



## Regulamin internetowego Biura Obsługi Klienta [e-BOK] Gryfińskiego Towarzystwa Budownictwa Społecznego Spółka z o.o.

### Postanowienia ogólne.

Regulamin określa zasady korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług internetowych. Dostęp do Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) możliwy jest poprzez stronę internetową <https://tbsgryfino.pl/>

### Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

**Gryfińskie TBS, Spółka, Operator** - Gryfińskie Towarzystwo Budownictwa Społecznego Spółka z o.o. ul. Grunwaldzka 1, 74-100 Gryfino, NIP:858-15-55-375, Tel: 91 416-27-28 będące Administratorem Danych Osobowych Użytkowników e-BOK.

**e-BOK** - Internetowe Biuro Obsługi Klienta

**Klient** - podmiot/odbiorca, który zawarł z Gryfińskim Towarzystwem Budownictwa Społecznego Spółka z o.o. w Gryfinie umowę na Zarządzanie, Administrowanie lub Najem lokalu.

**Użytkownik** - Klient zarejestrowany w Internetowym Biurze Obsługi Klienta (e-BOK) - posiadający identyfikator oraz hasło.

**Identyfikator** - numer identyfikacyjny, który Gryfińskie Towarzystwo Budownictwa Społecznego Spółka z o.o. nadało każdemu Klientowi. Jest to unikatowy nr ID odbiorcy, który otrzymuje po zawarciu umowy na Zarządzanie, Administrowanie lub Najem lokalu.

**Hasło** - hasło wymagania: co najmniej jedną wielką literę, co najmniej jedną małą literę, co najmniej jedną cyfrę, co najmniej jeden znak specjalny, długość hasła od 8 do 20 znaków - zapewniająca użytkownikowi wyłączenie dostępu do Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK).

**Rozporządzenie** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).



## I. Zasady funkcjonowania z e-BOK:

1. Funkcjonowanie e-BOK nadzoruje Dział Obsługi Klienta zwany dalej Operatorem.
2. Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne.
3. Regulamin korzystania z e-BOK jest dostępny na stronie internetowej: <https://tbsgryfino.pl/strefa-mieszkanca/> oraz w Sekretariacie Gryfińskiego Towarzystwa Budownictwa Społecznego Spółka z o.o. ul. Grunwaldzka 1, 74-100 Gryfino, NIP:858-15-55-375, Tel: 91 416-27-28 Spółka informuje, iż dane osobowe Użytkownika podlegają ochronie zgodnie z przepisami Rozporządzenia.
4. Administratorem danych osobowych Użytkownika e-BOK jest Gryfińskie Towarzystwo Budownictwa Społecznego Spółka z o.o. ul. Grunwaldzka 1, 74-100 Gryfino, NIP:858-15-55-375, Tel: 91 416-27-28
5. Administrator Danych Osobowych powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym można skontaktować się pisząc na adres mailowy: [iod@tbsgryfino.pl](mailto:iod@tbsgryfino.pl) lub telefonicznie pod numerem telefonu 914162728;
6. Dane osobowe Użytkownika e-BOK będą przetwarzane w celu prawidłowej realizacji niniejszej usługi polegającej na umożliwieniu zarejestrowanym Klientom Gryfińskiego Towarzystwa Budownictwa Społecznego Spółka z o.o w Gryfinie korzystania z funkcjonalności e-BOK, w tym przesyłania faktur drogą elektroniczną.
7. Dane osobowe będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a Rozporządzenia, art. 6 ust. 1 lit. b Rozporządzenia oraz art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia.
8. Przetwarzane będą dane osobowe zawarte w umowie na Zarządzanie, Administrowanie lub Najem lokalu. Obejmuje to następujące dane osobowe: imię i nazwisko, NIP, adres zamieszkania, adres korespondencyjny, numer telefonu i adres e-mail.
9. Dostęp do danych osobowych Użytkownika posiadają pracownicy Gryfińskiego Towarzystwa Budownictwa Społecznego Spółka z o.o. W zakresie niezbędnym do realizacji usługi dane mogą być udostępniane współpracującym z Administratorem podmiotom trzecim, z którymi Operator ma zawarte umowy gwarantujące należyłą ochronę przekazywanych im danych oraz podmiotom lub instytucjom upoważnionym do tego na podstawie przepisów prawa.
10. Ma Pani/Pan prawo żądać od Administratora dostępu do swoich danych, ich sprostowania, przenoszenia i usunięcia (jeśli będzie to prawnie i technicznie możliwe) oraz ograniczenia przetwarzania danych, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, a także ma Pani/Pan prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
11. Podanie danych jest dobrowolne, jednakże jest niezbędne dla realizacji usługi.
12. Dane Pani/Pana będą przechowywane przez okres niezbędny do dochodzenia roszczeń i obrony przed roszczeniami przez Administratora.
13. W oparciu o Pani/Pana dane osobowe Administrator nie będzie dokonywać profilowania.
14. W związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych przez Administratora przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.
15. Transmisja danych pomiędzy urządzeniem Klienta, a serwerem Operatora jest szyfrowana protokołem SSL.



