

Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta E-BOK Robotniczej Spółdzielni Mieszkaniowej „PRAGA” w Warszawie

§1

Postanowienia wstępne

1. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia zapisane wielką literą, niezależnie od liczby, przyjmują następujące definicje:
 - a) Regulamin - niniejszy Regulamin, dostępny w na stronie Administratora dostępnej pod adresem www.rsmpraga.pl, stanowiący wzorzec umowy (umowę) w rozumieniu art. 384 Kodeksu cywilnego;
 - b) Usługi - wszelkie udostępnione Użytkownikowi przez Administratora funkcjonalności systemu E-BOK, stanowiące usługi świadczone drogą elektroniczną w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2020 r. poz. 344 z późn. zm.);
 - c) Administrator – Robotnicza Spółdzielnia Mieszkaniowa „PRAGA” z siedzibą w Warszawie, ul. Białostocka 11, 03-748 Warszawa;
 - d) E-BOK/ system E-BOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta, w ramach którego Użytkownik może korzystać bezpłatnie z Usług oferowanych przez Administratora;
 - e) Klient - osoba fizyczna lub prawna posiadająca tytuł prawny do lokalu w zasobach Administratora;
 - f) Użytkownik - Klient posiadający aktywne Konto w systemie E-BOK;
 - g) Konto - zbiór uprawnień udostępniony przez Administratora Użytkownikowi po dokonaniu przez niego aktywacji Konta w systemie E-BOK, indywidualizujący Użytkownika oraz umożliwiający dostęp do funkcjonalności systemu E-BOK;
 - h) Aktywacja Konta Klienta – nadanie Klientowi unikalnego numeru Użytkownika – loginu oraz nadanie hasła w celu umożliwienia korzystania z systemu E-BOK, które Użytkownik ma obowiązek zmienić przy pierwszym logowaniu do systemu E-BOK;
 - i) Login – numeryczny ciąg znaków służący do identyfikacji Klienta w systemie E-BOK, podawany przez Użytkownika w czasie logowania do Konta w systemie E-BOK;
 - j) Hasło – ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie logowania do Konta w systemie E-BOK;

- k) Umowa - umowa o świadczenie przez Administratora na rzecz Użytkownika Usług za pośrednictwem systemu E-BOK, zawarta na czas nieokreślony w trybie określonym w Regulaminie, której przedmiotem jest świadczenie Usług w zakresie i na warunkach ujętych w Regulaminie;
- l) Dane osobowe - wprowadzone do Konta w systemie E-BOK informacje o Użytkowniku, stanowiące dane osobowe w rozumieniu 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)
- m) Przerwa techniczna - czasowe wyłączenie funkcjonalności systemu E-BOK w całości lub w części, związane z awarią systemu E-BOK, w tym serwerów Administratora, lub związane z koniecznością konserwacji tych serwerów bądź modernizacją lub przebudową systemu E-BOK, w czasie którego nie jest możliwe korzystanie ze wszystkich lub wybranych Usług;
- n) Siła wyższa - zdarzenie zewnętrzne, którego Użytkownik oraz Administrator nie mogli przewidzieć i któremu nie mogli zapobiec, uniemożliwiający korzystanie z systemu E-BOK w całości lub części, na stałe lub na pewien czas, któremu Użytkownik lub Administrator nie mógł przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności i które nie było efektem błędów lub zaniedbań Użytkownika lub Administratora dotkniętego jej działaniem.

§2

Aktywacja Konta Klienta w systemie E-BOK

1. Klient przed przystąpieniem do korzystania z systemu E-BOK, zobowiązany jest do zapoznania się z Regulaminem. Złożenie wniosku o dostęp do systemu E-BOK w sposób opisany w ust. 2 poniżej przez Klienta jest równoznaczne z akceptacją zapisów niniejszego Regulaminu.
2. Aktywacja Konta Klienta następuje po dostarczeniu do siedziby Administracji Osiedla (przynależnej do adresu zamieszkania Klienta) wypełnionego formularza zgłoszeniowego, którego wzór stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu oraz okazaniu dokumentu stwierdzającego tożsamość lub poprzez pobranie go ze strony internetowej www.rsmpraga.pl/e-bok/ wypełnienie i podpisanie certyfikatem kwalifikowanym lub profilem zaufanym a następnie dostarczenie go pocztą elektroniczną na adres: ebok@rsmpraga.pl.
3. Aktywacja Konta w systemie E-BOK jest równoznaczna z zawarciem przez Użytkownika umowy na czas nieokreślony o świadczenie Usług drogą elektroniczną z Administratorem.

