

REGULAMIN ŚWIADCZENIA DROGĄ ELEKTRONICZNĄ USŁUGI „INTERNETOWA OBSŁUGA KLIENTA” (IOK) DLA CZŁONKÓW SPÓŁDZIELNI MIESZKANIOWEJ „FILAR” W ELBLĄGU

I. ZAKRES ZASTOSOWANIA / POSTANOWIENIA WSTĘPNE.

Niniejszy Regulamin został opracowany i przyjęty przez Usługodawcę na podstawie przepisów Ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną, jest adresowany do użytkowników lokali mieszkalnych, użytkowych oraz garaży i miejsc postojowych.

II. OKREŚLENIA UŻYTE W REGULAMINIE

Ilekrót w niniejszym Regulaminie pojawiają się następujące określenia, należy przez nie rozumieć odpowiednio:

1. Usługodawca – Spółdzielnia Mieszkaniowa „FILAR” w Elblągu, ulica Marii Konopnickiej 2A/18, NIP 5780001100, REGON 001375558, KRS 0000130340.
2. Użytkownik – osoba fizyczna lub prawna posiadająca tytuł prawny (prawo odrębnej własności, spółdzielcze własnościowe prawo, spółdzielcze lokatorskie prawo, najem wynikający z umowy ze Spółdzielnią) do lokalu pozostającego w zasobach Spółdzielni, która uzyskała Identyfikator użytkownika oraz Hasło, umożliwiające dostęp do Systemu „Internetowa Obsługa Klienta” – IOK i rozpoczęła korzystanie z usługi świadczonej przez Usługodawcę. Użytkownikowi przysługuje jedno konto dla jednego lokalu.
3. System „Internetowa Obsługa Klienta - IOK” – oprogramowanie składające się na elektroniczny system internetowej obsługi klienta, dostępne pod adresem internetowym: www.mieszkania-filar.pl, zakładka E-KARTOTEKA/LOGOWANIE, za pośrednictwem którego Usługodawca świadczy na rzecz Użytkowników Usługi objęte niniejszym Regulaminem.
4. Identyfikator Użytkownika – ciąg znaków, stanowiących indywidualną nazwę, służący uzyskaniu dostępu do Systemu „Internetowa Obsługa Klienta - IOK”, przypisany do konkretnego Użytkownika.
5. Hasło – ciąg znaków – nie mniej niż 8 znaków zawierających cyfrę i wielkie i małe litery, stanowiących zabezpieczenie indywidualnego konta Użytkownika, stosowane podczas uzyskiwania przez Użytkownika dostępu do systemu „Internetowa Obsługa Klienta - IOK”.
6. Aktywacja konta Użytkownika – przyznanie Użytkownikowi unikalnego numeru/symbolu Użytkownika – loginu oraz nadanie hasła w celu umożliwienia korzystania z IOK.
7. Usługa – usługa świadczona w ramach Systemu „Internetowa Obsługa Klienta”.

III. RODZAJE I ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ.

W ramach Systemu „Internetowa Obsługa Klienta - IOK” Usługodawca umożliwia Użytkownikowi korzystanie z następujących usług z zakresu internetowej obsługi klienta:

1. uzyskiwanie informacji o należnościach Użytkownika w stosunku do Usługodawcy, oraz o historii dokonywanych wpłat;
2. uzyskiwanie informacji o odczytach liczników dokonywanych w lokalu Użytkownika oraz kwotach rozliczeń mediów;
3. uzyskiwanie dostępu do treści umieszczonych w Systemie „IOK” ogłoszeń i informacji publikowanych przez Usługodawcę;
4. uzyskiwanie dostępu do umieszczonych w systemie „IOK” podstawowych informacji, w szczególności o numerach identyfikacyjnych i numerach rachunków bankowych;
5. jednoznaczną identyfikację stron Usługi świadczonej drogą elektroniczną oraz potwierdzenie faktu złożenia oświadczeń woli i ich treści poprzez zabezpieczenie dostępu do Usługi indywidualnym Identyfikatorem Użytkownika i Hasłem;



IV. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ.

