

Regulamin korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Regulamin określa zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta, w szczególności zakładania, udostępniania i wykorzystywania indywidualnego konta Użytkownika, zapewniającego dostęp do oferowanych usług przez ZBM–TBS Sp. z o.o. oraz informacji dotyczących Odbiorców.
2. Postanowienia Regulaminu są dla Stron wiążące.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy kodeksu cywilnego, ustawy o ochronie danych osobowych oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną .

§ 2

Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne jest pod adresem <https://ebok.zbm-tbs.zabrze.pl>

§ 3

1. Użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć następująco:
 - **Odbiorca** – każda osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, na rzecz której ZBM–TBS Sp. z o.o. świadczy usługi,
 - **eBOK** – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta,
 - **Użytkownik** – Odbiorca zarejestrowany w eBOK, posiadający login i hasło,
 - **Wniosek** – dokument umożliwiający uruchomienie procedury utworzenia / aktualizacji / usunięcia konta, który Odbiorca podpisuje w REB,
 - **Login** – ciąg znaków jednoznacznie identyfikujących Użytkownika w eBOK, nadawany przez ZBM–TBS Sp. z o.o.,
 - **Hasło** – kombinacja znaków, zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do eBOK.
2. Administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz.U. z 2002 r. nr 101, poz. 926 z późn. zm.) jest ZBM–TBS Sp. z o.o. z siedzibą w Zabrze

II. WARUNKI UTWORZENIA I UDOSTĘPNIENIA KONTA

§ 4

1. Utworzenie i udostępnienie Odbiorcy konta w eBOK ma miejsce po spełnieniu łącznie następujących warunków:
 - dostarczenie osobiście do odpowiedniego oddziału REB ZBM–TBS Sp. z o.o. w którego ewidencji należy zarządzana nieruchomość prawidłowo wypełnionego oraz podpisanego wniosku o założenie konta w eBOK,
 - posiadanie osobistego aktywnego konta e-mail do którego ze względu na wykorzystanie go m.in. do aktywacji dostępu do eBOK oraz zmian hasła nie mają dostępu osoby trzecie,
 - zapoznanie się i zaakceptowanie Regulaminu korzystania z eBOK,
 - dokonanie aktywacji dostępu stosownie do warunków określonych w § 6.
2. Zaleca się, korzystając z usługi internetowego dostępu do konta Odbiorcy, stosowanie aktualnych wersji przeglądarek internetowych - Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome, Opera (przeglądarki ogólnodostępne).

§ 5

1. Użytkownik wyraża zgodę na wykonanie usługi, polegającej na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemów teleinformatycznych, przy czym dane te są szyfrowane, transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne (ustawa z dn. 16 lipca 2004 r. Dz. U. z 2004 r. nr 171, poz. 1800 z późn. zm.).
2. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych zawartych we wniosku w celach związanych z obsługą konta eBOK oraz informacyjnych i marketingowych ZBM – TBS Sp. z o.o. oraz na otrzymywanie informacji o charakterze reklamowym i handlowym, w tym za pomocą środków komunikacji elektronicznej (ustawa z dn. 18 lipca 2002 r. Dz. U. z 2002 r. nr 144 poz. 1204 z późn. zm.).

III. AKTYWACJA USŁUGI

§ 6

1. Odbiorca po złożeniu wniosku - w terminie do 14 dni od daty jego złożenia - otrzymuje w formie wiadomości na adres e-mail indywidualny link, którym posługuje się przy pierwszym logowaniu do systemu.
2. Login i hasło przyporządkowane są tylko jednemu Użytkownikowi.
3. Hasło nadawane jest przez ZBM-TBS Sp. z o.o. i służy do pierwszego zalogowania się w systemie. Po pierwszym logowaniu Użytkownik powinien dokonać zmiany hasła na dowolnie wybrane przez siebie, składające się z min. 8 znaków, zawierające min. 1 cyfrę oraz min. 1 dużą i małą literę (z wyłączeniem polskich liter).
4. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie korzystania z konta w eBOK.
5. Przeglądane dane, znajdujące się na koncie Użytkownika, są aktualne na dzień poprzedni.
6. Zakończenie korzystania z przeglądania danych następuje przez wylogowanie się z systemu.

IV. ZASADY KORZYSTANIA Z eBOK

§ 7

1. Korzystanie z eBOK jest bezpłatne.
2. Z usługi może korzystać wyłącznie Odbiorca.
3. Użytkownik po zalogowaniu do systemu eBOK ma dostęp między innymi do następujących danych::
 - Dane osobowe
 - Naliczone obciążenia (opłaty na dzień),
 - Wpłaty,
 - Saldo konta,
 - Miary (powierzchnia użytkowa, liczba osób, udział w nieruchomości),

§ 8

1. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji do ZBM – TBS Sp. z o.o. dotyczących funkcjonowania eBOK .
2. Reklamacje dotyczące funkcjonowania eBOK można złożyć osobiście , listownie na adres ZBM – TBS Sp. z o.o. lub na adres email Spółki. Reklamacje będą rozpatrywane bez zbędnej zwłoki w terminie nie dłuższym niż 21 dni od daty ich otrzymania.

O sposobie załatwienia reklamacji Użytkownik zostanie poinformowany drogą pisemną , telefoniczną lub pocztą elektroniczną.

