

Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK)

§ 1.

POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK), dalej: „Regulamin”, określa zasady korzystania z modułu Zintegrowanego Systemu Informatycznego Unisoft umożliwiającego dostęp do danych dotyczących współpracy Klienta ze Spółką.
2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - 1) Administrator/TBS/Spółka - Towarzystwo Budownictwa Społecznego Warszawa Północ Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Gen. T. Pełczyńskiego, 01-471 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000019230 NIP: 522-25-92-920, REGON 017243420,
 - 2) Dane dostępowe - informacje otrzymane od Administratora zawierające Login i Hasło początkowe,
 - 3) Dokument tożsamości - dowód osobisty lub paszport.
 - 4) e-BOK/System - Internetowe Biuro Obsługi Klienta - usługa prezentująca dane dotyczące współpracy Klienta z Towarzystwo Budownictwa Społecznego Warszawa Północ Sp. z o.o. za pośrednictwem portalu internetowego,
 - 5) Hasło - kombinacja minimum 8 znaków, zawierające przynajmniej:
 - jeden znak specjalny,
 - jedną cyfrę,
 - jedną małą literę,
 - jedną wielką literę,
 - 6) Klient - osoba fizyczna, prawna bądź jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną będąca najemcą, dzierżawcą lub bezumownym użytkownikiem,
 - 7) Login - identyfikator, który Towarzystwo Budownictwa Społecznego Warszawa Północ Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie nadał każdemu Klientowi pod nazwą „symbol klienta” - 6 cyfr,
 - 8) Użytkownik - Klient zarejestrowany w systemie e-BOK - posiadający login oraz hasło,
 - 9) Klauzula Informacyjna – klauzula, zawierająca informacje w zakresie przetwarzania danych osobowych Użytkownika.
3. Użytkowanie e-BOK jest bezpłatne.



4. Dostęp do e-BOK jest możliwy jedynie dla uprawnionych Użytkowników poprzez sieć Internet. e-BOK dostępny jest pod adresem internetowym <https://ebok.tbspolnoc.pl> lub poprzez stronę internetową TBS <https://www.tbspolnoc.pl> - menu główne „Strefa Klienta” pozycja „e-BOK”.

§ 2.

REJESTRACJA

1. Dostęp do e-BOK jest poprzedzony uzyskaniem Danych dostępowych od Administratora.
2. Dane dostępne przesyłane są Użytkownikowi pocztą (listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru) lub przekazywane w siedzibie Administratora przez pracowników Działu Finansowego. Wzór formularza „Powiadomienie o danych dostępowych i instrukcja logowania do e-BOK” stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu.
3. W przypadku osobistego odbioru Danych dostępowych do e-BOK, Użytkownik ma obowiązek: okazania pracownikowi Administratora ważnego dokumentu tożsamości, celem potwierdzenia tożsamości oraz pokwitowania odbioru Danych dostępowych.
4. Pierwsze logowanie Użytkownika do e-BOK jest równoznaczne z akceptacją wszystkich warunków niniejszego Regulaminu oraz zapoznaniem się z Klauzulą Informacyjną. Linki (łącza) do treści niniejszego Regulaminu oraz treści Klauzuli Informacyjnej dostępne są na stronie logowania e-BOK.
5. Podczas pierwszego logowania System wymusi na Użytkowniku zmianę hasła na nowe.

§ 3.

KORZYSTANIE Z USŁUGI e-BOK

1. Administrator może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować usługi dostępne w e-BOK, a także zawieszać lub ograniczać ich działanie. Może również dodawać nowe usługi.
2. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania e-BOK w każdym czasie, o czym uprzednio poinformuje Użytkownika przez opublikowanie zmienionego Regulaminu na stronie internetowej TBS <https://www.tbspolnoc.pl> - menu główne „Strefa Klienta” pozycja „e-BOK”.
3. Administrator ma prawo zablokować dostęp Użytkownikowi do konta, w przypadku:
 - 1) stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa;
 - 2) działania na szkodę Administratora lub osób trzecich;
 - 3) 5 nieudanych prób logowania do e-BOK (odblokowanie konta nastąpi automatycznie po upływie 60 minut od zablokowania).
4. W przypadku pojawienia się wątpliwości dotyczących zasadności zablokowania dostępu do konta Użytkownik jest uprawniony do złożenia reklamacji.
5. Zablokowanie dostępu do usługi następuje poprzez złożenie formularza rezygnacji, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu. Formularz rezygnacji powinien zostać złożony i podpisany przez Użytkownika osobiście w siedzibie Administratora, w obecności wyznaczonego pracownika Administratora.

6. W przypadku rozwiązania umowy Klienta ze Spółką, Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Użytkownika z e-BOK oraz zablokowania dostępu do konta.
7. Na żądanie Użytkownika złożone w formie pisemnej lub elektronicznej Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Użytkownika z listy Użytkowników e-BOK i zablokowania dostępu do konta.

§ 4.

ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w dostępie do e-BOK niezależne od niego, wynikające ze zdarzeń losowych lub leżących po stronie Użytkownika. Administrator zastrzega sobie prawo do okresowego przeprowadzania prac serwisowych oraz testów bezpieczeństwa, które mogą powodować czasowe przerwy w dostępie (przerwy techniczne).
2. Użytkownik zobowiązuje się nie udostępniać danych, umożliwiających dostęp do e-BOK osobom trzecim. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia identyfikatora Użytkownika oraz Hasła przez osoby trzecie.
3. Saldo rozliczeń z tytułu opłat dotyczących poszczególnych lokali na dany dzień może nie uwzględniać wpłat, które nie zostały jeszcze zaewidencjonowane.
4. Informacje uzyskane przez Użytkownika za pośrednictwem e-BOK nie mogą stanowić podstawy roszczeń wobec Administratora.
5. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem e-BOK, w tym informacji, o których mowa w § 4 ust. 3.

