

## **Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta Pilskiej Spółdzielni Mieszkaniowej Lokatorsko-Własnościowej w Pile**

### **I. Postanowienia ogólne**

1. Regulamin określa zasady korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta, a w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystywania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług interaktywnych w Pilskiej Spółdzielni Mieszkaniowej Lokatorsko-Własnościowej w Pile.
2. Internetowe Biuro Obsługi Klienta jest własnością Pilskiej Spółdzielni Mieszkaniowej Lokatorsko-Własnościowej w Pile, wpisanej do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000059107, legitymującej się numerem NIP: 7640001213 oraz REGON: 000488763.
3. Internetowe Biuro Obsługi Klienta dostępne jest poprzez stronę internetową: **ebok.psm.pila.pl**.
4. Administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy z dnia 10.05.2018 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz. U. z 2019 roku, poz. 1781 z późn. zm.) jest Pilska Spółdzielnia Mieszkaniowa Lokatorsko-Własnościowa w Pile, przy czym dane te będą przetwarzane w celu realizacji Usługi, o której mowa w niniejszym Regulaminie. Odbiorcy usług przysługuje prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz ich poprawiania.
5. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
  - a) **PSM L-W w Pile** – Pilska Spółdzielnia Mieszkaniowa Lokatorsko-Własnościowa w Pile,
  - b) **e-BOK** – Internetowe Biuro Obsługi Klienta,
  - c) **Regulamin** – Regulamin Internetowego Biura obsługi Klienta Pilskiej Spółdzielni Mieszkaniowej Lokatorsko-Własnościowej w Pile,
  - d) **Użytkownik** – Odbiorca usług zarejestrowany w Internetowym Biurze Obsługi Klienta, posiadający login i hasło,
  - e) **Klient** – strona umowy
  - f) **Login** – numer ewidencyjny lub symbol płatnika, który Pilska Spółdzielnia Mieszkaniowa Lokatorsko-Własnościowa w Pile nadała użytkownikowi e-BOK. Numer ten znajduje się nad danymi Odbiorcy usług w fakturze i jest wykorzystywany w celu identyfikacji podczas logowania do Internetowego Biura Obsługi Klienta.
  - g) **Hasło** – kombinacja min. 7 znaków (musi zawierać co najmniej jedną cyfrę, jedną małą literę i jedną wielką literę), zapewniająca Odbiorcy usług wyłączność dostępu do Internetowego Biura Obsługi Klienta.

### **II. Rejestracja**

1. Przed rejestracją Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu. Zaakceptowanie postanowień Regulaminu oznacza, że Użytkownik zapoznał się z jego treścią i wyraża zgodę na wszystkie zawarte w nim postanowienia.
2. Rejestracja Użytkownika w e-BOK może nastąpić drogą internetową poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego umieszczonego na stronie internetowej: **ebok.psm.pila.pl**, lub poprzez złożenie w siedzibie spółdzielni wypełnionego „WNIOSKU O NADANIE DOSTĘPU DO ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA”, będący załącznikiem nr 1 do niniejszego Regulaminu.
3. Administrator zastrzega sobie prawo do weryfikacji danych zawartych w formularzu zgłoszeniowym, w tym umocowania prawnego osoby składającej formularz zgłoszeniowy.
4. Po weryfikacji danych login i hasło zostaną wysłane na podany adres e-mail w terminie nie przekraczającym 14 dni od dnia rejestracji w e-BOK.
5. Do rejestracji w e-BOK upoważnione są jedynie osoby posiadające następujące tytuły prawne:
  - a) spółdzielcze własnościowe prawo do lokalu;
  - b) odrębną własność;
  - c) lokatorskie prawo do lokalu.
6. Przy pierwszym logowaniu do e-BOK Użytkownik powinien zmienić hasło na własne. Użytkownik zobowiązany jest przechowywać login i hasło w sposób zabezpieczający je przed dostępem osób trzecich.

### **III. Korzystanie z usług e-BOK**

1. Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne.
2. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz dyspozycje realizowane przez e-BOK.
3. Funkcjonowanie e-BOK nadzoruje Administrator.

