niezwłocznego zgłaszania Dostawcy e-BOK SM „Południe” w Gdańsku faktów uprawdopodobniających powzięcie informacji, że jego dane zostały udostępnione nieuprawnionym osobom trzecim.
12. Dostawca e-BOK SM „Południe” w Gdańsku nie kontroluje środowiska komputerowego Użytkownika e-BOK. Zaleca się aby Użytkownik e-BOK upewnił się przed skorzystaniem z **Serwisu e-BOK**, czy jego środowisko komputerowe jest bezpieczne oraz zaleca się stosowanie programów antywirusowych. Dostawca e-BOK SM „Południe” w Gdańsku nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne konsekwencje w przypadku nie stosowania się do powyższych zaleceń.
13. W przypadkach szczególnych, mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność systemu teleinformatycznego, Dostawca e-BOK SM „Południe” w Gdańsku ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia zakresu świadczenia usług oraz do przeprowadzenia niezbędnych prac mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności systemu teleinformatycznego bez wcześniejszego powiadomienia.

## § 7.

Informacje, zgłaszanie uwag i reklamacji :

1. Użytkownik e-BOK może zasięgać informacji, zgłaszać uwagi i reklamacje związane z **Serwisem e-BOK**:
  - telefonicznie (na numery telefonów zgodnie z informacją z punktu 13 § 2 **Regulaminu**),
  - za pomocą poczty elektronicznej (na e-mail zgodnie z informacją z punktu 12 § 2 **Regulaminu**),
  - korespondencyjnie (na adres: Spółdzielnia Mieszkaniowa „Południe” 80-041 Gdańsk ul. Strzelców Karpackich 1).
2. Zapytania, uwagi lub reklamacje powinny zawierać:
  - imię i nazwisko Użytkownika,
  - numer ewidencyjny lokalu, którego zapytanie dotyczy, jak również
  - dokładny opis i powód zgłoszenia.
3. Rozpatrzenie zgłoszenia związanego z **Serwisem e-BOK** nastąpi w najszybszym możliwym terminie w formie elektronicznej, pisemnej lub telefonicznej. Termin realizacji zgłoszenia nastąpi w ciągu 30 dni od złożenia dyspozycji, zgodnie z aktualnie obowiązującym statutem SM „Południe” w Gdańsku.
4. Użytkownik **Serwisu e-BOK** ma prawo do rezygnacji z jego użytkowania w każdym czasie poprzez złożenie odpowiedniej dyspozycji w formie pisemnej i przesłanie jej:
  - za pomocą poczty elektronicznej (na e-mail zgodnie z informacją z punktu 12 § 2 **Regulaminu**),
  - korespondencyjnie lub osobiście w siedzibie Spółdzielni (na adres: Spółdzielnia Mieszkaniowa „Południe” 80-041 Gdańsk ul. Strzelców Karpackich 1).

Na podstawie złożonej dyspozycji Dostawca e-BOK SM „Południe” w Gdańsku blokuje Użytkownikowi e-BOK dostęp do korzystania z **Serwisu e-BOK**. Termin realizacji tej usługi nastąpi w ciągu 30 dni od złożenia dyspozycji, zgodnie z aktualnie obowiązującym statutem SM „Południe” w Gdańsku.

## § 8.

Postanowienia końcowe:

1. *Dostawca e-BOK SM „Południe” w Gdańsku* zastrzega sobie prawo zmiany **Regulaminu** z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się:
  - wprowadzenie nowych lub nowelizacje obowiązujących przepisów prawnych,
  - dostosowanie do koniecznych zmian wprowadzanych w obowiązującym systemie informatycznym,
  - zmiany w ofercie serwisowej.
2. *Dostawca e-BOK SM „Południe” w Gdańsku* powiadomi o zmianie poprzez podanie informacji o zmianie **Regulaminu** w **Serwisie e-BOK**.
3. Regulamin jest dostępny w **Serwisie e-BOK**.
4. *Dostawca e-BOK SM „Południe” w Gdańsku* nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usług wynikające z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych, na które *Dostawca e-BOK SM „Południe” w Gdańsku* nie ma wpływu.
5. *Dostawca e-BOK SM „Południe” w Gdańsku* nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do **Serwisu e-BOK** jeżeli wynika to z błędnej rejestracji lub błędnego logowania się Użytkownika.

Sekretarz  
Rady Nadzorczej

Elżbieta Śliwińska-Sosińska

Przewodniczący  
Rady Nadzorczej

Janusz Janiszewski

***Niniejszy „Regulamin” został uchwalony w dniu 25 marca 2014 roku przez Radę Nadzorczą uchwałą nr 10/RN/14 z terminem obowiązywania jego postanowień od dnia 1 kwietnia 2014 roku.***