

**Regulamin korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK)
w Spółdzielni Mieszkaniowej „Victoria” w Krakowie**

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z elektronicznego Biura Obsługi Klienta (dalej: „e-BOK”), umożliwiającego Użytkownikom zdalny dostęp do informacji dotyczących lokali.
2. Usługa e-BOK jest dostępna poprzez moduł „e-CZYNSZE” pod adresem: www.smvictoria.pl/eczynsze.
3. Administratorem e-BOK oraz danych przetwarzanych w związku z korzystaniem z e-BOK jest Spółdzielnia Mieszkaniowa „Victoria” w Krakowie, Os. Kościuszkowskie 5 (pawilon), 31-858 Kraków, tel. 12 648 51 83, e-mail: sekretariat@smvictoria.pl.
4. Korzystanie z e-BOK jest bezpłatne i dobrowolne. Dostęp do e-BOK odbywa się w oparciu o sieć Internet.
5. Spółdzielnia zastrzega możliwość czasowych przerw w dostępie do e-BOK w związku z pracami serwisowymi, konserwacją lub aktualizacją systemu.

§ 2

Definicje

1. Spółdzielnia / Administrator – Spółdzielnia Mieszkaniowa „Victoria” w Krakowie.
2. Użytkownik – osoba fizyczna lub prawna posiadająca tytuł prawny do lokalu w zasobach Spółdzielni (lub lokalu zarządzanego przez Spółdzielnię), której przyznano dostęp do e-BOK.
4. Konto Użytkownika – konto utworzone w e-BOK dla danego Użytkownika, za pośrednictwem którego możliwe jest korzystanie z e-BOK.
5. Login – identyfikator Użytkownika w e-BOK
6. Hasło – poufny ciąg znaków służący do uwierzytelnienia Użytkownika. System różni małe i wielkie litery.

§ 3

Uzyskanie dostępu, rejestracja i logowanie

1. Dostęp do e-BOK jest przyznawany użytkownikowi poprzez przesłanie przez Spółdzielnię danych do pierwszego logowania.
2. Przy pierwszym logowaniu Użytkownik jest zobowiązany do akceptacji Regulaminu. Akceptacja regulaminu oznacza zgodę na korzystanie z serwisu na warunkach w nim opisanych.
3. W przypadku utraty hasła lub podejrzenia nieuprawnionego dostępu Użytkownik powinien niezwłocznie powiadomić Spółdzielnię; Spółdzielnia może zablokować konto i wygenerować nowe hasło.
4. Spółdzielnia usuwa Użytkownika z listy użytkowników e-BOK i blokuje dostęp do konta na jego żądanie złożone Spółdzielni w formie pisemnej oraz w przypadku wygaśnięcia tytułu prawnego do lokalu.

§ 4

Zasady korzystania i bezpieczeństwo

1. Użytkownik jest zobowiązany do korzystania z e-BOK zgodnie z niniejszym Regulaminem oraz przepisami prawa.
2. Użytkownik nie może udostępniać osobom trzecim loginu, hasła ani innych danych dostępowych. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za skutki ich udostępnienia lub niewłaściwego zabezpieczenia.
3. Użytkownik zobowiązuje się do podejmowania działań minimalizujących ryzyko nieuprawnionego dostępu, w szczególności do: stosowania hasła o odpowiedniej złożoności, okresowej zmiany hasła oraz niewykorzystywania tego samego hasła w innych serwisach.
4. Zabronione jest podejmowanie działań mogących zakłócać funkcjonowanie e-BOK, w tym prób nieuprawnionego dostępu do kont innych Użytkowników, ingerencji w system lub obejścia zabezpieczeń.
5. Spółdzielnia ma prawo zablokować dostęp do konta w przypadku stwierdzenia korzystania z e-BOK w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa.

6. Saldo rozliczeń i prezentowane dane mogą nie uwzględniać wpłat, korekt lub innych operacji, które nie zostały jeszcze zaksięgowane (np. wpłaty w drodze, korekty po zmianie liczby osób, rozliczenia wody, zadłużenia objęte postępowaniem sądowym, odsetki).