V. INFORMACJE TECHNICZNE

§ 9

1. ZBM-TBS Sp. z o.o. podejmie wszelkie możliwe działania, celem zapewnienia poprawnego działania eBOK, w zakresie możliwości wynikających z dostępnego poziomu technicznego.
2. ZBM-TBS Sp. z o.o. dopuszcza tymczasowe przerwy konserwacyjne oraz aktualizacyjne w dostępie do systemu.
3. ZBM-TBS Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za:
 - przerwy w dostępności usługi wywołane zdarzeniami losowymi, a w szczególności awariami urządzeń, awariami sieci teleinformatycznych lub sieci energetycznych itp.,
 - szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych,
 - rzetelność danych przekazanych do eBOK przez Użytkownika,
 - skutki wynikające z wejścia w posiadanie danych dostępu do konta eBOK Użytkownika przez osoby trzecie, chyba że jest to wynikiem zaniedbania przez ZBM-TBS Sp. z o.o.,
 - bezprawne działania osób trzecich, ingerujących w system komputerowy Użytkownika, polegające m.in. na włamaniach i wirusach komputerowych,
 - jakiegokolwiek negatywne skutki wynikające z braku aktualnych danych Użytkownika, w związku z niedopełnieniem przez Użytkownika obowiązku ich aktualizacji,
 - konsekwencje wynikające z naruszeń niniejszego Regulaminu dokonanych przez Użytkownika.

VI. ZAKRES OBOWIĄZKÓW I UPRAWNIĘĆ

§ 10

Użytkownik:

1. Ponosi pełną odpowiedzialność za wprowadzone dane we wniosku oraz za dyspozycje przekazane poprzez eBOK .
2. Zobowiązany jest do korzystania z eBOK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu, przede wszystkim do:
 - nie udostępniania danych dostępu osobom trzecim,
 - nie przenoszenia na osoby trzecie prawa do korzystania z eBOK ,
 - nie podejmowania działań mających na celu ustalenie haseł dostępu innych użytkowników serwisu ,
 - wylogowania się po zakończeniu korzystania z serwisu,
 - bieżącego zapoznawania się ze zmianami Regulaminu,
 - poinformowania ZBM – TBS Sp. z o.o. o nieprawidłowościach w działaniu serwisu.
3. W przypadku zmiany danych zawartych we wniosku jest zobowiązany do ich aktualizacji.
4. Ma prawo zastrzeżenia dostępu do eBOK w przypadku wystąpienia podejrzenia o możliwości wejścia osób trzecich w posiadanie hasła i niemożności samodzielnego dokonania zmiany hasła oraz w innych uzasadnionych przypadkach. Zastrzeżenia można dokonać osobiście, telefonicznie bądź listownie na adres ZBM–TBS Sp. z o.o. , podając dane wymagane w celu identyfikacji Użytkownika, np. PESEL, NIP itp.
5. Może zrezygnować z korzystania z eBOK w każdym czasie. Rezygnacji można dokonać drogą e-mailową, osobiście, bądź listownie na adres ZBM–TBS Sp. z o.o., wypełniając druk wniosku. Po uzyskaniu informacji o rezygnacji, ZBM–TBS Sp. z o.o. usuwa przetwarzane dotychczas dane osobowe Użytkownika związane ze świadczeniem usług drogą elektroniczną.

§ 11

ZBM–TBS Sp. z o.o.:

1. Zakłada konto eBOK - w terminie do 14 dni od złożenia wniosku przez Odbiorcę - i przekazuje Odbiorcy (w formie wiadomości na adres e-mail) dane niezbędne do zalogowania się do systemu.
2. Zastrzega sobie możliwość zawieszania czynności związanych z utworzeniem konta eBOK do czasu wyjaśnienia niezgodności dot. rozbieżności danych zawartych we wniosku. Po uzgodnieniu z Odbiorcą kwestii niespójności, zostanie niezwłocznie uruchomiona procedura aktywacji konta eBOK.
3. Usuwa konto Użytkownika w przypadku utraty ważności umowy zawartej z ZBM–TBS Sp. z o.o. .
4. Zobowiązany jest do zapewnienia bezpieczeństwa i ochrony danych osobowych Odbiorcy poprzez należyte zachowanie staranności w przestrzeganiu obowiązujących w ZBM–TBS Sp. z o.o. procedur ochrony danych osobowych i ochrony systemów informatycznych oraz poprzez wykorzystanie właściwych rozwiązań technicznych.
5. Ma prawo zablokować dostęp do konta w przypadku stwierdzenia naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu lub przepisów prawa, jak również braku akceptacji zmian niniejszego Regulaminu.

VII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 12

1. ZBM–TBS Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu.
2. Zmiany Regulaminu będą udostępniane Użytkownikom na stronie eBiura ZBM–TBS Sp. z o.o. w Zabrze (www.ebok.zbm-tbs.zabrze.pl) i wchodzi w życie po upływie 14 dni od daty publikacji.
3. O braku akceptacji zmian niniejszego Regulaminu, Użytkownik informuje pisemnie ZBM–TBS Sp. z o.o. w ciągu 14 dni pisemnie lub pocztą elektroniczną. W takim przypadku ZBM–TBS Sp. z o.o. uprawniona będzie do zablokowania konta użytkownika.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1.11.2013.r.