4. Aktywacja Konta w systemie E-BOK oraz jego prowadzenie i korzystanie z Usług i funkcjonalności systemu E-BOK są bezpłatne.
5. Każdy Klient może aktywować tylko jedno Konto w systemie E-BOK.
6. Wszelkie informacje przekazywane przez Użytkownika Administratorowi z wykorzystaniem funkcjonalności systemu E-BOK, w tym informacje przekazywane w ramach korzystania z systemu E-BOK, nie mogą mieć charakteru bezprawnego, w tym nie mogą naruszać praw osób trzecich.
7. Formularz zgłoszeniowy, o którym mowa w ust. 2 powyżej dostępny jest:
 - a) w wersji elektronicznej na stronie internetowej www.rsmpraga.pl,
 - b) w wersji papierowej:
 - Biuro Zarządu Administratora, ul. Białostocka 11, 03-748 Warszawa,
 - Administracja Osiedla Kijowska, ul. Ząbkowska 42, 03-735 Warszawa,
 - Administracja Osiedla Targówek, ul. Witebska 4, 03-507 Warszawa,
 - Administracja Osiedla Generalska, ul. Zamiejska 3, 03-580 Warszawa,
 - Administracja Osiedla Poraje, ul. Porajów 2, 03-188 Warszawa,
 - Administracja Osiedla Jagiellońska, ul. Targowa 80, 03-448 Warszawa,
 - Administracja Osiedla Erazma, ul. Erazma z Zakroczymia 3, 03-185 Warszawa
8. Po procesie Aktywacji Konta, Klient otrzymuje identyfikator i hasło.
9. Konto zostaje aktywowane w ciągu 48 godzin od momentu dostarczenia do Administratora formularza zgłoszeniowego w sposób opisany w ust. 2 powyżej.
10. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Klienta z listy Użytkowników systemu E-BOK i zablokowanie dostępu do Konta na jego żądanie zgłoszone Administratorowi w formie pisemnej lub drogą elektroniczną poprzez przesłanie żądania podpisanego certyfikatem kwalifikowanym lub profilem zaufanym na adres: ebok@rsmpraga.pl

§3

Korzystanie z systemu E-BOK

1. Do korzystania z systemu E-BOK uprawnieni są Użytkownicy, którzy mają aktywowane Konto, dostęp do sieci Internet oraz spełniają warunki określone w Regulaminie.
2. Użytkownicy nie mogą w jakikolwiek sposób wprowadzać do systemu E-BOK treści:
 - a. charakterze bezprawnym lub obraźliwym;

- b. stanowiących złośliwe oprogramowanie zakłócające funkcjonowanie systemu E-BOK (w szczególności wirusy, konie trojańskie, skrypty i oprogramowanie zmieniające kod systemu E-BOK lub niszczące system E-BOK) lub przechwytyjące dane dostępne w systemie E-BOK;
 - c. nieprawdziwych lub mogących wprowadzić w błąd;
 - d. do których nie mają praw.
3. Poza przypadkami określonymi w ust. 2 powyżej, zakazane jest także korzystanie z systemu E-BOK w sposób niezgodny z zasadami współżycia społecznego lub dobrymi obyczajami oraz w sposób zakłócający prawidłowe działanie systemu E-BOK bądź w sposób, który narusza uzasadnione interesy Administratora.
 4. W przypadku naruszenia przez Użytkownika ust. 2 lub 3 niniejszego paragrafu, Administrator zastrzega sobie prawo do zablokowania Użytkownikowi dostępu do systemu E-BOK, a blokada ta nie może być traktowana, jako przejaw nienależytej staranności Administratora, zaś odpowiedzialność Administratora wobec Użytkownika, w szczególności wszelkiego rodzaju odpowiedzialność odszkodowawcza, za skutki zastosowania tego środka jest wyłączona.
 5. Administrator może w każdej chwili, dodawać nowe Usługi, modyfikować i zawieszać Usługi dostępne w systemie E-BOK, co wiązać się może ze zmianą treści niniejszego Regulaminu o czym każdorazowo zostanie poinformowany każdy Użytkownik.
 6. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania systemu E-BOK.
 7. Saldo rozliczeń czynszowych z Użytkownikiem na dany dzień może nie uwzględniać wpłat, które nie zostały jeszcze zaewidencjonowane na koncie Administratora, korekt czynszowych związanych np. ze zmianą liczby osób, norm wody, zadłużeń objętych sprawami sądowymi oraz odsetek za zwłokę w płatnościach.
 8. W przypadku odkrycia przez Użytkownika luk bądź nieprawidłowości w funkcjonowaniu systemu E-BOK, Użytkownik może zgłosić powyższe Administratorowi na adres email: ebok@rsmpraga.pl

§4

Wymagania techniczne oraz Przerwa techniczna

1. Użytkownik musi spełniać następujące wymagania techniczne do korzystania z systemu E-BOK - połączenie z siecią Internet.
2. Administrator dołoży wszelkich starań, aby dostęp do systemu E-BOK był możliwy przez 24 godziny na dobę i przez 7 dni w tygodniu, co nie wyłącza uprawnienia Administratora do zarządzenia Przerwy technicznej i czasowego ograniczenia bądź wyłączenie w całości lub w części powyższego dostępu.

3. W przypadku potrzeby zarządzenia Przerwy technicznej, Administrator poinformuje o przewidywanym terminie wystąpienia i trwania Przerwy technicznej w komunikacie wyświetlanym bezpośrednio na stronie internetowej www.rsmpraga.pl w zakładce dedykowanej systemowi E-BOK.

