

**Regulamin systemu eBOK  
Ostrołęckiej Spółdzielni Mieszkaniowej**

**§ 1**

**Postanowienia wstępne**

1. Określenia Regulaminu:
  - a. Administrator – Ostrołęcka Spółdzielnia Mieszkaniowa w Ostrołęce, ul.gen.J.Hallera 13, 07-410 Ostrołęka
  - b. eBOK – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta.
  - c. Klient – osoba fizyczna lub prawna posiadająca tytuł prawny do lokalu w zasobach Administratora.
  - d. Użytkownik – Klient zarejestrowany w systemie eBOK.
  - e. Aktywacja konta Klienta – przyznanie Klientowi unikalnego loginu Użytkownika oraz nadanie hasła do pierwszego logowania.
  - f. Login – numeryczny ciąg znaków służący do identyfikacji, podawany przez Użytkownika w czasie logowania w systemie eBOK.
  - g. Hasło – ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie logowania w systemie eBOK.
2. Użytkowanie systemu eBOK jest bezpłatne.

**§ 2**

**Rejestracja Klienta**

1. Formularz zgłoszeniowy eBOK dostępny jest:
  - a. w wersji elektronicznej na stronie internetowej [www.osm.ostroleka.pl](http://www.osm.ostroleka.pl)
  - b. w wersji papierowej:  
**Biuro Zarządu OSM w Ostrołęce**, ul.gen.J.Hallera 13  
**Administracja Osiedla nr 1**, ul.gen.J.Hallera 13A  
**Administracja Osiedla nr 2**, ul.H.Sienkiewicza 3
2. Zarejestrowanie Klienta następuje po osobistym złożeniu formularza zgłoszeniowego, którego wzór stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
3. Złożenie podpisanego formularza zgłoszeniowego o którym mowa w § 2, pkt.2 jest równocześnie akceptacją niniejszego Regulaminu.
4. Rejestracji Klienta w systemie eBOK dokonuje Administrator.
5. Po procesie rejestracji, Klient w terminie 2 tygodni od daty złożenia formularza, otrzymuje login i hasło na wskazany na formularzu adres @mail.
6. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Klienta z listy użytkowników eBOK i zablokowanie dostępu do konta na jego żądanie złożone Administratorowi w formie pisemnej.
7. Wszystkie pytania dotyczące systemu eBOK, należy kierować na adres email: ebok@osm-ostroleka.pl

**§ 3**

**Korzystanie z systemu eBOK**

1. eBOK dostępny jest dla Klientów przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji.
2. Podczas pierwszego logowania zaleca się zmianę hasła przez użytkownika. Nowe hasło może zawierać od 2 do 60 dowolnych znaków. Uwaga! System rozróżnia małe i wielkie litery.
3. W przypadku zapomnienia/zagubienia hasła należy zwrócić się do Administratora o wygenerowanie nowego hasła – zostanie ono przesłane na adres poczty elektronicznej podany w formularzu zgłoszeniowym.

**§ 4**

**Zakres odpowiedzialności**

4. W przypadku zbycia lokalu dostęp do systemu będzie zablokowany.
  5. Administrator może w każdej chwili, dodawać nowe usługi, modyfikować i zawieszать usługi dostępne w systemie eBOK.
  6. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania eBOK.
  7. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w przypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
  8. Saldo rozliczeń z tytułu opłat za lokal na dany dzień może nie uwzględniać wpłat, które nie zostały jeszcze zaewidencjonowane na konto Spółdzielni, zmian wymiarów opłat związanych np. ze zmianą liczby osób, norm wody, zadłużeń objętych pozwami sądowymi oraz odsetek za opóźnienie w płatnościach.
1. Za prawidłowe działanie eBOK odpowiada Administrator.
  2. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła przez osoby trzecie.
  3. System eBOK działa w oparciu o automatyczne, nie weryfikowane przez pracownika, generowanie informacji. Informacje uzyskane przez Użytkownika systemu eBOK za jego pośrednictwem nie mogą stanowić podstawy roszczeń wobec Administratora. W przypadku nieprawidłowości prezentowanych danych należy skontaktować się z pracownikiem biura Spółdzielni w celu wyjaśnienia nieprawidłowości.
  4. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem systemu eBOK.

**§ 5**

**Reklamacje**

1. Użytkownicy systemu eBOK uprawnieni są do składania reklamacji dotyczących działania eBOK.
2. Reklamacje powinny być kierowane na adres Administratora pocztą tradycyjną, lub na adres email: ebok@osm-ostroleka.pl. Reklamację, wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji, należy zgłaszać nie później niż w terminie 7 dni roboczych od dnia, w którym nastąpiło to zdarzenie.
3. Reklamacje wniesione przez osoby nie będące Użytkownikami eBOK pozostawia się bez rozpatrzenia.
4. Przy rozpatrywaniu reklamacji Administrator opiera się na treści niniejszego Regulaminu oraz przepisach prawa. Po rozpatrzeniu reklamacji Administrator zawiadamia o sposobie załatwienia reklamacji osobę wnoszącą reklamację, w takiej formie, w jakiej została wniesiona, lub w inny wybrany przez Administratora sposób.

**§ 6**

**Inne postanowienia**

1. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu eBOK.
2. Administrator oświadcza, że dane osobowe zawarte w bazie danych eBOK wykorzystywane będą wyłącznie w celach statutowych. Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu oraz poprawienia swoich danych osobowych.
3. W przypadku zmiany treści Regulaminu eBOK, Administrator zamieści na stronie [www.osm.ostroleka.pl](http://www.osm.ostroleka.pl) tekst jednolity.
4. Regulamin eBOK opublikowany na stronie internetowej [www.osm.ostroleka.pl](http://www.osm.ostroleka.pl) uznaje się za doręczony do Użytkownika.
5. Niniejszy Regulamin został przyjęty na posiedzeniu Rady Nadzorczej OSM w dniu 28.12.2018r.- Uchwała nr 38/12/2018.