

# Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta – eBOK

## §1

### Postanowienia ogólne

1. Spółdzielnia Mieszkaniowa „Śródmieście” z siedzibą w Łodzi przy ul. inż. pil. Stanisława Wigury 15 zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym w Łodzi, XX Wydz. Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000176235, jest **Administratorem** Elektronicznego Biura Obsługi Klienta - zwanego również: eBOK.
2. Niniejszy **Regulamin** zawiera warunki i zasady korzystania z systemu Elektronicznego Biura Obsługi Klienta eBOK, oferowanego przez Spółdzielnię Mieszkaniową „Śródmieście” w Łodzi, w szczególności udostępniania, zakładania, wykorzystywania indywidualnego konta Użytkownika, oraz informacje o zabezpieczeniach i przetwarzaniu danych osobowych Klientów i udostępnionych przez nich informacji.

## §2

### Rejestracja Użytkownika

1. Określenie wyrażeń używanych w Regulaminie:
  - a) Klient - osoba fizyczna lub prawna posiadająca tytuł prawny do Lokalu w zasobach Administratora, tj. członek Spółdzielni lub osoba nie będąca członkiem Spółdzielni, której przysługuje tytuł prawny do Lokalu, bądź miejsca postojowego (garażowego) w zasobach Spółdzielni Mieszkaniowej „Śródmieście” w Łodzi,
  - b) Użytkownik - Klient zarejestrowany w systemie eBOK, mający zapewniony dostęp do indywidualnego konta lokalowego z aktualnymi informacjami dotyczącymi: naliczanych opłat, dokonanych wpłat, rozliczeń zużycia wody, odpadów komunalnych i kosztów dostawy ciepła, podsumowania Salda, odczytów wodomierzy,
  - c) Lokal - Lokal mieszkalny, a także Lokal o innym przeznaczeniu bądź miejsca postojowego (garażowego) w zasobach Spółdzielni Mieszkaniowej „Śródmieście” w Łodzi,
  - d) Aktywacja konta Użytkownika - przyznanie Klientowi unikalnego numeru/symbolu Użytkownika - Loginu oraz nadanie Hasła w celu umożliwienia korzystania z eBOK,
  - e) Login - numeryczny ciąg znaków służący do identyfikacji, podawany przez Użytkownika w czasie logowania w systemie eBOK, do każdego Klienta może być przypisany tylko jeden Login,
  - f) Hasło - ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie logowania w systemie eBOK, może być zmieniane w każdym czasie,
  - g) Saldo – informacja o stanie konta lokalowego z aktualnymi informacjami dotyczącymi: naliczanych opłat, dokonanych wpłat, rozliczeń zużycia wody, odpadów komunalnych



i kosztów dostawy ciepła, podsumowania Salda, odczytów wodomierzy. Informacja o stanie konta Lokalu na dany dzień, która może nie uwzględniać: wpłat, korekt opłat, zadłużeń objętych sprawami sądowymi oraz odsetek za zwłokę w płatnościach, które z przyczyn obiektywnych nie zostały jeszcze zaewidencjonowane na koncie Użytkownika.

2. Przed rejestracją Klient zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego regulaminu.
3. Rejestracja Użytkownika następuje na podstawie wypełnionego formularza rejestracji – formularza rejestracyjnego, stanowiącego **Załącznik nr 1 do Regulaminu**, który można pobrać w siedzibie Spółdzielni.
4. Formularz musi być poprawnie wypełniony i podpisany przez osobę o statusie Klienta.
5. Zarejestrowanie Klienta następuje po złożeniu w siedzibie Spółdzielni wypełnionego formularza rejestracji oraz po okazaniu dokumentu potwierdzającego tożsamość i pisemnej akceptacji niniejszego Regulaminu.
6. Po weryfikacji Użytkownika, pracownik Spółdzielni wygeneruje indywidualne dane (Login i Hasło startowe) potrzebne do zalogowania się w systemie i przekazuje je Użytkownikowi. Uzyskane Hasło Użytkownik serwisu powinien zmienić samodzielnie przy pierwszym logowaniu się do serwisu.
7. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć Login oraz Hasło przed dostępem osób trzecich. Administrator eBOK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z udostępnienia przez Użytkownika Loginu oraz Hasła osobom trzecim.
8. Użytkownik jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Usługodawcę o każdym przypadku stwierdzenia lub podejrzenia, że dostęp do eBOK uzyskały osoby nieuprawnione.
9. Na żądanie Użytkownika serwisu Spółdzielnia dokona zmiany Hasła jednocześnie dezaktywując dotychczasowe.

