

# Regulamin funkcjonowania i korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (E-BOK) w Spółdzielni Mieszkaniowej „Retkinia-Południe”

## § 1 Postanowienia ogólne

1. E-BOK to narzędzie dostarczane za pośrednictwem internetu pozwalające na uzyskanie informacji dotyczących danego lokalu, nieruchomości oraz spółdzielni w sposób zindywidualizowany dostępny po zalogowaniu.
2. Informacje pozyskane za pośrednictwem E-BOK mają wyłącznie charakter informacyjny i nie zastępują doręczenia korespondencji przez spółdzielnię.
3. Regulamin określa zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (E-BOK), w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystywania indywidualnego konta użytkownika,
4. Ilekroć w Regulaminie mowa o:
  - Administratorze lub Spółdzielni - należy przez to rozumieć Spółdzielnię Mieszkaniową „Retkinia-Południe” z siedzibą przy ul. Armii Krajowej 32, 94-046 Łódź, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym w Łodzi, XX Wydz. Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000138193, NIP:7240003906, REGON: 001253690,
  - Kliencie - osoba fizyczna lub prawna posiadająca tytuł prawny do lokalu w zasobach Administratora,
  - Użytkownika - należy przez to rozumieć Klienta zarejestrowanego w systemie E-BOK,
  - Aktywacji konta użytkownika - należy przez to rozumieć przyznanie Klientowi indywidualnego i unikalnego numeru użytkownika - loginu oraz nadanie hasła w celu umożliwienia korzystania z E-BOK.
  - Loginie - należy przez to rozumieć, numeryczny ciąg znaków służący do identyfikacji, podawany przez użytkownika w czasie logowania w systemie E-BOK.
  - Hasle - należy przez to rozumieć, ciąg znaków podawany przez użytkownika w czasie logowania w systemie E-BOK.
  - Uwaga! System rozróżnia małe i wielkie litery.
  - RODO - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

## § 2 Rejestracja Klienta

1. Przed rejestracją Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego regulaminu.
2. Wniosek zgłoszeniowy dostępny jest w wersji elektronicznej na stronie internetowej Spółdzielni pod adresem [retkiniapoludnie.pl/dokumenty](http://retkiniapoludnie.pl/dokumenty) oraz w wersji papierowej w siedzibie Spółdzielni (sekretariat).
3. Zarejestrowanie Klienta następuje po złożeniu w sekretariacie Spółdzielni wypełnionego wniosku zgłoszeniowego oraz po okazaniu dokumentu potwierdzającego tożsamość i pisemnej akceptacji niniejszego Regulaminu.
4. W wyniku pozytywnej weryfikacji pracownik Spółdzielni wygeneruje na rzecz użytkownika login i hasło startowe, które następnie zostanie przesłane użytkownikowi na podany przez niego adres e-mailowy we wniosku zgłoszeniowym (w sposób zaszyfrowany) lub wydane do odbioru osobistego. Konto zostanie aktywowane w ciągu 14 dni roboczych od czasu jego rejestracji w siedzibie Spółdzielni.
5. Do każdego użytkownika może być przypisany tylko jeden login.
6. Podczas pierwszego zalogowania użytkownik serwisu E-BOK musi zmienić hasło.
7. Administrator zobowiązany jest zablokować dostęp do konta na żądanie Użytkownika złożone do Administratora w podpisanej formie pisemnej.
8. W przypadku wygaśnięcia tytułu prawnego do lokalu dostęp do konta użytkownika serwisu E-BOK zostanie niezwłocznie zablokowany.