§ 5

Zakres informacji udostępnianych w e-BOK

W ramach e-BOK mogą być udostępniane w szczególności następujące informacje:

- dane identyfikacyjne lokalu
- informacje o naliczeniach i wpłatach oraz saldo rozliczeń,
- zestawienie obowiązujących opłat,
- informacje o zadłużeniu,
- inne komunikaty i informacje przekazywane przez Spółdzielnię w ramach e-BOK.

§ 6

Odpowiedzialność

1. Za prawidłowe działanie e-BOK odpowiada Spółdzielnia w zakresie utrzymania systemu oraz udostępnianych funkcjonalności.
2. Spółdzielnia nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne uniemożliwiające korzystanie z e-BOK powstałe z przyczyn od niej niezależnych, w szczególności związane z dostępem do Internetu, awarią sprzętu lub oprogramowania po stronie Użytkownika albo działaniem siły wyższej.
3. Spółdzielnia nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia danych dostępowych przez osoby trzecie, w tym w sytuacji, gdy dostęp umożliwił Użytkownik.
4. e-BOK działa w oparciu o automatyczne generowanie informacji. Informacje uzyskane w e-BOK mają charakter informacyjny i nie stanowią podstawy roszczeń wobec Spółdzielni. W razie stwierdzenia nieprawidłowości należy skontaktować się ze Spółdzielnią w celu ich wyjaśnienia.

§ 7

Reklamacje i zgłoszenia

1. Użytkownik może zgłaszać uwagi oraz reklamacje dotyczące działania e-BOK w formie pisemnej w siedzibie Spółdzielni lub elektronicznie na adres e-mail: sekretariat@smvictoria.pl (z dopiskiem „e-BOK/e-CZYNSZE”).
2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej: dane Użytkownika, opis zdarzenia, datę i godzinę wystąpienia problemu, a w miarę możliwości zrzuty ekranu lub inne materiały ułatwiające diagnozę.
4. Spółdzielnia rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.
5. Uwagi wnoszone przez osoby niebędące Użytkownikami e-BOK mogą pozostać bez rozpatrzenia.

§ 8

Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z korzystaniem z e-BOK jest Spółdzielnia Mieszkaniowa „Victoria” w Krakowie, Os. Kościuszkowskie 5 (pawilon), 31-858 Kraków.
2. Dane osobowe przetwarzane są w szczególności w celu: (a) realizacji zadań statutowych Spółdzielni i obsługi rozliczeń lokali, (b) zapewnienia dostępu do e-BOK, (c) realizacji obowiązków prawnych oraz (d) dochodzenia, ustalenia lub obrony przed roszczeniami – zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b, c i f RODO.
3. Dane mogą być udostępniane podmiotom przetwarzającym je na zlecenie Spółdzielni (np. dostawcom usług IT/hostingu) – wyłącznie na podstawie umów powierzenia i w zakresie niezbędnym do świadczenia usług.
4. Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do danych, ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania, sprzeciwu (w zakresie wynikającym z przepisów) oraz prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
5. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych w Spółdzielni są dostępne na stronie internetowej Spółdzielni w zakładce „RODO” oraz w siedzibie Spółdzielni.

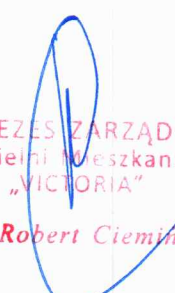
§ 9

Postanowienia końcowe

1. Spółdzielnia zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, w szczególności w przypadku zmian prawnych, organizacyjnych lub technicznych dotyczących e-BOK.
2. Informacja o zmianie Regulaminu oraz jego aktualna treść publikowane są na stronie internetowej Spółdzielni. Korzystanie z e-BOK po wejściu w życie zmian jest równoznaczne z akceptacją zmienionej treści Regulaminu.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego przyjęcia uchwałą Zarządu Spółdzielni.

Niniejszy Regulamin został przyjęty przez Zarząd Spółdzielni Mieszkaniowej „VICTORIA” w Krakowie Uchwałą nr 61/05/2026 z dnia 11.03.2026 r..


Członek Zarządu
ds. Technicznych
S.M. „VICTORIA”
mgr inż. Zbigniew Kaczmarczyk


PREZES ZARZĄDU
Spółdzielni Mieszkaniowej
„VICTORIA”
mgr Robert Ciemiński