

# Spółdzielnia Mieszkaniowa w Bielsku Podlaskim

## Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK):

### 1. Postanowienia ogólne

1.1. Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK), zwany dalej Regulaminem określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez: **Spółdzielnię Mieszkaniową w Bielsku Podlaskim** zwana dalej Spółdzielnią, z wykorzystaniem stron internetowych.

1.2. Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

1.3. Wyrażenie zgody na przestrzeganie Regulaminu przy uruchamianiu usługi przy użyciu strony WWW jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków niniejszego Regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, bez konieczności zawierania odrębnej umowy.

1.4. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

a) Spółdzielnia – **Spółdzielnia Mieszkaniowa w Bielsku Podlaskim**;

b) e-BOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta;

c) Usługobiorca - podmiot, który posiada prawo do lokalu w zasobach lokalowych zarządzanych lub administrowanych przez Spółdzielnię.

d) Użytkownik - Usługobiorca zarejestrowany w e-BOK, posiadający login oraz hasło.

e) Login - numer identyfikacyjny, który Spółdzielnia nadało każdemu Użytkownikowi. Jest to 9 cyfr numeru kodu płatnika.

f) Hasło – ciąg znaków min. 8 znaków, w tym co najmniej jedna duża litera i co najmniej jedna cyfra (dopuszczalne jest użycie znaków specjalnych), zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do e-BOK.

1.5. Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne. Do poprawnego działania e-BOK wymagana jest przeglądarka internetowa kompatybilna ze standardem HTML 4.0 lub nowszym, akceptująca pliki cookies.

1.6. Dostęp do Elektronicznego Biura Obsługi Klienta możliwy jest przez stronę internetową: **<https://smbp.pl>**, lub bezpośrednio przez **<https://ebok.smbp.pl>**

1.7. Administratorem danych osobowych jest Spółdzielnia. Zebrane dane przetwarzane będą przez Administratora w celu świadczenia usługi e-BOK. Podanie danych osobowych jest

dobrowolne, jednak jest niezbędne do korzystania z usługi e-BOK. Każdy Użytkownik ma prawo dostępu do treści podanych danych osobowych oraz prawo do ich poprawiania.

## **2. Rejestracja**

2.1. Przed zarejestrowaniem Usługobiorca zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania postanowień niniejszego Regulaminu.

2.2. Zarejestrowanie Usługobiorcy może nastąpić wyłącznie drogą internetową. W tym celu Usługobiorca powinien wypełnić formularz zgłoszeniowy umieszczony na stronie: <https://ebok.smbp.pl>

2.3. Po wysłaniu wypełnionego formularza, na podany w formularzu zgłoszeniowym adres e-mail, w ciągu 24 h, Usługobiorca otrzyma informację zwrotną, zawierającą m.in.: hasło startowe.

2.4. Przy pierwszym logowaniu do systemu e-BOK Usługobiorca otrzymuje status Użytkownika i powinien dokonać zmiany hasła wygenerowanego w e-BOK.

2.5. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć login oraz hasło przed dostępem osób niepowołanych. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszystkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do e-BOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie loginu i hasła Użytkownika.

2.6. Po zalogowaniu do e-BOK w dowolnym momencie Użytkownik ma możliwość zmiany hasła na inne.

2.7. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Użytkownika z systemu e-BOK na każde jego żądanie zgłoszone korespondencyjnie lub mailowo na adres Administratora. Złożenie takiego zgłoszenia jest równoznaczne ze złożeniem wniosku o rozwiązanie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.

## **3. Rodzaje i zakres usług objętych Regulaminem**

W ramach e-BOK Użytkownik ma możliwość:

a) dostępu do naliczeń opłat, rachunków, faktur i not odsetkowych bieżących oraz za poprzednie okresy (począwszy od 01 stycznia 2021 roku lub daty nabycia prawa do lokalu, jeżeli nabycie nastąpiło po 01 stycznia 2021r.), a także możliwość ich wydrukowania i sprawdzenia aktualnego stanu rozrachunków.

b) zgłoszenia akceptacji E-Dokumentów, zmiany adresu e-mail dla E- Dokumentów, wycofania akceptacji E- Dokumentów.

c) sprawdzenia numeru(ów) licznika(ów) przyporządkowanego(ych) do lokalu.

#### **4. Reklamacje**

4.1 Użytkownicy są uprawnieni do składania reklamacji dotyczących działania e-BOK. Reklamacje powinny być kierowane do Spółdzielni za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [ebok@smbp.pl](mailto:ebok@smbp.pl) lub telefonicznie pod numer: **(85) 731-20-00** w godzinach pracy biura Spółdzielni.

4.2 Reklamujący zobowiązany jest przytoczyć wszystkie okoliczności uzasadniające reklamację. W przypadku nie dochowania powyższego obowiązku zostaną one pominięte w toku postępowania.

4.3 Spółdzielnia rozpatruje reklamacje w terminie 14 dni od daty ich wpływu.

4.4 O sposobie rozpatrzenia reklamacji Spółdzielnia powiadamia Użytkownika pisemnie lub za pośrednictwem e-maila.

#### **5. Pomoc techniczna**

5.1 Spółdzielnia ma prawo w każdym czasie modyfikować usługi dostępne w e-BOK. Informacje o modyfikacjach są publikowane w e-BOK i nie stanowią zmiany niniejszego Regulaminu.

5.2 Spółdzielnia zastrzega sobie prawo ograniczenia lub zmiany zakresu usług na czas określony lub bezterminowo. O planowanym zmniejszeniu zakresu funkcjonalnego Spółdzielnia poinformuje odpowiednim komunikatem w e-BOK.

5.3 Spółdzielnia ma prawo zablokować dostęp do konta, w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez Użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.

5.4 Zgłoszenie przez Użytkownika nieprawidłowości możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [ebok@smbp.pl](mailto:ebok@smbp.pl) lub telefonicznie pod numer: **(85) 731-20-00** w godzinach pracy biura Spółdzielni.

5.5 Spółdzielnia nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych używanych przez Usługobiorcę.

5.6 Spółdzielnia nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu i hasła użytkownika przez osoby trzecie.

#### **6. Zakres odpowiedzialności.**

6.1 Za prawidłowe działanie e-BOK odpowiada Spółdzielnia.

6.2 Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu w systemie e-BOK ma możliwość kontaktu z Administratorem i wysłania do niego zgłoszenia na adres e-mail: [ebok@smbp.pl](mailto:ebok@smbp.pl).

6.3 Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą e-BOK.

6.4 Spółdzielnia nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła użytkownika przez osoby trzecie.

## **7. Postanowienia końcowe.**

7.1 W przypadku zmiany treści Regulaminu Spółdzielnia zamieści na stronie e-BOK jego nowe wydanie.

7.2 Wszelkie prawa do e-BOK, w tym do jakichkolwiek jego elementów graficznych oraz układu stron e-BOK oraz jakichkolwiek innych jego elementów są zastrzeżone. e-BOK oraz wszelkie jego elementy są chronione przepisami prawa.