

REGULAMIN ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA **e-BOK**

§ 1.

Postanowienia wstępne

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - **e-BOK** – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta.
 - **Klient** – osoba fizyczna lub prawna posiadająca tytuł prawny do lokalu w zasobach administrowanych przez Administratora.
 - **Użytkownik** – Klient zarejestrowany w e-BOK.
 - **Administrator** – Zarządzenie – administrowanie nieruchomościami w Bydgoszczy „NASZA WSPÓLNOTA” Sp. z o.o., ul. Swarzewska 20, 85 – 731 Bydgoszcz, NIP: 554 27 57 297, REGON: 340348501, Numer KRS: 0000293120
2. Użytkowanie e-BOK nie wymaga dodatkowej opłaty.
3. w e-BOK mogą być udostępniane następujące usługi:
 - sprawdzenie salda,
 - zgłoszenie awarii,
 - informacje, komunikaty, ogłoszenia;
 - informacja o numerach urządzeń wskaźnikowych i pomiarowych w lokalu oraz ich stan z dnia odczytu.

§ 2.

Rejestracja Klienta Indywidualnego

Zarejestrowanie Klienta następuje po wpłynięciu do Administratora wypełnionego formularza zgłoszeniowego, jego pozytywnej weryfikacji z danymi, które posiada Administrator i pisemnej akceptacji niniejszego Regulaminu.

Formularz zgłoszeniowy umieszczony jest na stronie www.naszawspolnota.pl, a jego wzór stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu stanowiący jego integralną część.

Po procesie rejestracji, weryfikacji i podpisaniu niniejszego Regulaminu Klient otrzymuje indywidualny identyfikator Użytkownika.

Konto zostanie aktywowane po 24h od czasu jego rejestracji u Administratora

Po dokonaniu rejestracji, na adres e-mail podany w formularzu zgłoszeniowym, Klient otrzyma informację o danych niezbędnych do zalogowania.

Podane w mailu hasło jest jednorazowym hasłem tymczasowym niezbędnym do pierwszego logowania, które musi zostać zmienione przez Klienta po pierwszym zalogowaniu do e-BOK.

Użytkownik powinien przechowywać login i hasło dostępu w sposób zabezpieczający je przed utratą i dostępem osób trzecich.

W przypadku utraty loginu lub hasła dostępu do e-BOK należy telefonicznie zgłosić ten fakt Administratorowi.

Po dokonaniu weryfikacji tożsamości zostanie nadane nowe jednorazowe hasło dostępu, które należy zmienić po zalogowaniu do e-BOK.

Serwis e-BOK znajduje się w sieci Internet pod adresem www.naszawspolnota.i-kattoteka.pl

Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Klienta z listy użytkowników e-BOK i zablokowania dostępu do konta na jego żądanie, potwierdzone własnoręcznym podpisem, złożone Administratorowi w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

W przypadku utraty tytułu prawnego do lokalu i przysługiwania Klientowi tytułu prawnego do innego lokalu w zasobach zarządzanych przez Administratora, konto pozostaje aktywne, a na karcie lokalu, do którego prawo Klienta wygasło, widoczne są dane historyczne tj. dane do dnia utraty prawa do lokalu.

W przypadku utraty jedyne tytułu prawnego do lokalu, w terminie 3 dni roboczych po zamknięciu wszystkich rozliczeń (pod warunkiem posiadania zerowego salda) zablokowany zostanie dostęp do konta Klienta z jednoczesnym usunięciem danych Klienta z listy użytkowników e-BOK.

§ 3.

Korzystanie z usług e-BOK

Administrator ma prawo w każdej chwili modyfikować usługi dostępne w e-BOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe usługi.

Administrator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania e-BOK.

O zmianach Użytkownicy zostaną powiadomieni drogą elektroniczną.

Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.

§ 4.

Zakres odpowiedzialności

Za prawidłowe działanie e-BOK odpowiada Administrator

Nieprawidłowe działanie e-BOK nie zwalnia z obowiązku uiszczania opłat, za zajmowany lokal.

Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia identyfikatora Użytkownika oraz hasła przez osoby trzecie.

Informacje uzyskane przez Klienta za pośrednictwem e-BOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń wobec Administratora.

Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z siłą wyższą, awarią systemu, zdarzeniami zaistniałymi po stronie użytkownika.

§ 5.

Reklamacje

Użytkownicy uprawnieni są do składania reklamacji działania e-BOK.

Reklamacje należy kierować na adres na adres e-mail: biuro@naszawspolnota.pl

Reklamacje wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji, należy zgłaszać nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym nastąpiło to zdarzenie.

Reklamacje wniesione przez osoby nie będące Użytkownikami e-BOK pozostają bez rozpatrzenia.

