

Regulamin korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e - BOK) Miejskiego Zarządu Budynków Mieszkalnych w Kaliszu z dnia 29 grudnia 2017 r.

Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2017 r. poz. 1219) Miejski Zarząd Budynków Mieszkalnych w Kaliszu ustala Regulamin korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e – BOK) Miejskiego Zarządu Budynków Mieszkalnych w Kaliszu.

Postanowienia niniejszego Regulaminu określają w szczególności zasady i warunki korzystania oraz funkcjonowania Elektronicznego Biura Obsługi Klienta, prawa i obowiązki Użytkowników, prawa i obowiązki Administratora. Regulamin stanowi jednocześnie ogólne warunki korzystania z **e - BOK**.

§ 1. INFORMACJE OGÓLNE.

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **e-BOK** - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta Miejskiego Zarządu Budynków Mieszkalnych w Kaliszu;
- 2) **Najemca** - osoba fizyczna, w tym także prowadząca działalność gospodarczą (przedsiębiorca), lub osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej – będąca stroną umowy najmu zawartej z Miastem Kalisz, którego zarządcą jest MZBM;
- 3) **Użytkownik** - Najemca albo reprezentant Najemcy lub upoważniony przedstawiciel Najemcy, zarejestrowany w **e-BOK**;
- 4) **Identyfikator** - ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie rejestracji konta w **e-BOK** i umożliwiający każdorazowe logowanie Użytkownika w Serwisie. Jest to alfanumeryczny lub numeryczny ciąg znaków służących do identyfikacji Użytkownika w czasie logowania w Serwisie. Identyfikator nie może zawierać polskich znaków (ę, ą, ł, itp.). System rozróżnia małe i wielkie litery. Identyfikator wraz z hasłem pozwala na zalogowanie Użytkownika na jego Koncie w Serwisie;
- 5) **Hasło** - ciąg znaków zabezpieczający przed nieuprawnionym dostępem do E-USŁUGI, podawany przez Użytkownika w procesie rejestracji w **e-BOK** (może zostać w późniejszym czasie zmodyfikowane przez Użytkownika);
- 6) **Administrator** – Miejski Zarząd Budynków Mieszkalnych w Kaliszu ul. Dobrzecka 18;
- 7) **Regulamin** - niniejszy Regulamin korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e – BOK) Miejskiego Zarządu Budynków Mieszkalnych w Kaliszu;
- 8) **Konto** – miejsce w **e-BOK** dostępne dla Użytkownika po dokonaniu rejestracji, z poziomu którego Użytkownik ma dostęp do udostępnionych mu zasobów.

§ 2. USŁUGI OFEROWANE ZA POŚREDNICTWEM e-BOK.

1. W ramach **e-BOK** Użytkownik ma możliwość:

- 1) uzyskania informacji związanych z aktualnymi i archiwalnymi rozliczeniami zgodnie z realizacją umowy najmu;
- 2) podawania odczytów liczników (podanie odczytu nie jest równoznaczne z wystawieniem faktury, gdyż są one wystawiane zgodnie z cyklem rozliczeniowym);
- 3) zmiany danych takich jak: adres do korespondencji, numer telefonu, adres e-mail;

- 4) pobieranie e - faktur.
2. Administrator ma prawo w każdym czasie modyfikować usługi dostępne w **e-BOK**.

§ 3.

ZASADY KORZYSTANIA Z e-BOK.

1. Zasady korzystania z **e-BOK** określa Regulamin, który jest dostępny na stronie internetowej Administratora www.mzbm.kalisz.pl oraz w siedzibie Administratora.
2. **e-BOK** stanowi własność Miasta Kalisza.
3. Funkcjonowanie **e-BOK** nadzoruje Administrator.
4. Korzystanie z **e-BOK** jest bezpłatne.
5. Użytkownikiem **e-BOK** może zostać każdy Najemca po dokonaniu rejestracji.
6. Administratorem danych osobowych udostępnianych Użytkownikowi za pośrednictwem **e-BOK** jest Miejski Zarząd Budynków Mieszkalnych w Kaliszu. Zebrane dane przetwarzane są w związku z realizacją umowy najmu oraz mogą zostać udostępnione podmiotom świadczącym na rzecz Administratora usług związanych z realizacją umowy. Każdy Użytkownik ma prawo dostępu do treści danych osobowych oraz prawo do ich poprawiania.

§ 4.

UZYSKIWANIE DOSTĘPU DO e-BOK.