§5

Zakres odpowiedzialności

1. Za prawidłowe działanie systemu E-BOK odpowiada Administrator.
2. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia identyfikatora oraz hasła przez osoby trzecie.
3. System E-BOK działa w oparciu o automatyczne, nie weryfikowane przez pracowników Administratora, generowanie informacji. Informacje uzyskane przez Użytkownika systemu E-BOK za jego pośrednictwem nie mogą stanowić podstawy roszczeń wobec Administratora.
4. W każdym przypadku wystąpienia nieprawidłowości, co do prezentowanych danych należy skontaktować się z pracownikiem Administracji Osiedla (przynależnej do adresu zamieszkania) w celu wyjaśnienia nieprawidłowości.
5. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem systemu E-BOK.

§6

Reklamacje

1. Użytkownicy systemu E-BOK uprawnieni są do składania reklamacji dotyczących działania systemu E-BOK.
2. Reklamacje powinny być kierowane na adres Administratora pocztą tradycyjną lub na adres email: ebok@rsmpraga.pl. Reklamację wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji, należy zgłaszać nie później niż w terminie 7 dni roboczych od dnia, w którym zidentyfikowano to zdarzenie.
3. Reklamacje wniesione przez osoby niebędące Użytkownikami systemu 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 reklamacje, w takiej formie, w jakiej została wniesiona lub w inny wybrany przez Administratora sposób.

§7

Dane osobowe

1. Administratorem Danych osobowych Użytkowników systemu E-BOK jest Robotnicza Spółdzielnia Mieszkaniowa „PRAGA” z siedzibą w Warszawie przy ul. Białostockiej 11, 03-748 Warszawa.
2. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych Administratora możliwy jest pod adresem e-mail: iod@rsmpraga.pl
3. Dane osobowe Użytkowników tj. imię, nazwisko, login, adres e-mail, numer telefonu, adres lokalu z zasobów Administratora, adres korespondencyjny oraz informacje dotyczące opłat i rozliczeń związanych z ww. lokalem przetwarzane są w celu realizacji Usług i funkcjonalności oferowanych przez system E-BOK i na podstawie niniejszego Regulaminu. Podstawą prawną przetwarzania Danych osobowych jest wykonanie umowy - art. 6 ust. 1 pkt b) 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 „RODO”), której Stroną jest osoba, której dane dotyczą (Użytkownik). Dane osobowe Użytkowników mogą być przetwarzane również w celu realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora polegającego na realizacji umowy zawartej przez Administratora z Użytkownikiem poprzez komunikację w celu jej realizacji np. udzielanie odpowiedzi na „zapytanie czynszowe” oraz w celu realizacji prawa dochodzenia i podejmowania obrony przed roszczeniami związanymi z Umową, zwłaszcza jeśli takie roszczenia się pojawią (podstawa prawna przetwarzania: art. 6 ust. 1 lit. f) RODO).
4. Odbiorcą Danych osobowych jest Administrator, a także podmioty, które zawarły z Administratorem umowy związane z obsługą lub rozwojem systemu E-BOK oraz podmioty uprawnione na podstawie obowiązujących przepisów prawa.
5. Dane Osobowe Użytkowników nie będą przekazywane do państwa trzeciego tj. państwa nie należącego do Europejskiego Obszaru Gospodarczego.
6. Dane osobowe Użytkowników będą przechowywane przez okres obowiązywania Umowy, tj. przez okres istnienia Konta w systemie E-BOK, a po tym okresie mogą być przechowywane przez okres przedawnienia ewentualnych roszczeń Administratora wobec Użytkownika określony w przepisach powszechnie obowiązującego prawa.

7. Użytkownik ma prawo do żądania od Administratora dostępu do swoich Danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania oraz prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia tych danych. Użytkownik, którego Dane osobowe dotyczą, ma ponadto prawo do wniesienia skargi do Urzędu Ochrony Danych Osobowych, w szczególności w przypadku uznania przez niego, że Administrator nienależycie odnosi się do swoich obowiązków w zakresie ochrony Danych osobowych.
8. Podanie Danych osobowych wymienionych w formularzu zgłoszeniowym stanowiącym Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu jest warunkiem zawarcia i wykonywania Umowy. Brak podania Danych osobowych w zakresie określonych w poprzednim zdaniu lub ich usunięcie bądź złożenie sprzeciwu wobec przetwarzania uniemożliwia zawarcie oraz wykonanie Umowy, a tym samym korzystanie z systemu E-BOK.

§7

Postanowienia końcowe

1. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany treści Regulaminu systemu E-BOK.
2. W przypadku zmiany treści Regulaminu systemu E-BOK, Administrator zamieści na stronie internetowej www.rsmpraga.pl w dedykowanej zakładce tekst jednolity Regulaminu E-BOK oraz poinformuje o tym Użytkowników za pośrednictwem korespondencji e-mail oraz poprzez obwieszczone zamieszczone na tablicy ogłoszeń w Biurze Zarządu Administratora oraz poszczególnych Administracji Osiedli.
3. Regulamin E-BOK opublikowany na stronie internetowej www.rsmpraga.pl uznaje się za doręczony do Użytkownika po upływie 14 dni od dnia powiadomienia Użytkownika .