### §3

#### Korzystanie z usługi eBOK

1. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta eBOK jest dostępne pod adresem strony internetowej: ebok.srodmiescie.lodz.pl. W celu zalogowania do portalu niezbędne jest posiadanie dostępu do Internetu, przeglądarki internetowej.
2. eBOK jest prowadzony jako usługa nieodpłatna i nie jest usługą w rozumieniu przepisów ustawy z 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r. nr 144 poz. 1204, z późniejszymi zmianami).
3. eBOK służy celom informacyjnym i kontrolnym Salda na indywidualnym koncie lokalowym Użytkownika.

P.A. A1

4. eBOK jest dostępny dla Użytkownika 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Administrator zastrzega możliwość dokonywania przerw w dostępie do eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia konserwacji lub aktualizacji.
5. Spółdzielnia Mieszkaniowa „Śródmieście” w Łodzi zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania eBOK. Spółdzielnia jako Administrator eBOK może w każdej chwili, modyfikować usługi dostępne w eBOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe usługi.
6. Zakazuje się:
  - a. umieszczania w eBOK tekstów niezgodnych z obowiązującymi przepisami (art. 3 Ustawy o języku polskim z dnia 7października 1999 r., art. 23 Kodeksu cywilnego, oraz art. 194- 196 Kodeksu karnego) oraz używania słów powszechnie uznawanych za obelżywe, rozsyłanie spamu, rozpowszechnianie informacji handlowej oraz uprawianie działalności komercyjnej, reklamowej, promocyjnej itp.
  - b. działań, które naruszałby prywatność innych Użytkowników, przede wszystkim polegających na zbieraniu, przetwarzaniu i rozpowszechnianiu informacji o innych Użytkownikach bez ich wyraźnej zgody, z wyjątkiem sytuacji, gdy czynności te są zgodne z przepisami prawa i postanowieniami niniejszego regulaminu,
  - c. działań, które mogłyby utrudniać lub zakłócać funkcjonowanie serwisu, a także działań polegających na niszczeniu, zmianie, usuwaniu, uszkodzaniu, utrudnianiu dostępu do kont innych Użytkowników.
7. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w wypadku stwierdzenia, że Użytkownik korzysta z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
8. eBOK działa w oparciu o automatyczne, nie weryfikowane przez pracownika, generowanie informacji. Informacje uzyskane przez Użytkownika eBOK, za jego pośrednictwem nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń wobec Spółdzielni. W przypadku wątpliwości co do prezentowanych informacji należy skontaktować się z pracownikiem Spółdzielni.
9. Spółdzielnia nie ponosi odpowiedzialności za czasową niemożność użytkowania serwisu eBOK z powodu przerw konserwacyjnych oraz przyczyn niezależnych od Spółdzielni jak uszkodzenia urządzeń dostępowych, braku dostępu do Internetu, działania sił wyższych itp.
10. Spółdzielnia nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem serwisu eBOK.




### Reklamacje

1. Użytkownicy serwisu eBOK uprawnieni są do składania reklamacji dotyczących działania serwisu eBOK.
2. Reklamacje powinny być składane w siedzibie Spółdzielni w Sekretariacie lub kierowane na adres Spółdzielni pocztą tradycyjną, bądź w formie elektronicznej na email: [ebok@srodmiescie.lodz.pl](mailto:ebok@srodmiescie.lodz.pl)
3. Reklamację, wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia, będącego przedmiotem reklamacji, należy zgłaszać nie później niż w terminie 7 dni roboczych od dnia w którym nastąpiło to zdarzenie. Do reklamacji, w miarę możliwości, powinny być dołączone kopie dokumentów, służących do wykazania zasadności reklamacji.
4. Reklamacji wniesionych przez osoby nie będące Użytkownikami eBOK nie uznaje się.
5. Po rozpatrzeniu reklamacji Spółdzielnia zawiadamia o sposobie załatwienia reklamacji osobę wnoszącą reklamację. Załatwienie reklamacji następuje w takiej formie, w jakiej została wniesiona. Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi 14 dni.
6. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) skutki wynikające z użycia Loginu oraz Hasła przez osoby nieuprawnione, które uzyskały dostęp do Loginu i Hasła za pośrednictwem Użytkownika oraz za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem przez nie informacji uzyskanych za pośrednictwem serwisu eBOK,
  - b) szkody powstałe w wyniku wykorzystania przez Użytkownika informacji uzyskanych za pośrednictwem usługi eBOK,
  - c) skutki wynikające z braku powiadomienia przez Użytkownika o zmianie danych zawartych we wniosku zgłoszeniowym usługi,
  - d) brak ciągłości w świadczeniu usługi lub jej nieprawidłowe działanie wskutek przyczyn niezależnych od Administratora (np. awaria łącza internetowego) lub z przyczyn technicznych (konserwacja, awaria lub wymiana sprzętu, itp.),
  - e) nieprawidłowe działanie usługi w wyniku niewłaściwego (niezgodnego z niniejszym Regulaminem) korzystania z niej przez Użytkownika,
  - f) podanie błędnych lub niepełnych danych Użytkownika we wniosku zgłoszeniowym usługi.