## **II. Rejestracja w e-BOK:**

1. Przed rejestracją Klient zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu, a rejestracja Klienta może nastąpić drogą elektroniczną (internetową) bądź osobiście w siedzibie Spółki.
2. Klient wypełnia oświadczenie (załącznik nr 1) umieszczone na stronie [https://bip.tbs.gryfino.pl/chapter\\_70017.asp](https://bip.tbs.gryfino.pl/chapter_70017.asp) dostępne również w sekretariacie Spółki.
3. Po wypełnieniu i wysłaniu przez Klienta drogą elektroniczną na adres [biuro@tbsgryfino.pl](mailto:biuro@tbsgryfino.pl) bądź osobiście w siedzibie spółki wypełnionego oświadczenia, nastąpi w ciągu 14 dni roboczych przenieśnięcie, na podany w oświadczeniu adres e-mail informacji zwrotnej z wygenerowanym identyfikatorem oraz hasłem pierwszego logowania. Przy pierwszym logowaniu przez Klienta system wymusi zmianę hasła.
4. Operator zobowiązany jest do usunięcia danych Klienta z listy użytkowników e-BOK na każde jego żądanie.
5. W przypadku rozwiązania umowy na Zarządzanie, Administrowanie, lub Najem mieszkań/lokalii Operator zobowiązany jest zablokować dostęp do konta Klienta w terminie 30dni kalendarzowych od daty rozwiązania ww. umowy.
6. Operator zobowiązany jest do niezwłocznego sprostowania danych Klienta znajdującego się na liście użytkowników e-BOK na każde jego żądanie po wcześniejszym pisemnym zgłoszeniu.

## **III. Korzystanie z usług e-BOK:**

1. Operator może w każdej chwili modyfikować widoczność danych w e-BOK, a także dokonywać aktualizacji usługi, zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane.
2. Użytkownik może korzystać z następujących usług:
  - ✓ wiadomości- użytkownik otrzymuje informację/wiadomości od Gryfińskiego TBS
  - ✓ karta obiektu- użytkownik ma możliwość sprawdzenia salda, historii finansowej konta, indywidualnego rachunku bankowego
  - ✓ dokumenty- użytkownik ma możliwość sprawdzenia i wydruku faktury bieżącej, dokumentów załączonych przez Gryfińskie TBS tj. protokołów, umów, wniosków oświadczeń oraz innych dokumentów, które uważa za stosowne od daty rejestracji.
3. Operator informuje Klienta o wystawieniu faktury za pośrednictwem e-mail/sms po wcześniejszym wyrażeniu zgody przez Klienta.
4. Płatności online w module e-BOK, realizuje BlueMedia. Prowizja za wykonanie przelewu wynosi 1 zł. Prowizja może ulec zmianie.
5. Do przeglądania dokumentów wymagany jest program obsługujący dokumenty w formacie PDF (np. Adobe Acrobat Reader).

## **IV. Pomoc techniczna:**

1. Operator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania e-BOK. O zmianach użytkownicy zostaną powiadomieni drogą elektroniczną (e-bok bądź e-mail).
2. Operator ma prawo zablokować dostęp do konta, w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez użytkownika w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa.
3. Operator podejmie wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie serwisu, w zakresie możliwości wynikających z dostępu poziomu technicznego.
4. Zgłoszenie przez użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [biuro@tbsgryfino.pl](mailto:biuro@tbsgryfino.pl) lub pod numerem telefonu 91-416-27-28. Rozpatrzenie reklamacji nastąpi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż 14 dni od daty wpływu reklamacji. O sposobie rozpatrzenia reklamacji, jak również o przedłużeniu niezbędnego czasu na jej rozpatrzenie (do 30 dni w szczególnie uzasadnionych przypadkach), Użytkownik zostanie poinformowany drogą elektroniczną.
5. Operator nie odpowiada za szybkość przesyłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.



**V. Zakres odpowiedzialności:**

1. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą e-BOK.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła użytkownika przez osoby trzecie.
3. Spółka podejmuje odpowiednie środki, aby w zwięzłej, przejrzystej, zrozumiałej i łatwo dostępnej formie, udzielić osobie, której dane dotyczą, wszelkich informacji, o których mowa w art. 13 Rozporządzenia, oraz prowadzić z nią wszelką komunikację na mocy art. 15–22 i 34 Rozporządzenia.