Regulamin dostępu i korzystania z usługi Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta - e-BOK w Spółdzielni Mieszkaniowej Lokatorsko – Własnościowej „Nasz Dom" w Ostrowi Mazowieckiej

§1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa warunki dostępu i korzystania z usługi e-BOK dostępnego na stronie internetowej SMLW Nasz Dom https://smnaszdom.pl.

2. Definicje pojęć używanych w regulaminie:

1) Usługa - usługa ,,Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta - e-BOK";
2) Administrator - Spółdzielnia Mieszkaniowa Lokatorsko – Własnościowej „Nasz Dom" w Ostrowi Mazowieckiej KRS: 0000109962, NIP 7590001581, REGON: 000492049;
3) Tytuł prawny do lokalu - spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, spółdzielcze własnościowe prawo do lokalu, własność odrębna, najem lub dzierżawa na podstawie umowy zawartej ze Spółdzielnią Mieszkaniową Lokatorsko – Własnościową „Nasz Dom"w Ostrowi Mazowieckiej
4) e-BOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta;
5) Klient - osoba posiadająca tytuł prawny do lokalu;
6) Użytkownik - klient, który posiada dostęp do usługi e-BOK;
7) Aktywacja konta Klienta - przyznanie Klientowi unikalnego identyfikatora i hasła dostępu do usługi e-BOK;
8) Identyfikator - ciąg znaków identyfikujący Użytkownika w czasie logowania w systemie e-BOK;
9) Hasło – ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie logowania do usługi e-BOK.

3. Dostęp i korzystanie z usługi e-BOK jest bezpłatne.

4. Dostęp do usługi e-BOK nadaje się bezterminowo, jednakże naruszenie niniejszego regulaminu przez Użytkownika może skutkować ograniczeniem dostępu lub całkowitą jego blokadą.

§2 Rejestracja usługi

1. Formularz zgłoszeniowy usługi e-BOK dostępny jest:

1) w wersji elektronicznej do pobrania na stronie internetowej https://smnaszdom.pl
2) w wersji papierowej w siedzibie SML-W „Nasz Dom" w Ostrowi Mazowieckiej.

2. Wzór formularza zgłoszeniowego stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.

3. Rejestracja w systemie e-BOK następuje po osobistym dostarczeniu do siedziby SML-W „Nasz Dom" w Ostrowi Mazowieckiej wypełnionego formularza oraz okazaniu dokumentu potwierdzającego tożsamość.

adw. Marcin Michalski

4. Dokumentem potwierdzającym tożsamość jest:

1) dowód osobisty;
2) paszport;
3) prawo jazdy.

5. Rejestracja w systemie e-BOK jest także możliwa poprzez przesłanie skanu wypełnionego i podpisanego formularza na dedykowany do kontaktu w sprawach usługi e-BOK adres mailowy: sekretariat@smnaszdom.pl. Administrator zastrzega sobie prawo do telefonicznej weryfikacji danych dotyczących osoby przesyłającej skan dokumentu.

6. W wyniku pozytywnej weryfikacji Klient otrzymuje login i hasło do pierwszego zalogowania się w usłudze e-BOK. Podczas pierwszego logowania Użytkownik zobowiązany jest do zmiany otrzymanego hasła na hasło indywidualne.

7. Konto w systemie e-BOK zostanie aktywowane w dniu następnym po dacie rejestracji.

8. Administrator zobowiązany jest do usunięcia Użytkownika z listy użytkowników e-BOK i zablokowanie dostępu do konta na jego żądanie złożone Administratorowi w formie pisemnej.

9. W przypadku zablokowania dostępu do e-BOK lub utraty hasła należy zwrócić się do Administratora w celu wygenerowania nowego hasła. Nowe hasło zostanie przesłane na adres poczty elektronicznej podany w formularzu aktywacji usługi e-BOK bądź też na adres zaktualizowany przez Klienta w związku ze zmianą danych. Jeśli taki adres nie został podany, jedynym sposobem wygenerowania nowego hasła będzie wygenerowanie w siedzibie Spółdzielni.

10. Każda osoba, która przystępuje do korzystania z usługi e-BOK zobowiązana jest zapoznać się z treścią niniejszego regulaminu.

11. W przypadku jakichkolwiek zmian danych zawartych w formularzu aktywacji usługi lub zbycia lokalu Użytkownik obowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym Administratora.