### § 3

#### Korzystanie z usługi E-BOK

1. Usługa E-BOK dostępna jest na stronie internetowej [sbok.retkiniapoludnie.pl](http://sbok.retkiniapoludnie.pl)
2. Usługa E-BOK jest bezpłatna.
3. E-BOK jest dostępny dla Użytkowników przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
4. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do E-BOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji.
5. 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.
6. Saldo rozliczeń czynszowych 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.
7. Wpłaty dokonane na konto bankowe Spółdzielni mogą być widoczne w E-BOK z kilkudniowym opóźnieniem (ewidencjonowanie w systemie wpłat bankowych odbywa się następnego dnia roboczego po wpływie przelewu bankowego).
8. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
9. W przypadku utraty hasła należy zwrócić się do Administratora o wygenerowanie nowego hasła lub zmienić hasło za pomocą funkcji w systemie.
10. Każdorazową zmianę danych użytkownika należy zgłosić 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 we wniosku zgłoszeniowym 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 niniejszym Regulaminem) korzystania z niej przez Użytkownika,
  - f) podanie błędnych lub niepełnych danych Użytkownika we wniosku zgłoszeniowym 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 na email: [sm@retkiniapoludnie.pl](mailto:sm@retkiniapoludnie.pl)
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 powinny być dołączone kopie dokumentów, służących do wykazania zasadności

- reklamacji, jeśli to możliwe.
- Reklamacji wniesionych przez osoby nie będące Użytkownikami E-BOK nie uznaje się.
  - 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

- Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie przez Administratora danych osobowych podanych we wniosku zgłoszeniowym dla celów realizacji usługi E-BOK.
- Administrator oświadcza, że posiadane dane osobowe przetwarzane będą wyłącznie dla potrzeb niezbędnych do realizacji działania E-BOK-a, dla celów statutowych.
- Zakres zbieranych danych jest ograniczony i uzasadniony realizowanymi przez Spółdzielnię celami wskazanymi w ust. 2 oraz zapisami stosownych przepisów prawa.
- Dane osobowe przetwarzane przez Spółdzielnię będą przechowywane przez okres nie dłuższy niż jest to niezbędne dla celów, w których są przetwarzane.
- W związku z przetwarzaniem przez Spółdzielnię danych osobowych Użytkownikom przysługują następujące uprawnienia: otrzymania określonych informacji (na zasadach i w zakresie przewidzianym w art. 12,13 i 14 RODO), prawo dostępu do danych osobowych i informacji (na zasadach i w zakresie przewidzianym w art. 15 RODO), sprostowania danych osobowych (na zasadach i w zakresie przewidzianym w art. 16 RODO), usunięcia danych osobowych lub ograniczenia ich przetwarzania (na zasadach i w zakresie przewidzianym w art. 17 i 18 RODO), prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania (na zasadach i w zakresie przewidzianym w art. 21 RODO), prawo do przenoszenia danych osobowych (na zasadach i w zakresie przewidzianym w art. 20 RODO), prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie, o ile w danym przypadku przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody.
- Z Inspektorem danych osobowych można się skontaktować za pośrednictwem poczty elektronicznej [iod@retkiniapoludnie.pl](mailto:iod@retkiniapoludnie.pl) lub pod nr tel. (42) 687-19-97 wew. 37, (42) 686-77-37.wew. 37
- Niezależnie od wymienionych w ust. 5 uprawnień użytkownikowi przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzoru powołanego zgodnie z art. 51 RODO.

## §7

### Postanowienia końcowe

- Administrator zastrzega sobie prawo do zmiany treści Regulaminu.
- W przypadku, o którym mowa w ust. 1 Administrator zamieści na stronie internetowej Spółdzielni informację o zmianach i tekst jednolity Regulaminu.

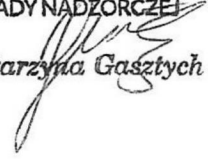
## §8

Regulamin został zatwierdzony przez Radę Nadzorczą w dniu 14 maja 2024 r. Uchwałą nr 19/2024i wchodzi w życie z dniem podjęcia.


SEKRETARZ  
RADY NADZORCZEJ

  
Anna Oberbek

PRZEWODNICZĄCA  
RADY NADZORCZEJ

  
Katarzyna Gasztych

**RADA NADZORCZA**  
Spółdzielni Mieszkaniowej  
Retkinia-Południe  
94-046 Łódź, ul. Armii Krajowej 32

  
Rada Nadzorcza