A. A. 41

**Ochrona danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych, zgodnie z treścią 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) zwane dalej RODO, jest Spółdzielnia Mieszkaniowa „Śródmieście” z siedzibą w Łodzi, ul. Wigury 15, 90-302 Łódź, e-mail: [zarzad@srodmiescie.lodz.pl](mailto:zarzad@srodmiescie.lodz.pl), zwana dalej Spółdzielnią.
2. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie przez Administratora danych osobowych podanych we wniosku zgłoszeniowym – formularzu rejestracyjnym.
3. Administrator oświadcza, że posiadane dane osobowe przetwarzane będą wyłącznie dla potrzeb niezbędnych do realizacji działania eBOK oraz dla jego celów statutowych, przez okres niezbędny do realizacji obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze i jego usprawiedliwionego prawnie interesu zgodnie z realizacją celu i przedmiotem działalności do czasu jej ustania oraz dochodzenia lub obrony roszczeń.
4. Zakres zbieranych danych jest ograniczony i uzasadniony realizowanymi przez Spółdzielnię celami wskazanymi w ust. 3 oraz zapisami stosownych przepisów prawa.
5. W związku z przetwarzaniem przez Spółdzielnię danych osobowych Użytkownikom przysługują następujące uprawnienia: otrzymania określonych informacji (na zasadach i w zakresie przewidzianym w art. 12, 13 i 14 RODO), prawo dostępu do danych osobowych i informacji (na zasadach i w zakresie przewidzianym w art. 15 RODO), sprostowania danych osobowych (na zasadach i w zakresie przewidzianym w art. 16 RODO), usunięcia danych osobowych lub ograniczenia ich przetwarzania (na zasadach i w zakresie przewidzianym w art. 17 i 18 RODO), prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania (na zasadach i w zakresie przewidzianym w art. 21 RODO), prawo do przenoszenia danych osobowych (na zasadach i w zakresie przewidzianym w art. 20 RODO), prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie, o ile w danym przypadku przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody.
6. Użytkownik ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego Prezesa Urzędu Ochrony Danych, gdy uzna, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 roku.
7. W oparciu o dane osobowe Użytkownika, Administrator nie będzie podejmował wobec Użytkownika zautomatyzowanych decyzji, w tym decyzji będących wynikiem profilowania.



**Postanowienia końcowe**

1. Administrator zastrzega sobie prawo do okresowego wyłączenia portalu eBOK w celu przeprowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych lub do całkowitego wycofania portalu ze swojej oferty bez podania przyczyny.
2. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany treści Regulaminu.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 Administrator zamieści na stronie internetowej Spółdzielni informację o zmianach i tekst jednolity Regulaminu.
4. Wniosek zgłoszeniowy – formularz rejestracyjny stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu.
5. Regulamin został uchwalony przez Zarząd w dniu 30 grudnia 2024 r. i wchodzi w życie z mocą obowiązującą od dnia uchwalenia.

Michał Michalski  
Członek Zarządu

PREZES ZARZĄDU  
Wojciech Łeszczynski

SPÓŁDZIELNIA MIESZKANIOWA  
(4) "SRODMIEŚCIE"  
90-302 Łódź, ul. Wigury 15  
tel. 42 201 18 18  
NIP 724-000-39-41 REGON 001248676

Potwierdzam weryfikację Użytkownika na podstawie dokumentu - .....  
(nazwa dokumentu, nr dokumentu)

Data i podpis pracownika .....

