



# **Regulamin dostępu i korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) w Spółdzielni Mieszkaniowej „CUPRUM” w Polkowicach.**

(tekst jednolity z wprowadzonymi zmianami: -uchwała Zarządu 56 z 01.07.2019

uchwała Zarządu nr 116 z 16.10.2020r.)

<b>Sporządziła:</b>	<b>Agnieszka Gruszczyńska- IOD</b>	<b>Data:</b>	<b>29.06.2018r.</b>
<b>Zatwierdził:</b>	<b>Zarząd Spółdzielni uchwałą nr 21/2018r. z dnia 30.03.2018r.</b>	<b>Data:</b>	<b>30.03.2018r.</b>
<b>Obowiązuje od:</b>	<b>16.10.2020r.</b>		

## § 1

### Postanowienia wstępne

Niniejszy regulamin określa warunki dostępu oraz zasady korzystania z serwisu e-BOK dostępnego na stronie internetowej Spółdzielni: [www.smcuprum.polkowice.pl](http://www.smcuprum.polkowice.pl).

1. Definicje używane w niniejszym regulaminie:

- 1) **Administrator (Spółdzielnia)** - Spółdzielnia Mieszkaniowa „CUPRUM” w Polkowicach, ul. Kolejowa 24A.
- 2) **Lokal**-lokal mieszkalny, użytkowy, garaż lub parking.
- 3) **Tytuł prawny do lokalu** - spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, spółdzielcze własnościowe prawo do lokalu, własność odrębna, najem lub dzierżawa na podstawie umowy najmu zawartej ze Spółdzielnią.
- 4) **Osoba uprawniona** - osoba która posiada tytuł prawny do lokalu, otrzymała pisemne upoważnienie lub pełnomocnik.
- 5) **Osoba bez tytułu prawnego do lokalu** - osoba zamieszkująca lokal, do którego utraciła tytuł prawny (spółdzielcze lokatorskie, umowa najmu lokalu ze spółdzielnią) oraz osoba której przysługuje roszczenie o ustanowienie tytułu prawnego do lokalu na mocy ustawy o spółdzielniach mieszkaniowych.
- 6) **Osoba upoważniona** -posiadająca pisemne upoważnienie sporządzone w obecności pracownika Spółdzielni, udzielone przez właściciela/najemcę lokalu do którego ma tytuł prawny.
- 7) **Użytkownik** -osoba uprawniona, która posiada dostęp do serwisu e-BOK.
- 8) **Pełnomocnik**-osoba posiadająca notarialne pełnomocnictwo do prowadzenia czynności związanych z lokalem w imieniu jego właściciela.
- 9) **e-BOK** -Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta.
- 10) **Aktywacja konta Klienta** -przyznanie Klientowi unikalnego hasła startowego.
- 11) **Hasło** -ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie logowania w systemie e-BOK.

2. Użytkowanie serwisu e-BOK jest bezpłatne.

3. Dostęp do udzielania informacji poprzez serwis e-BOK nadaje się osobie uprawnionej bezterminowo, jednakże naruszenie przez nią regulaminu może skutkować ograniczeniem dostępu lub całkowitą blokadą.

## § 2

### Nadawanie dostępu i korzystanie z serwisu e-BOK

1. Dostęp do serwisu e-BOK mogą uzyskać jedynie osoby uprawnione według następujących zasad:

- a) Za uprawnioną osobę do otrzymania dostępu do serwisu e-BOK uważa się osobę posiadającą prawo do lokalu, posiadającą stosowne pełnomocnictwo lub pisemne upoważnienie; wzór stanowi, Załącznik nr-1 „Regulaminu udzielania informacji i wydawania zaświadczeń

o wysokości sald i opłat za użytkowanie lokali w zasobach Spółdzielni Mieszkaniowej „CUPRUM” w Polkowicach”.

b) Nie udziela się dostępu do serwisu e-BOK osobie bez tytułu prawnego do lokalu.

c) Uzyskanie dostępu do serwisu e-BOK możliwe jest:

- drogą elektroniczną po wypełnieniu i wysłaniu przez Klienta formularza następuje automatycznie przesłanie w ciągu 24 godz., (na podany w formularzu zgłoszeniowym adres e-mail) informacji zwrotnej z hasłem do zalogowania się. Formularz dostępny jest na stronie internetowej Spółdzielni : [www.smcuprum.polkowice.pl](http://www.smcuprum.polkowice.pl).
- po osobistym zgłoszeniu się osoby uprawnionej w siedzibie Spółdzielni i złożeniu wniosku o utworzenie konta w serwisie e-BOK. Konieczne jest okazanie jednego z wymienionych dokumentów: dowód osobisty, paszport, prawo jazdy, legitymacja emeryta-rencisty, celem potwierdzenia danych osobowych przy składaniu podpisu pod wnioskiem. Druk formularza dostępny jest w siedzibie Spółdzielni lub do pobrania na stronie internetowej Spółdzielni: [www.smcuprum.polkowice.pl](http://www.smcuprum.polkowice.pl). Formularz stanowi **Załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.**

