

**Regulamin korzystania z systemu
Elektronicznego Biura Obsługi Klienta
Spółdzielni Mieszkaniowej w Nowym Tomyślu**

**§ 1
Postanowienia wstępne**

1. Określenia Regulaminu:

- a) Administrator – Spółdzielnia Mieszkaniowa w Nowym Tomyślu, 64-300 Nowy Tomyśl, os. Stefana Batorego 32;
- b) E-BOK – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta;
- c) Klient – osoba fizyczna lub prawna spełniająca przynajmniej jeden z poniższych warunków:
 - posiadająca tytuł prawny do lokalu w zasobach Administratora lub w nieruchomościach zarządzanych lub administrowanych przez Administratora;
 - posiadająca podpisaną umowę na świadczenie usług telekomunikacyjnych z Administratorem;
- d) Użytkownik – Klient zarejestrowany w systemie E-BOK;
- e) Aktywacja konta Klienta – przyznanie Klientowi unikalnego hasła w celu umożliwienia korzystania z systemu E-BOK;
- f) Login – numeryczny ciąg znaków służący do identyfikacji, podawany przez Użytkownika w czasie logowania w systemie E-BOK;
- g) Hasło – ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie logowania w systemie E-BOK. Uwaga! System rozróżnia małe i wielkie litery;
- h) Członek Spółdzielni - Użytkownik będący równocześnie członkiem Spółdzielni Mieszkaniowej w Nowym Tomyślu.

2. Użytkowanie systemu E-BOK jest bezpłatne.

**§ 2
Rejestracja Klienta**

1. Formularz zgłoszeniowy dostępny jest:

- a) w wersji elektronicznej na stronie internetowej <http://smnt.pl>;
- b) w wersji papierowej: w siedzibie Zarządu Spółdzielni, Biurze Obsługi Klienta Telewizji Kablowej oraz w biurach Administracji Osiedla w Buku, Opalenicy i Pniewach.

2. Zarejestrowanie Klienta następuje po dostarczeniu do siedziby Zarządu Spółdzielni lub do Biura Obsługi Klienta Telewizji Kablowej lub do Administracji Osiedla w Buku, Opalenicy i Pniewach wypełnionego formularza zgłoszeniowego oraz po okazaniu dokumentu stwierdzającego tożsamość i pisemnej akceptacji niniejszego Regulaminu. W formularzu zgłoszeniowym Klient może wyrazić zgodę na przesyłanie informacji na podany w formularzu adres e-mail.
3. Konto zostanie aktywowane w terminie 14 dni roboczych od spełnienia warunków określonych w ust. 2, a Klient otrzyma login i hasło w formie wskazanej w formularzu.
4. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Użytkownika z bazy danych użytkowników systemu E-BOK i zablokowanie dostępu do konta na jego żądanie złożone Administratorowi w formie pisemnej.

§ 3

Korzystanie z systemu E-BOK

1. E-BOK jest dostępny dla Użytkowników przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu pod adresem <https://bok.smnt.pl>. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do E-BOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji.
2. Podczas pierwszego logowania system wymusza zmianę hasła przez Użytkownika.
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 systemu E-BOK.
5. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa i dobrymi obyczajami.
6. Saldo rozliczeń z Użytkownikiem na dany dzień może nie uwzględniać wpłat, które nie zostały jeszcze zaewidencjonowane na rachunku Spółdzielni, korekt naliczeń związanych np. ze zmianą liczby osób, norm wody, zadłużeń objętych sprawami sądowymi oraz odsetek za zwłokę w płatnościach.
7. Dla Członków Spółdzielni udostępnia się również inne materiały - dodatkowo oznaczone informacją, że są to dokumenty wewnętrzne Spółdzielni nie przeznaczone do dalszego rozpowszechniania.