§3 Korzystanie z usługi e-BOK

1. Usługa dostępna jest pod adresem https://smnaszdom.pl

2. Za pomocą usługi e-BOK Użytkownik może uzyskać w dowolnym czasie dostęp m.in. do informacji o:

1) powierzchni lokalu,

2) ilości osób zamieszkujących w lokalu,

3) bieżącego salda,

4) naliczeń oraz płatności,

5) wysokości odsetek od nieterminowo regulowanych opłat,

6) salda rozliczeń z tytułu opłat na dany dzień – mogą one nie uwzględniać dokonanych wpłat nie zaewidencjonowanych jeszcze na koncie Spółdzielni.

3. Dokonane przez Użytkownika wpłaty i wynikające z tego tytułu zmiany sald widoczne będą w systemie e-BOK maksymalnie w ciągu 10 dni roboczych od dokonania wpłaty. Wynika to z procedury przekazania wpłat przez bank na konto Spółdzielni i konieczności synchronizacji systemu e-BOK z systemem finansowo-księgowym.

4. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do usługi e-BOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji.

5. Dostęp do usługi możliwy jest jedynie przy użyciu protokołów bezpieczeństwa SSL.

6. Usługa e-BOK działa w oparciu o automatycznie generowane, nie weryfikowane przez Administratora dane. Uzyskane przez użytkownika tą drogą informacje nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń wobec Administratora. W przypadku wątpliwości dot. poprawności prezentowanych przez e-BOK danych należy niezwłocznie skontaktować się z pracownikiem działu czynszów lub działu członkowsko-mieszkaniowego celem ich wyjaśnienia.

7.Wszystkie zapytania związane z działaniem usługi e-BOK prosimy kierować na adres e-mail: sekretariat@smnaszdom.pl.

8. Administrator zastrzega sobie prawo modyfikacji funkcjonowania usługi e-BOK.

9. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w przypadku korzystania z niego w sposób niezgodny z postanowieniami niniejszego regulaminu lub przepisami prawa.

10. Administrator zastrzega sobie prawo do zmiany treści „Regulaminu dostępu i korzystania z usługi Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta e-BOK w SML-W „Nasz Dom".

11. W przypadku, o którym mowa w § 3 ust. 10 administrator zamieści na stronie internetowej https://smnaszdom.pl informację o zmianach lub/i tekst jednolity regulaminu.

§4 Zakres odpowiedzialności

1. Za prawidłowe działanie usługi e-BOK odpowiada Administrator.

2. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za:

a) skutki wynikające z użycia identyfikatora oraz hasła w przypadkach ich udostępnienia przez Użytkownika osobom trzecim;

b) skutki wynikające z braku powiadomienia przez Użytkownika o zmianie danych zawartych w formularzu aktywacji usługi;

c) szkody powstałe na skutek braku powiadomienia przez Użytkownika o zbyciu lokalu;

d) szkody powstałe w wyniku wykorzystania przez Użytkownika informacji uzyskanych za pośrednictwem usługi e-BOK;

e) brak ciągłości w świadczeniu usługi lub jej nieprawidłowe działanie wskutek przyczyn niezależnych od Administratora (np. awaria łącza internetowego) lub z przyczyn technicznych (np. konserwacja, awaria, wymiana sprzętu);

f) nieprawidłowe działanie usługi w wyniku niewłaściwego (niezgodnego z postanowieniami niniejszego regulaminu) korzystania z niej przez Użytkownika;

g) podanie błędnych lub niepełnych danych użytkownika w formularzu aktywacji usługi.

§5 Inne postanowienia

1. 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.

2. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie przez Administratora danych osobowych dla celów realizacji usługi e-BOK.

3. Administrator oświadcza, że przetwarzanie danych w związku z realizacją usługi e-BOK odbywać się będzie wyłącznie w celach statutowych i związanych z zarządzaniem nieruchomościami.

4. Użytkownikowi przysługuje prawo do wglądu i aktualizacji swoich danych osobowych.

5. Regulamin opublikowany na stronie Administratora https://smnaszdom.pl uważa się za doręczony do Użytkownika.

6. Niniejszy regulamin przyjęty został uchwałą Zarządu nr 24/ 2025 z dnia 21 sierpnia 2025r.