

**REGULAMIN**  
**ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA E-BOK**  
**w Spółdzielni Mieszkaniowej „Na Skraju”**

**Postanowienia wstępne**

**§ 1**

Regulamin określa zasady użytkowania i korzystania z usług Elektronicznego Biura Obsługi Klienta E-BOK w Spółdzielni Mieszkaniowej „Na Skraju”.

**§ 2**

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **Administrator** - Spółdzielnia Mieszkaniowa „Na Skraju”, ul. Stanisława Kulczyńskiego 14, 02-777 Warszawa;
- 2) **E-BOK** – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta;
- 3) **Użytkownik** – Osoba zarejestrowana w systemie E-BOK, Osoba fizyczna lub prawna posiadająca tytuł prawny do lokalu w zasobach Administratora;
- 4) **Aktywacja konta Użytkownika** – Przyznanie unikalnego numeru/symbolu Użytkownika-loginu oraz nadanie hasła w celu umożliwienia korzystania z E-BOK;
- 5) **Login** – Numeryczny ciąg znaków służący do identyfikacji, podawany przez Użytkownika w czasie logowanie w systemie E-BOK;
- 6) **Hasło** – Ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie logowania w systemie E-BOK.

**Rejestracja Użytkownika**

**§ 3**

1. Zarejestrowanie Użytkownika następuje po dostarczeniu do siedziby Administratora wypełnionego formularza zgłoszeniowego (Załącznik nr 1 do Regulaminu).
2. W celu zarejestrowania Użytkownika niezbędne jest skorzystanie z jednej z poniższych procedur dostarczenia formularza zgłoszeniowego:
  - a. procedura stacjonarna - złożenie osobiście w siedzibie Administratora w Dziale Finansowo-Księgowym wypełnionego formularza zgłoszeniowego oraz okazanie dokumentu potwierdzającego tożsamość i pisemna akceptacja niniejszego Regulaminu.
  - b. procedura elektroniczna - wysłanie wypełnionego i podpisanego własnoręcznym podpisem formularza zgłoszeniowego w formie skanu lub zdjęcia tego formularza albo formularza zgłoszeniowego w formie elektronicznej lub w postaci elektronicznej

opatrzonej podpisem zaufanym lub podpisem osobistym na adres e-mail: [sekretariat@naskraju.pl](mailto:sekretariat@naskraju.pl).

W przypadku wątpliwości co do prawidłowości danych wskazanych w formularzu zgłoszeniowym przesłanym drogą elektroniczną pracownik Administratora może dokonać telefonicznej weryfikacji danych dzwoniąc pod wskazany na formularzu numer telefonu do kontaktu prosząc o dodatkowe dane umożliwiające prawidłową weryfikację Użytkownika.

3. Po procesie rejestracji Użytkownik otrzymuje identyfikator i hasło.  
Warunkiem koniecznym do zarejestrowania użytkownika i otrzymania identyfikatora i hasła drogą elektroniczną jest:
  - przesłanie podpisanego formularza zgłoszeniowego z adresu poczty elektronicznej zgłoszonego do Administratora jako adres korespondencyjny,
  - zgodność wskazanego na formularzu zgłoszeniowym adresu e-mail z adresem poczty elektronicznej z której formularz został przesłany,
  - wypełnienie wszystkich danych wskazanych na formularzu.Po pozytywnej weryfikacji i wypełnieniu wszystkich warunków związanych z procedurą elektroniczną Użytkownik otrzyma identyfikator i hasło na podany adres poczty elektronicznej wskazany jako korespondencyjny.
4. Konto zostanie aktywowane w ciągu 48 godzin.
5. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Użytkownika z listy użytkowników E-BOK i zablokowania dostępu do konta na jego żądanie złożone Administratorowi w formie pisemnej.
6. Wszystkie pytania związane z systemem E-BOK, prosimy kierować na adres email: [sekretariat@naskraju.pl](mailto:sekretariat@naskraju.pl).