4. Spółdzielnia zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w funkcjonalności i wyglądzie portalu oraz prezentacji danych bez informowania Użytkowników oraz proszenia ich o wyrażenie zgody.
5. Administrator nie ponosi odpowiedzialności:
  - a) za skutki wynikające z użycia loginu i hasła Użytkownika przez osoby trzecie,
  - b) za bezprawne działania osób trzecich polegające na ingerencji w system komputerowy Użytkownika w szczególności włamania i wirusy komputerowe,
  - c) za szybkość przesyłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz łączy transmisyjnych,
  - d) za brak możliwości dostępu do usługi e-BOK wynikający z błędnej rejestracji Użytkownika,
  - e) za szkody powstałe z przyczyn zawinionych przez Użytkownika w związku z korzystaniem przez niego z e-BOK.
6. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Użytkownika z listy e-BOK na każde jego żądanie.
7. Administrator zastrzega sobie prawo do zmiany zasad funkcjonowania e-BOK, uprawniony jest do modyfikowania danych w e-BOK.
8. W przypadku stwierdzenia korzystania z konta w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami powszechnie obowiązującego prawa, Administrator ma prawo do zablokowania Użytkownikowi dostępu do konta.
9. Administrator podejmie wszelkie dostępne mu działania, aby zapewnić poprawne funkcjonowanie e-BOK.
10. Zgłaszanie przez Użytkownika nieprawidłowości działania e-BOK odbywa się na adres e-mail: [ebok@psm.pila.pl](mailto:ebok@psm.pila.pl). O sposobie rozwiązania problemu Użytkownik zostanie powiadomiony bezzwłocznie drogą elektroniczną.
11. Saldo faktur podane w eBOK ma charakter poglądowy i nie musi odzwierciedlać faktycznego stanu rozliczeń, co może wynikać z częstotliwości odświeżania danych. Aktualny stan można potwierdzić kontaktując się z Sekcją Opłat Eksploatacyjnych tel./67/ 351 79 08, lub Działem Windykacji tel. /67/ 351 78 44
12. Informacje uzyskane przez Użytkownika za pośrednictwem eBOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń wobec Spółdzielni.

#### **IV. Rezygnacja z usług e-BOK**

1. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z użytkowania modułu e-BOK w każdym czasie, o czym winien niezwłocznie zawiadomić PSM L-W w Pile w formie pisemnej.
2. Po uzyskaniu informacji o rezygnacji z użytkowania modułu e-BOK, PSM L-W w Pile usuwa przetwarzane dotychczas dane osobowe Użytkownika, związane ze świadczeniem usług drogą elektroniczną.
3. Brak akceptacji przez Użytkownika zmian wprowadzanych do Regulaminu, uznawane będzie za rezygnację z użytkowania modułu e-BOK.

#### **V. Postanowienia końcowe**

1. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w związku ze świadczeniem przez PSM L-W w Pile usług za pośrednictwem e-BOK.
2. PSM L-W w Pile zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu.
3. PSM L-W w Pile zastrzega sobie możliwości wstrzymania dostępności do e-BOK w celu przeprowadzenia czynności konserwacyjnych, prac aktualizacyjnych oraz ewentualnych awarii.
4. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy obowiązującego prawa, w szczególności przepisy kodeksu cywilnego.
5. Wszelkie spory wynikłe na tle stosowania Regulaminu, rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem opublikowania. Publikacja Regulaminu będzie dokonywana poprzez stronę internetową PSM L-W w Pile (<http://www.psm.pila.pl>) w zakładce e-BOK