1. W celu dokonania rejestracji Użytkownik zobowiązany jest wypełnić formularz rejestracyjny, który stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu.
2. Rejestracji dokonuje się osobiście w siedzibie Administratora w Kaliszu przy ul. Dobrzeckiej 18.
3. Użytkownik zobowiązany jest w przypadku jakiegokolwiek zmiany danych, przekazanych w formularzu rejestracyjnym dokonać ich aktualizacji osobiście w siedzibie Administratora lub za pośrednictwem **e-BOK**.
4. Warunkiem dokonania rejestracji jest zapoznanie się z Regulaminem i jego akceptacja.
5. Po dokonaniu rejestracji Administrator zakłada dla Użytkownika Konto, nadając Użytkownikowi identyfikator i hasło startowe.
6. Dostęp do usługi możliwy jest pod adresem <https://e-bok.mzbm.kalisz.pl/e-bok> lub ze strony www.mzbm.kalisz.pl w zakładce „e-BOK”.
7. Administrator zastrzega sobie możliwość weryfikacji dokumentów potwierdzających dane objęte składanym przez Użytkownika oświadczeniem, w tym umocowania osoby składającej owe oświadczenie.

§ 5.

KORZYSTANIE Z e-BOK.

1. **e-BOK** jest dostępny dla Użytkowników 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji systemu informatycznego.
2. W celu uzyskania dostępu do **e-BOK** Użytkownik musi się zalogować podając identyfikator i hasło.
3. W przypadku 5 –krotnego podania nieprawidłowego hasła konto użytkownika zostaje zablokowane. W celu odblokowania konta należy skontaktować się osobiście z Administratorem.
4. Administrator może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować usługi dostępne w **e-BOK**, a także rozszerzyć lub zawieszać ich działanie oraz dodawać nowe usługi.

5. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta Użytkownika w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
6. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć login oraz hasło przed dostępem osób niepowołanych. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do **e-BOK** przez osoby trzecie, które weszły w posiadanie loginu i hasła Użytkownika wskutek uchybienia przez Użytkownika obowiązkowi ich zabezpieczenia.
7. Po zalogowaniu do **e-BOK** w dowolnym momencie Użytkownik ma możliwość zmiany hasła.
8. W toku korzystania przez Użytkownika z **e-BOK** zabronione jest dostarczanie przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści nieprawdziwych lub mogących wprowadzić w błąd oraz podejmowanie przez Użytkownika działań mających na celu jakiegokolwiek modyfikacje Serwisu.
9. Administrator ma prawo do zaniechania realizacji dyspozycji Użytkownika, gdy poweźmie uzasadnioną wątpliwość co do jej autentyczności lub zgodności ze stanem faktycznym lub przepisami prawa.

§ 6.

ZAKOŃCZENIE KORZYSTANIA Z e-BOK I USUNIĘCIE KONTA.

1. Usługa przestaje być dostępna dla Użytkownika w przypadku:
 - 1) zawieszania konta Użytkownika w wyniku nieprzestrzegania niniejszego Regulaminu,
 - 2) zbycia prawa do lokalu połączonego z kontem Użytkownika,
 - 3) pisemnej rezygnacji z usługi przez Użytkownika.
2. W przypadku zawieszenia konta Użytkownika w wyniku nieprzestrzegania niniejszego Regulaminu Użytkownik może dokonać ponownej aktywacji konta osobiście w siedzibie Administratora.
3. W przypadku zgłoszenia zbycia prawa do lokalu połączonego z kontem Użytkownika dostęp do konta wygasa w sposób natychmiastowy.
4. W celu wypowiedzenia usługi Użytkownik zobowiązany jest dokonać pisemnej rezygnacji osobiście – w siedzibie Administratora w Kaliszu przy ul. Dobrzeckiej 18.
5. Administrator dokona zamknięcia konta niezwłocznie, w terminie nie przekraczającym 10 dni roboczych.

§ 7.

ZASADY BEZPIECZEŃSTWA.

1. Za bezpieczeństwo użytkowania **e-BOK** odpowiada Użytkownik.
2. Zabronione jest przekazywanie loginu i hasła osobom trzecim. W przypadku utraty danych uwierzytelniających i stwierdzenia takiego faktu Użytkownik może zablokować konto w siedzibie Administratora.
3. Administrator nigdy nie będzie komunikował się z Użytkownikami za pomocą poczty e-mail lub sms, prosząc o jakiegokolwiek dane identyfikacyjne lub dostępowe do **e-BOK**.

§ 8.

WARUNKI TECHNICZNE KORZYSTANIA Z e-BOK.

W celu prawidłowego korzystania przez Użytkowników z usług dostępnych w **e-BOK** oraz zalogowania się, niezbędne jest posiadanie przeglądarki internetowej.

§ 9. REKLAMACJE.