§5

REKLAMACJE

1. Użytkownicy uprawnieni są do składania reklamacji dotyczących działania e-BOK. Reklamacje powinny być kierowane na adres Administratora pocztą tradycyjną lub drogą elektroniczną na adres e-mail: tbs@tbspolnoc.pl.
2. Reklamacje, wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji, należy zgłaszać nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym nastąpiło zdarzenie uzasadniające jej wniesienie.
3. Reklamacje wniesione przez osoby nie będące Użytkownikami e-BOK pozostawiane będą bez rozpatrzenia.
4. Administrator rozpatruje reklamacje w terminie 14 dni od daty jej wpłynięcia. W przypadku konieczności weryfikacji lub uzupełnienia reklamacji, czas jej rozpoznania może ulec przedłużeniu.
5. Administrator rozpatruje reklamacje na podstawie przepisów Regulaminu oraz przepisów prawa. Po rozpatrzeniu reklamacji Administrator zawiadamia o sposobie załatwienia reklamacji osobę wnoszącą reklamację. Poinformowanie o sposobie załatwienia reklamacji następuje w takiej formie, w jakiej została wniesiona lub w inny sposób uzgodniony przez strony.



POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu e-BOK.
2. W przypadku zmiany treści Regulaminu e-BOK, Administrator zamieści na stronie www.tbspolnoc.pl menu główne „Strefa Klienta” pozycja „e-BOK” tekst nowego Regulaminu.
3. Regulamin opublikowany na stronie internetowej TBS uznaje się za doręczony Użytkownikowi z dniem publikacji.
4. Administrator oświadcza, że dane osobowe zawarte w bazie danych e-BOK przetwarzane będą zgodnie z dostępną na stronie logowania Klauzulą informacyjną oraz ogólnie obowiązującymi przepisami z zakresu ochrony danych osobowych.
5. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

Prezes Zarządu
TBS Warszawa Północ Sp. z o.o.

Piotr Jaworski

Członek Zarządu
TBS Warszawa Północ Sp. z o.o.

Eliza Prudnicz

Członek Zarządu
TBS Warszawa Północ Sp. z o.o.

Marcin Podszewek

Dyrektor Działu Eksploatacji
TBS Warszawa Północ Sp. z o.o.

Katarzyna Barwińska

Dyrektor Finansowy/Główny Księgowy
TBS Warszawa Północ Sp. z o.o.

Joanna Krupa

RADCA PRAWNY
D. Kubicki
Damian Kubicki
WA - 9419

Główny Specjalista ds. IT i Analiz
TBS Warszawa Północ Sp. z o.o.

Adam Staniszewski

Załącznik nr 1 do Regulaminu Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) - Wzór formularza obejmującego „Dane dostępne”

.....
(miejsowość i data)

.....
(Imię i nazwisko)

.....
(adres)

Nr ewidencyjny:

Powiadomienie o danych dostępowych i instrukcja logowania do e-BOK

e-BOK dostępny jest pod adresem internetowym <https://ebok.tbspołnoc.pl> lub poprzez stronę internetową TBS Warszawa Północ <https://www.tbspołnoc.pl>, menu główne „Strefa Klienta” pozycja „e-BOK”. W menu głównym e-BOK pojawi się ekran logowania, na którym proszę wpisać otrzymany Login i hasło początkowe. Po potwierdzeniu System narzuci zmianę hasła na nowe. Po wpisaniu nowego Hasła i jego akceptacji kolejne logowanie odbywać się będzie już za pośrednictwem nowych danych.

Dane dostępne do Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK):

Login:

Hasło pierwszego logowania:

Administratorem danych osobowych zamieszczonych w Internetowym Biurze Obsługi Klienta (e-BOK) jest Towarzystwo Budownictwa Społecznego Warszawa Północ Sp. z o. o., z siedzibą przy ul. gen. T. Pełczyńskiego 30, Warszawa. Podane dane osobowe będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO oraz uśude(1) tj. na podstawie zawartej umowy najmu oraz w przypadku zaakceptowania Regulaminu także umowy o świadczeniu usług drogą elektroniczną (umowa nieodpłatna, dostęp do e-BOK jest nadawany wyłącznie w celu dostępu do informacji o wynajmowanym lokalu, stanie opłat itp.). Dane osobowe w e-BOK będą przetwarzane przez cały czas najmu lokalu lub do czasu wyrażenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w e-BOK/żądania usunięcia danych z e-BOK, skorzystania z prawa do bycia zapomnianym. Jednocześnie informujemy, iż przysługują Panu/Pani następujące uprawnienia:

- żądania od administratora dostępu do danych osobowych Pana/Panią dotyczących,
- ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania,
- wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania,
- żądania przeniesienia danych,



- wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, w przypadku jeśli uzna Pan/Pani, iż przetwarzanie danych narusza przepisy.

Korzystanie z portalu jest dobrowolne. Brak akceptacji lub korzystania z portalu nie spowoduje negatywnych dla Pani/Pana skutków.

Jednocześnie informujemy, iż Pana/Pani dane osobowe mogą zostać ujawnione podmiotom współpracującym na podstawie zawartych umów powierzenia.

Podstawa prawna:

(1) Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2002 nr 144 poz. 1204)

Załącznik nr 2 do Regulaminu Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK)

.....
(miejscowość i data)

.....
(Imię i nazwisko)

.....
.....

(adres)

OŚWIADCZENIE

o rezygnacji z usługi Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK)

Oświadczam, że z dniem rezygnuję z korzystania z usługi internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) z powodu:

*

.....

(data i czytelny podpis Użytkownika)

* Podanie powodu jest dobrowolne.