## VI. Klauzula informacyjna

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Pilska Spółdzielnia Mieszkaniowa Lokatorsko-Własnościowa w Pile (zwaną dalej Spółdzielnią) z siedzibą przy ul. Sikorskiego 33, 64-920 Piła, tel. 67 351 77 40, e-mail: psm@psm.pila.pl
2. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych w Spółdzielni możliwy jest pod adresem e-mail: iod@psm.pila.pl.
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w następujących celach:
  - a. związanych z działalnością Spółdzielni opisanych w art. 1,2 Ustawy o spółdzielniach mieszkaniowych z dnia 15 grudnia 2000 r. i art. 1 Ustawy prawo spółdzielcze z dnia 16 września 1982 r. (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. a RODO);
  - b. zawarcia i realizacji umowy (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
  - c. wypełnienia obowiązków prawnych ciążyących na Spółdzielni w związku z prowadzoną działalnością i realizacją zawartych umów (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. c RODO);
  - d. zapewnienia bezpieczeństwa gdy jest to niezbędne do ochrony Pani/Pana żywotnych interesów, bądź żywotnych interesów innych osób zawarcia umowy (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. d RODO);
  - e. dochodzenia należności (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
4. W związku z przetwarzaniem danych w celach wskazanych w pkt. 3 Pani/Pana dane osobowe mogą być udostępniane innym odbiorcom, bądź kategoriom odbiorców do których należą:
  - a. firmy remontowo-budowlane;
  - b. firmy kominiarskie
  - c. firmy poligraficzne
  - d. firmy informatyczne
  - e. firmy ubezpieczeniowe
  - f. inne podmioty upoważnione do odbioru Pani/Pana danych osobowych na podstawie przepisów prawa.
5. Pani/Pana dane osobowe przechowywane będą przez okres niezbędny do realizacji celów przetwarzania wskazanych w pkt. 3 tj. :
  - a. w zakresie wypełniania obowiązków prawnych ciążyących na Spółdzielni w związku z prowadzeniem działalności i realizacji zawartych umów przez okres do czasu wypełnienia tych obowiązków przez Spółdzielnię;
  - b. w zakresie wewnętrznych celów administracyjnych przez okres do czasu wypełniania prawnie usprawiedliwionych interesów Spółdzielni stanowiących podstawę tego przetwarzania lub do czasu wniesienia przez Panią/Pana sprzeciwu wobec takiego przetwarzania.
6. Zgodnie z RODO posiada Pani/Pan prawo do: żądania od administratora dostępu do swoich danych osobowych i otrzymania ich kopii, sprostowania (poprawiania), usunięcia lub ograniczenia przetwarzania tych danych, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania a także prawo do przenoszenia danych i zgłoszenia skargi do organu nadzorczego UODO.
7. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest obowiązkiem wynikającym z Ustawy o spółdzielniach mieszkaniowych z dnia 15 grudnia 2000 r., z Ustawy prawo spółdzielcze z dnia 16 września 1982 r. oraz Statutu Spółdzielni. W przypadku nie obowiązywania powyższych aktów prawnych podanie danych ma charakter dobrowolny w celu realizacji wniosku.

Piła, .....



## WNIOSEK O NADANIE DOSTĘPU DO ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA

Proszę o uruchomienie dostępu do Elektronicznego Biura Obsługi Klienta Pilskiej Spółdzielni Mieszkaniowej Lokatorsko-Własnościowej w Pile. Oświadczam, że zapoznałem się oraz akceptuję regulamin w sprawie usług EBOK-a.

.....  
(Imię i nazwisko)

.....  
(Adres lokalu)

.....  
(Adres e-mail)

.....  
(Telefon)

.....  
(Czytelny podpis)

## OŚWIADCZENIE O WYRAŻENIU ZGODY NA PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

Wyrażam zgodę na przetwarzanie przez Pilską Spółdzielnię Mieszkaniową Lokatorsko – Własnościową w Pile w celach związanych z działalnością Spółdzielni moich danych osobowych znajdujących się w systemach informatycznych, kartotekach, skorowidzach, księgach, wykazach i innych zbiorach ewidencyjnych zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.Urz. UE L 119, s. 1).

Oświadczam, że zapoznałam/em się z klauzulą informacyjną służącą do przetwarzania danych osobowych, zamieszczoną w siedzibie Spółdzielni oraz na stronie internetowej [www.psm.pila.pl](http://www.psm.pila.pl) – zakładka „akty prawne”.

Wyrażam / nie wyrażam\* zgody na otrzymywanie informacji w sprawach technicznych, opłat oraz innych związanych z eksploatacją lokalu, poprzez kontakt:

- a) telefoniczny i wiadomości sms na numer telefonu podany we wniosku
- b) elektroniczny, na adres poczty elektronicznej e-mail podany we wniosku

.....  
(Czytelny podpis)

---

wypełnia pracownik PSM L-W w Pile

Potwierdzam poprawność zawartych we wniosku danych

.....  
(podpis pracownika przyjmującego wniosek)