§ 4

Zakres odpowiedzialności

1. Za techniczne działanie systemu E-BOK odpowiada Administrator.
2. Użytkownik obowiązany jest nie udostępniać loginu i hasła do swojego konta osobom nieuprawnionym.
3. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - c) skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła przez osoby trzecie;
 - d) skutki wynikające z braku powiadomienia przez Użytkownika o zmianie danych zawartych w formularzu aktywacji usługi;
 - e) szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem systemu E-BOK;
 - f) 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.);
 - g) nieprawidłowe działanie usługi w wyniku niewłaściwego (niezgodnego z postanowieniami niniejszego regulaminu) korzystania przez Użytkownika;
 - h) podanie błędnych lub niepełnych danych Użytkownika w formularzu aktywacji usługi;
4. System E-BOK działa w oparciu o automatyczne generowanie informacji ze Zintegrowanego Systemu Informatycznego Unisoft. Informacje uzyskane przez Użytkownika za pośrednictwem systemu E-BOK nie mogą stanowić podstawy roszczeń wobec Administratora. W każdym przypadku stwierdzenia nieprawidłowości co do prezentowanych danych należy skontaktować się z Administratorem w celu ich wyjaśnienia na adres e-mail: bok@smnt.pl.
5. W przypadku jakichkolwiek zmian danych zawartych w formularzu aktywacji usługi lub zmiany kryterium bycia Klientem Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym Administratora.
6. Członek Spółdzielni zobowiązuje się do zachowania w poufności udostępnionych mu materiałów i nie ujawniania osobom nieuprawnionym powziętych informacji, w tym zawierających dane osobowe lub takich, które mogłyby w jakikolwiek sposób umożliwić identyfikację osób, a także do zachowania w tajemnicy informacji o działalności Spółdzielni.

§ 5

Reklamacje

1. Klienci systemu E-BOK uprawnieni są do składania reklamacji dotyczących działania systemu E-BOK.
2. Reklamacje powinny być kierowane na adres Administratora lub na adres e-mail: bok@smnt.pl. Reklamacje, wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji, należy zgłaszać nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia, w którym nastąpiło to zdarzenie.
3. Reklamacje wniesione przez osoby nie będące Klientami pozostają bez rozpatrzenia.
4. Przy rozpatrywaniu reklamacji Administrator opiera się na treści niniejszego Regulaminu oraz przepisach prawa. Po rozpatrzeniu reklamacji Administrator zawiadamia o sposobie załatwienia reklamacji osobę ją wnoszącą, w takiej formie, w jakiej została wniesiona. W uzasadnionych przypadkach Administrator może wybrać inny sposób zawiadomienia.

§ 6

Inne postanowienia

1. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu E-BOK.
2. Wszystkie pytania związane z systemem E-BOK, należy kierować na adres e-mail: bok@smnt.pl
3. Użytkownik w formularzu zgłoszeniowym wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych przez Administratora dla celów realizacji usługi „Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta – E-BOK”.
4. Administrator oświadcza, że dane osobowe zawarte w bazie danych systemu E-BOK wykorzystywane będą wyłącznie w celach związanych z obsługą Użytkownika.
5. W przypadku zmiany treści Regulaminu E-BOK, Administrator niezwłocznie zamieści tekst jednolity Regulaminu E-BOK na stronie <http://smnt.pl>.
6. Regulamin E-BOK opublikowany na stronie internetowej <http://smnt.pl> uznaje się za doręczony do Użytkownika.
7. Niniejszy Regulamin został uchwalony przez Zarząd Spółdzielni Uchwałą nr 57 z dnia 27.04.2016r. i zmieniony Uchwałą nr 137 z dnia 30 grudnia 2022r.

FORMULARZ AKTYWACJI USŁUGI
„Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta – E-BOK”
w Spółdzielni Mieszkaniowej Nowym Tomyślu

Imię i nazwisko	
Adres zamieszkania	
Pesel	NIP (dotyczy użytkowników prowadzących działalność gospodarczą)
Adres e-mail	
Seria i nr dowodu osobistego	Nr telefonu

Oświadczam, że:

- zapoznałem/am się z „Regulaminem korzystania z serwisu Biura Obsługi Klienta Spółdzielni Mieszkaniowej w Nowym Tomyślu” i akceptuję jego treść;
- wyrażam zgodę na przetwarzanie przez Spółdzielnię moich danych osobowych dla celów realizacji usługi E-BOK;
- uzyskane przeze mnie dane nie będą udostępniane osobom nieuprawnionym;
- Login i hasło odbiorę osobiście / proszę przesłać na adres e-mail*

.....
data i podpis (imię i nazwisko)

* niepotrzebne skreślić