### **Korzystanie z aplikacji E-BOK**

#### **§ 4**

1. E-BOK dostępny jest dla Użytkowników 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.
2. Dostęp do Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (E-BOK) jest możliwy poprzez stronę internetową [www.naskraju.pl](http://www.naskraju.pl).
3. Do korzystania z E-BOK nie jest konieczne spełnienie szczególnych warunków technicznych przez komputer lub inne urządzenie Użytkownika. Wystarczające są:
  - a. dostęp do Internetu,
  - b. standardowy system operacyjny,
  - c. standardowa przeglądarka internetowa,
  - d. posiadanie aktywnego adresu e-mail – w celu zmiany lub przypomnienia hasła Użytkownika.
4. Podczas pierwszego logowania konieczna jest zmiana hasła przez Użytkownika.
5. Nowe hasło do logowania powinno składać się minimum z 12 znaków (małe i wielkie litery, cyfry i znaki specjalne).

6. Administrator może w każdej chwili, dodać nowe usługi, modyfikować i zawieszać usługi dostępne w systemie E-BOK.
7. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania E-BOK.
8. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
9. Saldo rozliczeń czynszowych z Użytkownikiem na dany dzień może nie uwzględniać wpłat, które nie zostały jeszcze zaewidencjonowane na konto Spółdzielni, korekt opłat czynszowych związanych np. ze zmianą liczby osób, norm oraz odsetek za zwłokę w płatnościach wody, zadłużeń objętych sprawami sądowymi.
10. Użytkowanie systemu E-BOK jest bezpłatne.

### **Zakres odpowiedzialności**

#### **§ 5**

1. Za prawidłowe działanie E-BOK odpowiada Administrator, który dołoży wszelkich starań, aby E-BOK dostępny był dla Użytkowników bez przerw i zakłóceń.
2. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia identyfikatora oraz hasła przez osoby trzecie z winy Użytkownika.
3. System E-BOK działa w oparciu o automatyczne, nieweryfikowane przez pracownika, generowanie informacji.
4. Informacje uzyskane przez Użytkownika z systemu E-BOK za jego pośrednictwem nie mogą stanowić podstawy roszczeń wobec Administratora. W każdym przypadku nieprawidłowości co do prezentowanych danych należy skontaktować się z pracownikiem Działu Finansowo-Księgowego w celu wyjaśnienia nieprawidłowości.
5. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystywaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem systemu E-BOK.

### **Reklamacje**

#### **§ 6**

1. Użytkownicy systemu E-BOK uprawnieni są do składania Reklamacji dotyczących działania E-BOK.
2. Reklamacje powinny być kierowane na adres Administratora pocztą tradycyjną lub na adres e-mail: sekretariat@naskraju.pl.  
Reklamację wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji, należy zgłaszać nie później niż w terminie 7 dni roboczych od dnia, w którym nastąpiło zdarzenie.
3. Reklamacje wniesione przez osoby nie będące Użytkownikami E-BOK 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 wnoszącą reklamację, w takiej formie w jakiej została wniesiona lub w inny wybrany przez Administratora sposób.