1. Warunki techniczne korzystania z Usługi: Do korzystania z Systemu „IOK” wymagany jest dostęp do Internetu oraz przeglądarka internetowa.
2. Zarejestrowanie Użytkownika następuje po dostarczeniu do siedziby SM „FILAR” prawidłowo wypełnionego wniosku o dostęp do modułu IOK (e-kartoteka), oraz po okazaniu dokumentu stwierdzającego tożsamość oraz pisemną akceptację niniejszego Regulaminu. W formularzu zgłoszeniowym Klient może wyrazić zgodę na przesyłanie informacji na maila.
3. Po procesie rejestracji Klient na miejscu otrzymuje Identyfikator i Hasło.
4. Konto zostanie aktywowane w ciągu 24 godz. od rejestracji o której mowa w pkt 3 Dział IV.
5. Usługodawca umożliwi Użytkownikowi uzyskanie dostępu do Usługi poprzez wydanie indywidualnego Identyfikatora Użytkownika oraz Hasła. Dla każdego Użytkownika przypisany jest jeden Identyfikator Użytkownika i jedno Hasło.
6. Usługodawca wygeneruje login oraz hasło konieczne do korzystania z IOK. Hasło zostanie przekazane Użytkownikowi, za potwierdzeniem odbioru.
7. W celu skorzystania z Usługi, należy otworzyć w przeglądarce internetowej stronę www.mieszkania-filar.pl, wybrać zakładkę E-KARTOTEKA/LOGOWANIE, a następnie wpisać w odpowiednie pola Identyfikator Użytkownika oraz Hasło.
8. Przed przystąpieniem do korzystania z Usług Systemu „IOK” Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się z treścią Regulaminu i złożenie oświadczenia o jego akceptacji poprzez zaznaczenie i potwierdzenie kliknięciem odpowiedniej opcji. W przypadku dokonania zmian w treści Regulaminu zastosowanie mają każdorazowo zapisy zdania poprzedzającego. Użytkownik logując się do Systemu, przed rozpoczęciem korzystania musi wyrazić zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych.
9. Podczas operacji pierwszego logowania użytkownik winien dokonać zmiany hasła.
10. Wszelkie operacje i czynności dokonywane po zalogowaniu się do serwisu IOK z wykorzystaniem Identyfikatora Użytkownika i Hasła uważane będą za dokonane przez tego Użytkownika.
11. Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z Usług świadczonych w ramach Systemu „IOK” poprzez złożenie Usługodawcy stosownego oświadczenia:
 - a) pisemnie na adres siedziby Usługodawcy;
 - b) pocztą elektroniczną na adres: smfilar@o2.pl
12. Usługodawca zapewnia Użytkownikom:
 - a) możliwość korzystania z Usługi świadczonej drogą elektroniczną w sposób bezpieczny i uniemożliwiający dostęp osób trzecich przy wykorzystaniu technik zabezpieczeń odpowiednich dla właściwości tej Usługi;
 - b) jednoznaczną identyfikację stron Usługi świadczonej drogą elektroniczną oraz potwierdzenie faktu złożenia oświadczeń woli i ich treści poprzez zabezpieczenie dostępu do Usługi indywidualnym Identyfikatorem Użytkownika i Hasłem.
13. Użytkownika obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym przy użyciu lub za pośrednictwem Systemu „IOK”.
14. Użytkownik powinien należycie zabezpieczać swój Identyfikator Użytkownika i Hasło przed przypadkową utratą i przed dostępem osób trzecich. W szczególności po zakończeniu korzystania z Usług, Użytkownik powinien wylogować się z Systemu „IOK” poprzez kliknięcie polecenia „Wyloguj się” umieszczonego w prawym górnym rogu strony.
15. Korzystając z Usługi Użytkownik ponosi ryzyko związane z możliwością przypadkowej utraty Identyfikatora Użytkownika i Hasła, a także ryzyko związane z ewentualnym nieuprawnionym uzyskaniem dostępu osób trzecich do Systemu „IOK” z powodu winy lub niedbalstwa Użytkownika.

16. Użytkownik zobowiązany jest do nieudostępniania Identyfikatora Użytkownika i Hasła osobom trzecim.
17. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez Użytkownika swojego Identyfikatora Użytkownika i Hasła osobom trzecim lub niewystarczającego zabezpieczenia tych danych przed osobami trzecimi.
18. Usługodawca ma prawo zablokować dostęp Użytkownika do Systemu „IOK” w przypadku stwierdzenia, że Użytkownik korzysta z Systemu „IOK” w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa, a także w przypadku stwierdzenia lub podejrzenia uzyskania dostępu do Systemu „IOK” przez osoby nieupoważnione.
19. Użytkownik jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Usługodawcę o każdym przypadku stwierdzenia lub podejrzenia, że dostęp do Systemu „IOK” uzyskały inne, nieupoważnione osoby, a także o każdym przypadku utraty Identyfikatora Użytkownika lub Hasła i innych zdarzeń, które mogłyby zagrozić lub naruszyć bezpieczeństwo lub poprawność funkcjonowania Systemu „IOK” lub świadczenia Usługi, stosownie do pkt. IV ppkt 6 Regulaminu.
20. W przypadku wygaśnięcia tytułu prawnego do lokalu niezwłocznie zablokowany zostanie dostęp do konta użytkownika serwisu IOK z jednoczesnym usunięciem danych użytkownika IOK z listy użytkowników.
21. „Internetowa Obsługa Klienta - IOK” działa w oparciu o automatycznie generowane, nie weryfikowane przez administratora dane. Uzyskane przez użytkownika tą drogą dane nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń wobec administratora. W przypadku wątpliwości dot. poprawności prezentowanych przez IOK danych należy niezwłocznie skontaktować się z Biurem Spółdzielni celem ich wyjaśnienia

V. TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO.

1. Wszelkie reklamacje i uwagi odnoszące się do działania Systemu „IOK” i do świadczonej przez Usługodawcę Usługi Użytkownik może zgłaszać:
 - a) pisemnie na adres siedziby Usługodawcy;
 - b) pocztą elektroniczną na adres: smfilar@o2.pl
2. Reklamacje powinny być zgłoszone w terminie 30 dni liczonych od dnia zdarzenia, będącego przedmiotem reklamacji, a także powinny zawierać oznaczenie Użytkownika pozwalające na jego identyfikację oraz zwięzły opis zgłaszanych zastrzeżeń.
3. Reklamacje będą rozpoznawane w terminie 30 dni liczonych od dnia ich otrzymania, chyba, że powstanie konieczność uzupełnienia reklamacji lub uzyskania dodatkowych wyjaśnień od Użytkownika. W takim przypadku termin rozpoznania reklamacji będzie liczony od dnia uzupełnienia reklamacji o dodatkowe informacje lub wyjaśnienia niezbędne do jej rozpatrzenia.

VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

1. Usługodawca udostępnia nieodpłatnie niniejszy Regulamin na stronie internetowej www.mieszkania-filar.pl. Każdy Użytkownik może w dowolnym czasie zapoznać się z regulaminem i pobrać jego treść w formie pliku PDF.
2. Niniejszy regulamin został przyjęty uchwałą Zarządu nr 3/2022 z dnia 16.05.2022r. i wchodzi w życie z dniem podjęcia.

CZŁONEK ZARZĄDU

Marta Stępień

CZŁONEK ZARZĄDU

Eugeniusz Szamp