Łódź, dnia .....

### Formularz rejestracyjny dla Użytkowników eBOK

.....  
(imię i nazwisko – osoby posiadającej tytuł prawny do Lokalu)

zamieszkały/a.....

PESEL .....

1. Proszę o wydanie **Loginu i Hasła** do systemu eBOK umożliwiającego sprawdzenie za pośrednictwem strony internetowej stanu moich rozrachunków ze Spółdzielnią z tytułu opłat związanych z Lokalem/ami.
2. Przyjmuję do wiadomości, że Administrator danych osobowych Spółdzielnia Mieszkaniowa „Śródmieście” nie będzie ponosić odpowiedzialności za:
  - udostępnienie **Loginu i Hasła** osobom trzecim przez dysponenta Lokalu,
  - szkody w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem, systemu eBOK, które nie wynikają z umyślnej winy Administratora danych.
3. Oświadczam, że jestem świadomy/a odpowiedzialności prawnej za podanie danych niezgodnych z prawdą, oraz że zapoznałem się z klauzulą informacyjną w zakresie przetwarzania danych osobowych umieszczoną na odwrocie niniejszego oświadczenia.
4. **Niniejszym akceptuję Regulamin obsługi portalu internetowego eBOK Spółdzielni Mieszkaniowej „Śródmieście”.**
5. **Wyrażam/Nie wyrażam\* zgodę na przetwarzanie moich danych przez Spółdzielnię Mieszkaniową w celu otrzymywania aktualności za pomocą automatycznych wiadomości email na adres email..... w ramach usługi Newsletter strony internetowej Spółdzielni Mieszkaniowej „Śródmieście”.**

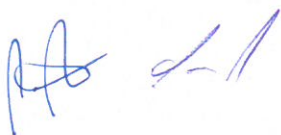
\*Niepotrzebne skreślić.

.....  
(czytelny podpis Użytkownika)

Potwierdzam odbiór Loginu i Hasła startowego do eBOK

.....  
(data)

.....  
(czytelny podpis Użytkownika)



## Klauzula informacyjna

1. Administratorem danych osobowych, zgodnie z treścią 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) zwane dalej RODO, jest Spółdzielnia Mieszkaniowa „Śródmieście” z siedzibą w Łodzi, ul. Wigury 15, 90-302 Łódź, e-mail: [zarzad@srodmiescie.lodz.pl](mailto:zarzad@srodmiescie.lodz.pl), zwana dalej Spółdzielnią.
2. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie przez Administratora danych osobowych podanych we wniosku zgłoszeniowym – formularzu rejestracyjnym.
3. Administrator oświadcza, że posiadane dane osobowe przetwarzane będą wyłącznie dla potrzeb niezbędnych do realizacji działania eBOK oraz dla jego celów statutowych, przez okres niezbędny do realizacji obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze i jego usprawiedliwionego prawnie interesu zgodnie z realizacją celu i przedmiotem działalności do czasu jej ustania oraz dochodzenia lub obrony roszczeń.
4. Zakres zbieranych danych jest ograniczony i uzasadniony realizowanymi przez Spółdzielnię celami wskazanymi w ust. 3 oraz zapisami stosownych przepisów prawa.
5. W związku z przetwarzaniem przez Spółdzielnię danych osobowych Użytkownikom przysługują następujące uprawnienia: otrzymania określonych informacji (na zasadach i w zakresie przewidzianym w art. 12, 13 i 14 RODO), prawo dostępu do danych osobowych i informacji (na zasadach i w zakresie przewidzianym w art. 15 RODO), sprostowania danych osobowych (na zasadach i w zakresie przewidzianym w art. 16 RODO), usunięcia danych osobowych lub ograniczenia ich przetwarzania (na zasadach i w zakresie przewidzianym w art. 17 i 18 RODO), prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania (na zasadach i w zakresie przewidzianym w art. 21 RODO), prawo do przenoszenia danych osobowych (na zasadach i w zakresie przewidzianym w art. 20 RODO), prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie, o ile w danym przypadku przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody.
6. Użytkownik ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego Prezesa Urzędu Ochrony Danych, gdy uzna, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 roku.
7. W oparciu o dane osobowe Użytkownika, Administrator nie będzie podejmował wobec Użytkownika zautomatyzowanych decyzji, w tym decyzji będących wynikiem profilowania.



.....  
(podpis)