1. Użytkownicy są uprawnieni do składania reklamacji dotyczących działania **e-BOK**. Reklamacje powinny być kierowane pisemnie na adres Administratora.
2. Reklamujący zobowiązany jest przytoczyć wszystkie okoliczności faktyczne bądź prawne uzasadniające reklamację pod rygorem ich pominięcia w toku dalszego postępowania.
3. Rozpatrywanie reklamacji opiera się na przepisach niniejszego Regulaminu oraz przepisach prawa.
4. Po rozpatrzeniu reklamacji Administrator powiadamia pisemnie Użytkownika o sposobie jej rozpatrzenia.
5. Reklamacje oraz zgłoszenia pomocy technicznej należy składać drogą elektroniczną na adres: e-bok@mzbm.kalisz.pl, osobiście lub listownie na adres Administratora. Reklamacja zgłaszana drogą elektroniczną musi pochodzić ze zgłoszonego wcześniej adresu e-mail Użytkownika.
6. Odpowiedź na reklamację zostanie przesłana do Użytkownika w identycznej formie jak została zgłoszona
7. Administrator rozpatrzy reklamację w terminie 10 dni roboczych od dnia jej otrzymania.
8. Administrator zastrzega sobie prawo do wydłużenia podanych terminów odpowiedzi w przypadku, gdy rozpoznanie reklamacji lub zgłoszenia wymaga wiadomości specjalnych, lub napotka inne przeszkody uniemożliwiające udzielenie odpowiedzi w określonym czasie.
9. Administrator zastrzega sobie prawo do kontaktu z Użytkownikiem, w celu uzyskania dodatkowych informacji w związku z otrzymanym zgłoszeniem.
10. W przypadku występowania problemów w użytkowaniu **e-BOK** zaleca się, aby Użytkownik do zgłoszenia dołączył zrzut ekranu wskazujący nieprawidłowe działanie.
11. Administrator zastrzega sobie prawo nieudzielenia odpowiedzi na reklamację w razie jej oczywistej bezzasadności, np. ponownego wniesienia reklamacji opartej na tym samym zarzucie, co wcześniejsza, nieuwzględniona przez Administratora reklamacja danego Użytkownika.
12. Reklamacje wynikające z niezastosowania się do postanowień Regulaminu, nie będą uwzględniane.

§ 10. ODPOWIEDZIALNOŚĆ.

1. Za prawidłowe działanie **e-BOK** odpowiada Administrator.
2. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu w **e-BOK** ma możliwość kontaktu z Administratorem i wysłania do niego zgłoszenia w formie elektronicznej na adres e-mail: e-bok@mzbm.kalisz.pl lub telefonicznej pod numerem telefonu **62 / 598 55 04**.
3. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z **e-BOK** zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i postanowieniami niniejszego Regulaminu.
4. Administrator **e-BOK** nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła przez osoby trzecie, które mogą polegać na realizacji dyspozycji złożonych w **e-BOK** przez osobę nieuprawnioną.
5. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w prawidłowym funkcjonowaniu **e-BOK**, a także utratę danych Użytkownika, powstałe w wyniku działania siły wyższej, osób trzecich, a także w wyniku działania Administratora zmierzającego do poprawy funkcjonalności Serwisu.
6. Administrator zobowiązuje się w miarę możliwości informować z wyprzedzeniem Użytkowników o zakłóceniach w funkcjonowaniu **e-BOK**, w szczególności o przerwach konserwacyjnych.

7. Administrator nie odpowiada wobec Użytkowników za jakiegokolwiek szkody Użytkownika spowodowane nieprawidłowym zapisem lub odczytem danych pobieranych przez Użytkowników **e-BOK** oraz możliwe szkody powstałe w wyniku wyłączenia lub awarii systemu teleinformatycznego Administratora.
8. Administrator nie odpowiada za niemożność zalogowania się w **e-BOK** spowodowaną w szczególności jakością połączenia, awarią systemu teleinformatycznego lub sieci energetycznej, lub błędną konfiguracją oprogramowania Użytkownika. Całkowitą odpowiedzialność za treść i zawartość wiadomości wysyłanych za pośrednictwem poczty e-mail do Administratora ponosi Użytkownik, z uwzględnieniem własnej odpowiedzialności karnej za działania niezgodne z prawem.
9. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszystkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do **e-BOK** przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie loginu i hasła Użytkownika.

§ 11. ZMIANY REGULAMINU.

1. Administrator zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w przypadku zaistnienia jednej z poniższych przyczyn:
 - 1) wprowadzenia przez Administratora nowych rozwiązań funkcjonalnych, organizacyjnych lub technicznych związanych z czynnościami objętymi Regulaminem lub ich modyfikacji,
 - 2) zmiany zakresu, sposobu lub formy wykonywania przez Administratora czynności objętych Regulaminem,
 - 3) zmiany warunków prowadzenia przez Administratora działalności.
2. O każdej dokonanej zmianie Regulaminu Administrator poinformuje Użytkownika za pośrednictwem **e-BOK**.
3. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie z dniem doręczenia zmienionego Regulaminu w sposób umożliwiający zapoznanie się z nimi przez Użytkownika.

§ 12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 2 stycznia 2018 r.