3. Konto w serwisie e-BOK zostanie aktywowane maksymalnie w ciągu 2 dni roboczych od rejestracji.
4. Administrator zobowiązany jest do usunięcia Użytkownika z listy użytkowników serwisu e-BOK i zablokowanie dostępu do konta na jego żądanie złożone Administratorowi w formie pisemnej.
5. W razie zablokowania dostępu do e-BOK lub utraty hasła należy wygenerować je automatycznie w systemie e-BOK lub zwrócić się osobiście do Spółdzielni w celu wygenerowania nowego hasła.
6. Dostęp do usługi e-BOK aktywuje się dla Użytkownika, wobec czego osoby posiadające tytuł prawny do więcej niż jednego lokalu w zasobach Spółdzielni, po zalogowaniu się będą miały dostęp do usługi w zakresie każdego posiadanego lokalu.
7. W przypadku gdy lokal posiada kilku współwłaścicieli, Spółdzielnia udostępni hasło do pierwszego logowania w e- BOK, na wniosek, każdemu ze współwłaścicieli oddzielnie.
8. Każda osoba, która przystępuje do korzystania z e-BOK zobowiązana jest zapoznać się z treścią Regulaminu dostępu i korzystania z serwisu e-BOK w SM „CUPRUM” w Polkowicach.
9. Wszystkie pytania związane z systemem e-BOK, prosimy kierować na adres: e-mail: [bok@smcuprum.polkowice.pl](mailto:bok@smcuprum.polkowice.pl)

### § 3

#### **Korzystanie z serwisu e-BOK**

1. Serwis e-BOK jest dostępny dla Użytkowników przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
2. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do serwisu e-BOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji.
3. Podczas pierwszego logowania konieczna jest zmiana hasła przez Użytkownika. Nowe hasło musi spełniać następujące wymogi:

- ✓ musi zawierać nie mniej niż 8 znaków,
  - ✓ musi zawierać przynajmniej jedną wielką i przynajmniej jedną małą literę,
  - ✓ musi zawierać przynajmniej jedną cyfrę,
  - ✓ nie może zawierać nazwy użytkownika lub identyfikatora.
4. Administrator może w każdej chwili dodawać nowe usługi, modyfikować i zawieszać usługi dostępne w serwisie e-BOK.
  5. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w przypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
  6. Serwis e-BOK umożliwia Użytkownikom zdalny dostęp do informacji o wymiarze opłat, saldach i dokonywanych wpłatach oraz innych informacji dotyczących lokalu. Informacja dotyczy zaległości bieżących, czyli nie obejmuje zadłużenia w toku roszczeniowym oraz zadłużenia sądowego.
  7. Dokonane przez Użytkownika wpłaty i wynikające z tego tytułu zmiany sald widoczne będą w serwisie e-BOK maksymalnie w ciągu 2 dni roboczych od momentu wpływu dokonanej wpłaty na rachunek bankowy Spółdzielni. Wynika to z procedury przekazania wpłat przez bank na konto Spółdzielni i konieczności synchronizacji serwisu e-BOK z systemem finansowo-księgowym.

#### **§ 4**

##### **Zakres odpowiedzialności**

1. Za prawidłowe działanie serwisu e-BOK odpowiada Administrator.
2. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia identyfikatora oraz hasła w przypadku ich udostępniania przez Użytkowników osobom trzecim.
3. Serwis e-BOK działa w oparciu o automatyczne generowanie informacji. Informacje uzyskane przez Użytkownika e-BOK za jego pośrednictwem nie mogą stanowić podstawy roszczeń wobec Spółdzielni. W każdym przypadku stwierdzenia nieprawidłowości co do prezentowanych danych należy skontaktować się z pracownikiem Spółdzielni osobiście, telefonicznie lub poprzez e-mail: [bok@smcuprum.polkowice.pl](mailto:bok@smcuprum.polkowice.pl) w celu wyjaśnienia nieprawidłowości.
4. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem serwisu e-BOK.
5. Tylko Użytkownik, w rozumieniu niniejszego Regulaminu, może wnosić uwagi co do działania e-BOK. Uwagi wnoszone przez osoby nie będące Użytkownikami e-BOK pozostają bez rozpatrzenia.
6. Akceptując regulamin Użytkownik zobowiązuje się w szczególności do: powstrzymania się od jakichkolwiek działań, które mogłyby utrudnić lub zakłócić funkcjonowanie serwisu, a także działań polegających na niszczeniu, zamianie, usuwaniu, utrudnianiu dostępu do kont innych Użytkowników, czy też naruszeniu ich prywatności.