## Dane osobowe

### § 7

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika jest Administrator tj. Spółdzielnia Mieszkaniowa „Na Skraju” z siedzibą w Warszawie (02-777) przy ul. Stanisława Kulczyńskiego 14, tel.: +48 (22) 643-41-65, e-mail: sekretariat@naskraju.pl.
2. Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować pisząc na adres e-mail: [iod@naskraju.pl](mailto:iod@naskraju.pl).
3. Dane osobowe niezbędne do założenia i obsługi konta Użytkownika będą przetwarzane na podstawie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną (art. 6 ust. 1 lit. b Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych 2016/679 – dalej jako „RODO”).
4. Dane dostępne na koncie Użytkownika przetwarzane są w celu realizacji obowiązków prawnych i statutowych ciążyących na Administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c RODO) a wynikających m.in. z:
  - ustawy z dnia 16 września 1982 r. Prawo Spółdzielcze,
  - ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o spółdzielniach mieszkaniowych,
  - ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. o gospodarce nieruchomościami,
  - przyjętego Statutu Spółdzielni.Do obowiązków tych należą m.in. prowadzenie rozliczeń kosztów, opłat i informowanie o nich osoby posiadające tytuł prawny do lokalu w zasobach Administratora.
5. Dane osobowe Użytkownika mogą być również przetwarzane w celu ewentualnego dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami co stanowi prawnie uzasadniony interes Administratora zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO.
6. Odbiorcami danych osobowych Użytkownika mogą być: podmioty świadczące usługi informatyczne (serwis oprogramowania, hosting skrzynek mailowych, hosting serwerów), prawne, doradcze, ubezpieczeniowe na podstawie stosownych umów oraz podmioty upoważnione do otrzymania danych osobowych na podstawie obowiązujących przepisów prawa.
7. Użytkownikowi przysługuje prawo do:
  - a. dostępu do treści swoich danych oraz żądania ich kopii (art. 15 RODO),
  - b. żądania sprostowania swoich danych osobowych (art. 16 RODO),
  - c. żądania usunięcia danych jeżeli zostaną spełnione przesłanki z art. 17 ust. 1 RODO,
  - d. żądania ograniczenia przetwarzania danych (art. 18 RODO),
  - e. wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych na podstawie prawnie uzasadnionego interesu (art. 21 RODO).
8. W celu realizacji swoich praw prosimy skierować żądanie na adres e-mail: [sekretariat@naskraju.pl](mailto:sekretariat@naskraju.pl), [iod@naskraju.pl](mailto:iod@naskraju.pl) lub pocztą na adres siedziby Administratora.
9. Każda osoba fizyczna posiada również prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeśli uzna, iż przetwarzanie danych osobowych jej dotyczących narusza przepisy RODO.
10. Podanie danych osobowych niezbędnych do rejestracji konta E-BOK jest warunkiem umownym, bez ich podania nie będzie możliwe korzystanie z E-BOK.

11. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji zadań Spółdzielni zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz do czasu przedawnienia ewentualnych wzajemnych roszczeń.
12. Dane osobowe nie będą poddawane zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji w tym profilowaniu oraz nie będą przekazywane poza teren Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

### **Inne postanowienia**

#### **§ 8**

1. Aktualny Regulamin E-BOK dostępny jest na stronie internetowej [www.naskraju.pl](http://www.naskraju.pl).
2. O każdej zmianie Regulaminu Użytkownicy zostaną poinformowani na 14 dni przed jej wprowadzeniem poprzez wysłanie stosownej informacji na wskazany adres e-mail albo na koncie E-BOK.
3. Regulamin niniejszy został zatwierdzony na posiedzeniu Zarządu Spółdzielni Mieszkaniowej „Na Skraju” w dniu 13.05.2022 r.



**Spółdzielnia  
Mieszkaniowa  
Na Skraju**

### **FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY DO SERWISU E-BOK**

Jako osoba uprawniona składam wniosek o dostęp do portalu elektronicznego E-BOK (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta) na stronie internetowej Spółdzielni: [www.naskraju.pl](http://www.naskraju.pl).

1. Imię (imiona) i nazwisko/nazwa (wymagane):

.....

2. Adres zamieszkania/adres (wymagane):

.....

3. Adres e-mail (wymagane):

.....

4. Numer telefonu (podanie jest dobrowolne):

.....

5. Oświadczam, że zapoznałam/em się z Regulaminem Elektronicznego Biura Obsługi Klienta E-BOK w Spółdzielni Mieszkaniowej „Na Skraju” dostępnym na stronie internetowej pod adresem: [www.naskraju.pl](http://www.naskraju.pl) i w pełni go akceptuję.

6. Oświadczam, że zobowiązuję się do niezwłocznego, pisemnego informowania Spółdzielni Mieszkaniowej „Na Skraju” o wszelkich zmianach danych zawartych w formularzu.

Warszawa, dnia .....

.....

(czytelny podpis)