Administrator rozpatruje reklamacje w terminie 14 dni od daty jej wpłynięcia.

Przy rozpatrywaniu reklamacji Administrator opiera się na treści niniejszego Regulaminu oraz przepisach prawa. Po rozpatrzeniu reklamacji zawiadamia o sposobie załatwienia reklamacji osobę wnoszącą reklamacje.

Załatwianie reklamacji następuje w takiej samej formie, w jakiej została wniesiona.

§ 6.

Inne postanowienia

1. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu e-BOK.
2. W przypadku zmiany treści Regulaminu e-BOK Administrator zamieści go na stronie www.naszawspolnota.pl

§ 7.

Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych jest: Zarządzanie – administrowanie nieruchomościami w Bydgoszczy „NASZA WSPÓLNOTA” Sp. z o.o., ul. Swarzewska 20, 85 – 731 Bydgoszcz, NIP: 554 27 57 297, REGON: 340348501, Numer KRS: 0000293120
2. Administrator oświadcza, że dane osobowe zawarte w bazie danych e-BOK przetwarzane będą przez Administratora w celu świadczenia usługi e-BOK.
3. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. a Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46NVE.
4. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak jest niezbędne do korzystania z usługi e-BOK.
5. Odbiorcą danych osobowych będą:
 - a) podmioty, z którymi administrator zawarł umowy powierzenia,
 - b) instytucje, do których administrator przekazuje dane w celu wywiązania się z obowiązków wynikających z przepisów prawa,
 - c) pracownicy administratora danych.
6. Klientowi przysługuje prawo:

- a) dostępu do treści swoich danych,
 - b) żądania sprostowania danych;
 - c) żądania usunięcia danych,
 - d) żądania ograniczenia przetwarzania,
 - e) przenoszenia danych,
 - f) wniesienia sprzeciwu,
 - g) cofnięcia zgody,
 - h) wniesienia skargi do organu nadzorczego Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
7. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres posiadania przez klienta konta e-BOK, lub do czasu wycofania zgody. Okres przetwarzania danych osobowych może zostać każdorazowo przedłużony o okres przedawnienia roszczeń, jeżeli przetwarzanie danych osobowych będzie niezbędne dla dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed takimi roszczeniami przez Administratora. Po tym okresie dane będą przetwarzane jedynie w zakresie i przez czas wymagany przepisami prawa.
8. e-BOK do prawidłowej pracy wykorzystuje pliki „cookie”, to niewielkie informacje nazywane ciasteczkami (z ang. cookie – ciastko), wysyłane przez serwis internetowy e-BOK i zapisywane na urządzeniu końcowym. W „cookie” zapisywany będzie tylko i wyłącznie unikalny jednorazowy kod oznaczający rozpoczętą sesję, żadne inne dane nie będą gromadzone.

§ 8.

Postanowienia końcowe

Niniejszy Regulamin został przyjęty Uchwałą Zarządu z dnia **10.01.2017 r.**

Załącznik nr 1

Imię i nazwisko	
Miejscowość, kod pocztowy,	
Ulica, nr domu/nr lokalu	
Telefon	
Adres e-mail	
Indeks lokalu	

Rejestracja konta w e-BOK*	Usunięcie konta z e-BOK*	Przywrócenie konta w e-BOK*

*Oświadczam, iż zapoznałam/em się z Regulaminem elektronicznego biura obsługi klienta e-BOK i akceptuję jego treść.

Zostałam/em poinformowana/y, że:

1. Administratorem danych osobowych jest:

**Zarządzenie – administrowanie nieruchomościami w Bydgoszczy „NASZA WSPÓLNOTA” Sp. z o.o., ul. Swarzewska 20, 85 – 731 Bydgoszcz,
NIP: 554 27 57 297, REGON: 340348501, Numer KRS: 0000293120**

2. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit a Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 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.
3. Dane przetwarzane będą w celu świadczenia usługi e-BOK.
4. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak jest niezbędne do korzystania z usługi e-BOK.
5. Odbiorcą danych osobowych będą:
- a) podmioty, z którymi administrator zawarł umowy powierzenia,
 - b) instytucje, do których administrator przekazuje dane w celu wywiązania się z obowiązków wynikających z przepisów prawa,
 - c) pracownicy administratora danych.
6. Klientowi przysługuje prawo:
- a) dostępu do treści swoich danych;
 - b) żądania sprostowania danych;
 - c) żądania usunięcia danych;
 - d) żądania ograniczenia przetwarzania;
 - e) przenoszenia danych;
 - f) wniesienia sprzeciwu;
 - g) cofnięcia zgody;
 - h) wniesienia skargi do organu nadzorczego — Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
7. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres posiadania przez klienta konta e-BOK lub do czasu wycofania zgody

Miejscowość dnia

Podpis