## § 5

### Zakres funkcjonalności Platformy e-BOK

1. Użytkownik e-BOK może korzystać z następujących funkcji:
  - a) Media – możliwość podania stanu wodomierzy, jak również sprawdzenia poprzednich odczytów.
  - b) Rachunki i płatności – możliwość sprawdzenia: kwoty, terminu oraz historii faktur.
  - c) Wiadomości – możliwość zgłaszania spraw dotyczących lokalu lub części wspólnych nieruchomości. Istnieje również możliwość sprawdzenia historii wiadomości wysyłanych do Spółdzielni za pośrednictwem serwisu e-BOK.
2. Administrator e-BOK zastrzega sobie prawo ograniczania lub zmiany zakresu funkcjonalności na czas określony lub bezterminowo.

## § 6

### Pomoc techniczna

1. Administrator e-BOK nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jego ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.
2. Administrator e-BOK podejmuje wszelkie starania, aby udostępniać Użytkownikom e-BOK wszystkie dane i dokumenty w najkrótszym możliwym terminie. Z uwagi na procedury wewnętrzne związane z weryfikacją i wysyłką dokumentów do Klientów, udostępnienie danych i obrazów dokumentów na serwisie e-BOK może nastąpić w kilka dni po ich wystawieniu w systemie rozliczeniowym Spółdzielni. W takim przypadku pełne informacje można uzyskać telefonicznie pod numerem: 76 746 18 40 lub e-mail: [bok@smcuprum.polkowice.pl](mailto:bok@smcuprum.polkowice.pl).

## § 7

### Inne postanowienia

1. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu e-BOK.
2. Administrator oświadcza, że dane osobowe zawarte w bazie danych e-BOK wykorzystywane będą wyłącznie w celach statutowych i związanych z zarządzaniem nieruchomościami.
3. W przypadku zmiany treści Regulaminu e-BOK, Administrator zamieści na stronie: [www.smcuprum.polkowice.pl](http://www.smcuprum.polkowice.pl) listę zmian lub tekst jednolity Regulaminu e-BOK.
4. Regulamin e-BOK opublikowany na stronie internetowej [www.smcuprum.polkowice.pl](http://www.smcuprum.polkowice.pl) uważa się za doręczony do Użytkownika.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem podjęcia.

### Ochrona danych osobowych

Zgodnie z art. 13 ust. 1-2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 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

(ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej jako RODO), Spółdzielnia Mieszkaniowa „Cuprum” z siedzibą w Polkowicach informuje, że:

1. Administratorem zebranych danych osobowych podanych przez Pana/Panią podczas procesu rejestracji do serwisu e-BOK jest Spółdzielnia Mieszkaniowa „Cuprum” z siedzibą w Polkowicach ul. Kolejowa 24A, zwana dalej „Administratorem”.
2. W każdym czasie, w sprawach ochrony Pana/Pani danych osobowych może Pan/Pani kontaktować się z Administratorem pisząc na adres: [smcuprum@smcuprum.polkowice.pl](mailto:smcuprum@smcuprum.polkowice.pl) lub telefonując pod numer 76 746 18 40 (w godzinach 7:00-15:00 od poniedziałku do piątku) lub może Pan/ Pani skontaktować się za Administratorem za pośrednictwem powołanego przez niego inspektora ochrony danych, pisząc na adres [iod@smcuprum.polkowice.pl](mailto:iod@smcuprum.polkowice.pl) lub telefonując pod numer 76 746 18 40 (w godzinach 8:00-15:00 od poniedziałku do piątku).
3. Jako Administrator będziemy przetwarzać Pani/Pana dane osobowe w postaci: imienia i nazwiska, numeru Klienta, adresu email i/lub numeru telefonu, zebrane podczas procesu rejestracji do serwisu e-BOK w celach:
  - a) realizacji rejestracji i umożliwienia korzystania z e-BOK (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO).
  - b) ewentualnego ustalenia, dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami, a także w celach dowodowych, w ramach sprawowania wymiaru sprawiedliwości przez sądy, nawet w przypadku cofnięcia wyrażonej zgody, będącego realizacją prawnie uzasadnionego interesu Administratora (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. F RODO).
4. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych ma charakter dobrowolny, ale jest niezbędne do realizacji rejestracji i korzystania z serwisu e-BOK. W przypadku niepodania danych w formularzu nie będzie możliwa rejestracja w serwisie e-BOK ani korzystanie z niego.
5. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych niezbędnych do realizacji Usługi e-BOK będą lub mogą być:
  - a) podmioty, którym Administrator ma obowiązek przekazywać dane na podstawie obowiązujących przepisów prawa (m.in. Policja; Straż Miejska; Prokuratura, Sąd);
  - b) Administrator e-BOK, w celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania serwisu;
  - c) zleceniobiorcy lub wykonawcy usług na rzecz Administratora (podmioty przetwarzające) w celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania serwisu e-BOK.
6. Jako Administrator Pana/Pani danych osobowych nie zamierzamy przekazywać Pana/Pani danych osobowych do państwa trzeciego (spoza obszaru UE) ani do organizacji międzynarodowych.
7. Pana/Pani dane osobowe będą przechowywane:
  - a) przez cały okres korzystania przez Pana/Panią z serwisu e-BOK do czasu rezygnacji. Z chwilą rezygnacji zaprzestaniemy przetwarzania Pana/Pani danych osobowych w tym celu, a Pana/Pani dane będą mogły być przetwarzane wyłącznie w takim zakresie i celu, w jakim ich przetwarzanie jest niezbędne Administratorowi do ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami, a także w celach dowodowych w ramach sprawowania wymiaru sprawiedliwości przez sądy, przez okres 3 lat.
8. Informujemy, że ma Pani/Pan prawo w każdej chwili:
  - a) do uzyskania dostępu do danych osobowych i kopii danych osobowych,
  - b) do sprostowania danych,
  - c) do ograniczenia przetwarzania,
  - d) do przenoszenia danych

e) do bycia zapomnianym, na zasadach określonych w odpowiednich przepisach RODO.

9. Przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych na sposób przetwarzania Pani/Pana danych przez Administratora.



ul. Kolejowa 24  
59-100 Polkowice  
tel.76/746-18-40  
e-mail:[smcuprum@smcuprum.polkowice.pl](mailto:smcuprum@smcuprum.polkowice.pl)  
[www.smcuprum.polkowice.pl](http://www.smcuprum.polkowice.pl)

Nr Klienta.....  
(wypełnia pracownik Spółdzielni)

### FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY E-BOK

<b>Imię i nazwisko lub nazwa i NIP firmy Wnioskodawcy/ Pełnomocnika /**</b>		
<b>Adres lokalu</b> (nazwa ulicy, numer domu / lokalu, miejscowość)		
<b>Telefon kontaktowy</b>	<b>Adres e-mail</b>	
<b>Rodzaj zgłoszenia:</b>		
<input type="checkbox"/> Rejestracja konta	<input type="checkbox"/> Odblokowanie konta	<input type="checkbox"/> Zablokowanie konta

**Wyrażam zgodę** na przetwarzanie moich danych osobowych na potrzeby realizacji niniejszego upoważnienia. Zgodnie z art.13 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016r, **oświadczam, iż przyjmuję do wiadomości że:**

- 1) Administratorem danych jest Spółdzielnia Mieszkaniowa „CUPRUM”, ul. Kolejowa 24A, 59-100 Polkowice;
- 2) Administrator nie będzie ponosić odpowiedzialności za ewentualne udostępnienie przez Wnioskodawcę **identyfikatora i hasła** osobom trzecim oraz za szkody w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem e-BOK, które nie wynikają z jego umyślnej winy;
- 3) podanie danych jest dobrowolne, jednocześnie odmowa ich podania jest równoznaczna z brakiem możliwości aktywacji usługi e-BOK;
- 4) mam prawo dostępu do treści swoich danych ich poprawiania wraz z prawem kontroli przetwarzania;
- 5) podaję dane dobrowolnie i oświadczam, że są one zgodne z prawdą;
- 6) wyrażam zgodę na otrzymywanie komunikatów z serwisu e-BOK na podany adres e-mail;
- 7) akceptuję Regulamin dostępu i korzystania z (e-BOK) w SM „CUPRUM” w Polkowicach.

.....  
data / podpis Wnioskodawcy/Pełnomocnika

.....  
data / podpis pracownika Spółdzielni  
dokonującego aktywacji

\* formularz może złożyć osobiście osoba uprawniona  
\*\* niepotrzebne skreślić.