

Regulamin w sprawie Elektronicznego Biura Obsługi Klienta w Zakładzie Gospodarki Mieszkaniowej w Zielonej Górze

Postanowienia wstępne

§ 1

Regulamin określa zasady użytkowania i korzystania z usług Elektronicznego Biura Obsługi Klienta E-BOK w Zakładzie Gospodarki Mieszkaniowej w Zielonej Górze.

§ 2

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) Administrator – Zakład Gospodarki Mieszkaniowej,
ul. Zjednoczenia 110, 65-120 Zielona Góra,
- 2) E-BOK – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta;
- 3) Użytkownik – Osoba zarejestrowana w systemie E-BOK, osoba fizyczna lub prawna użytkująca lokal 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 logowania w systemie E-BOK;
- 6) Hasło – Ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie logowania w systemie E-BOK;
- 7) ABM – Administracja Budynków Mieszkalny, ul. Gen. J. Sowińskiego 44a, 65-419 Zielona Góra, w zakresie lokali komunalnych;
- 8) ZWM1-2 – Zarząd Wspólnot Mieszkaniowych nr 1-2, ul. Bohaterów Westerplatte 11 (VIII piętro), 65-034 Zielona Góra.

Rejestracja Użytkownika

§ 3

1. Platforma udostępniana jest nieodpłatnie i nie jest usługą w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 18.07.2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (dziennik ustaw 144 z 2002r. poz. 1204 z późniejszymi zmianami).

2. Zarejestrowanie Użytkownika następuje po dostarczeniu do siedziby Administratora wypełnionego formularza zgłoszeniowego (Załącznik nr 1 do Regulaminu).
3. W celu zarejestrowania Użytkownika niezbędne jest skorzystanie z jednej z poniższych procedur dostarczenia formularza zgłoszeniowego:
 - procedura stacjonarna - złożenie osobiście w jednej z siedzib Administratora wypełnionego formularza zgłoszeniowego oraz okazanie dokumentu potwierdzającego tożsamość i pisemna akceptacja niniejszego Regulaminu.
 - 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:
ABM - lokale komunalne: abm@gm.zgora.pl,
ZWM 1-2 – lokale własnościowe: zwm1-2@gm.zgora.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.
4. 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.

5. Konto zostanie aktywowane w ciągu 48 godzin.
6. Administrator zobowiązany jest do zablokowania dostępu do konta E-BOK na wniosek użytkownika złożonego w formie pisemnej do:
 - lokale komunalne ABM,
 - lokale własnościowe ZWM 1-2.
7. Wszystkie pytania związane z obsługą i działaniem systemu E-BOK, prosimy kierować na adres email: informatyk@gm.zgora.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.gm.zgora.pl w zakładce E-BOOK.
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 jego koncie lokalu.
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 za pośrednictwem 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 ABM-u lub ZWM-u 1-2 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: informatyk@gm.zgora.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.
Zakład Gospodarki Mieszkaniowej,
ul. Zjednoczenia 110, 65-120 Zielona Góra, tel. 68 353 36 42,
email: slawomir.kremens@gm.zgora.pl
2. Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować pisząc na adres e-mail: slawomir.kremens@gm.zgora.pl
3. 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 21 czerwca 2001r. o ochronie praw lokatorów, mieszkaniowym zasobie gminy i o zmianie Kodeksu cywilnego,
 - ustawa z dnia 24 czerwca 1994r. o własności lokali,
 - ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. o gospodarce nieruchomościami.

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. e RODO.
6. 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).
7. W celu realizacji swoich praw prosimy skierować żądanie na adres e-mail: slawomir.kremens@gm.zgora.pl lub pocztą na adres siedziby Administratora.
 8. 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.
 9. Podanie danych osobowych niezbędnych do rejestracji konta E-BOK jest warunkiem umownym, bez ich podania nie będzie możliwe korzystanie z E-BOK.
 10. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji zadań Zakładu zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz do czasu przedawnienia ewentualnych wzajemnych roszczeń.
 11. 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.gm.zgora.pl, w zakładce dokumenty do pobrania.
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.

Załącznik nr 1 do Regulaminu Elektronicznego Biura Obsługi Klienta E-BOK
w Zakładzie Gospodarki Mieszkaniowej w Zielonej Górze

**Zakład Gospodarki Mieszkaniowej
w Zielonej Górze**

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 Zakładu Gospodarki Mieszkaniowej: www.gm.zgora.pl, w zakładce dokumenty do pobrania.

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

.....

2. Adres zamieszkania/adres (wymagane):

.....

3. Adres e-mail (wymagane):

.....

4. Numer telefonu (wymagane):

.....

5. Oświadczam, że zapoznałam/em się z Regulaminem Elektronicznego Biura Obsługi

Klienta E-BOK w Zakładzie Gospodarki Mieszkaniowej w Zielonej Górze dostępnym na stronie internetowej pod adresem: www.gm.zgora.pl - w zakładce dokumenty do pobrania, i w pełni go akceptuję.

6. Oświadczam, że zobowiązuję się do niezwłocznego, pisemnego informowania Zakładu Gospodarki Mieszkaniowej w Zielonej Górze o zmianie wyżej wymienionych danych:

- w zakresie lokali komunalnych ABM,
- w zakresie lokali własnościowych ZWM1-2.

7. Wyrażam zgodę na przetwarzanie danych osobowych w zakresie określonym w Regulaminie w sprawie Elektronicznego Biura Obsługi Klienta w Zakładzie Gospodarki Mieszkaniowej w Zielonej Górze.

Zielona Góra, dn.

.....

(czytelny podpis)