

Miejski Zarząd Budynków Mieszkalnych Zakład Budżetowy w Tychach

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną

kwiecień 2022

Spis treści

I. Postanowienia wstępne	2
II. Postanowienia Ogólne.....	2
III. Warunki uzyskania dostępu do informacji elektronicznych.....	3
IV. Rozpoczęcie i zakończenie świadczenia usługi dostępu.....	5
V. Wymagania techniczne	5
VI. Prawa i obowiązki stron	6
VII. Postanowienia końcowe.....	7

I. Postanowienia wstępne

§1

1. Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną zwany w dalszej części regulaminem został opracowany na podstawie :
 - a. ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1781),
 - b. ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 344),
 - c. ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeksu Cywilnego (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1740 z późniejszymi zmianami).
2. Niniejszy regulamin określa zasady i warunki świadczenia usług drogą elektroniczną oraz prawa i obowiązki stron związane ze świadczeniem usług drogą elektroniczną.

§2

Przez użyte w regulaminie określenia rozumie się :

- a) usługodawca – Miejski Zarząd Budynków Mieszkalnych Zakład Budżetowy w Tychach,
- b) usługobiorca – właściciel lub najemca lokalu administrowanego przez Miejski Zarząd Budynków Mieszkalnych Zakład Budżetowy w Tychach,
- c) eBOK – elektroniczne Biuro Obsługi Klienta, system świadczenia usługi dostępu do danych usługobiorcy,
- d) login – numer służący do identyfikacji usługobiorcy w systemie świadczenia usług drogą elektroniczną,
- e) hasło – unikatowy ciąg znaków, umożliwiający dostęp do systemu eBOK
- f) adresy email usługodawcy – adresy e-mail usługodawcy służące do komunikacji elektronicznej z usługobiorcą,
- g) adres email usługobiorcy – adres e-mail usługobiorcy przeznaczony do otrzymywania informacji od usługodawcy,
- h) lokal – lokal mieszkalny lub użytkowy, do którego usługobiorca posiada tytuł prawny, a także reklama, dzierżawa,
- i) formularz – formularz zgody lub wycofania zgodny na otrzymywanie informacji drogą elektroniczną,
- j) dokumenty - dokumenty do druku wysyłane drogą elektroniczną przez usługodawcę do samodzielnego wydruku przez usługobiorcę,
- k) czynniki zewnętrzne – awarie sprzętu, oprogramowania, instalacji, ekstremalne zjawiska pogodowe lub inne zjawiska czy okoliczności niezależne od usługodawcy.

II. Postanowienia Ogólne

§3

Usługodawca w ramach rozszerzenia komunikacji z usługobiorcami umożliwia otrzymywanie informacji dotyczących administrowanych lokali poprzez :

- a) wysyłkę e-maili zawierających informację dotyczącą lokalu lub nieruchomości, w której się znajduje,

- b) wysyłkę wiadomości sms zawierających informację dotyczącą lokalu lub nieruchomości, w której się znajduje
- c) wysyłkę dokumentów na adresy email usługobiorcy,
- d) dostęp do systemu eBOK pod adresem <https://ebok.mzbm.tychy.pl/ebok>

III. Warunki uzyskania dostępu do informacji elektronicznych

§4

1. Warunkiem otrzymania dostępu do informacji dotyczących lokalu usługobiorcy jest :
 - a. W przypadku dostarczenia formularza w formie tradycyjnej:
 - i. wypełnienie i podpisanie przez usługobiorcę papierowej wersji formularza zgody na otrzymywanie informacji drogą elektroniczną oraz dostarczenie dokumentu do właściwej komórki Usługodawcy w Tychach administrującej nieruchomością, w której znajduje się lokal usługobiorcy – wzór formularza stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu,
 - ii. weryfikacji danych osobowych usługobiorcy na podstawie jego dowodu tożsamości lub dokumentów świadczących o reprezentowaniu firmy przez pracowników usługodawcy, poprawna weryfikacja danych osobowych jest podstawą do udostępnienia usług świadczonych w ramach rozszerzonego kontaktu z klientem drogą elektroniczną.
 - b. W przypadku dostarczenia formularza drogą elektroniczną:
 - i. wypełnienie i podpisanie przez usługobiorcę elektronicznej wersji formularza zgody na otrzymywanie informacji drogą elektroniczną oraz dostarczenie na adres email podpisanego formularza podpisem kwalifikowanym lub profilem zaufanym do właściwej komórki Usługodawcy w Tychach administrującej nieruchomością, w której znajduje się lokal usługobiorcy – wzór formularza stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu; adresy email dostępne są pod adresem <https://mzbm.tychy.pl/adresy-e-mail>,
 - ii. weryfikacji danych osobowych usługobiorcy na podstawie jego podpisu kwalifikowanego lub profilu zaufanego lub dokumentów świadczących o reprezentowaniu firmy przez pracowników usługodawcy (podpisane właściwym do reprezentowania podpisem kwalifikowanym lub profilem zaufanym), poprawna weryfikacja danych osobowych jest podstawą do udostępnienia usług świadczonych w ramach rozszerzonego kontaktu z klientem drogą elektroniczną,
 - iii. podstawą do rozpoczęcia procesu weryfikacji jest podanie w formularzu aktualnego numeru telefonu komórkowego wraz z numerem kierunkowym kraju.
2. Usługobiorca dostarczając podpisany formularz zgody na otrzymywanie informacji drogą elektroniczną oświadcza, że:

- a. akceptuje niniejszy regulamin bez zastrzeżeń i zobowiązuje się do jego przestrzegania,
 - b. podane dane w formularzu są kompletne i zgodne ze stanem faktycznym,
 - c. jest uprawniony do otrzymywania informacji drogą elektroniczną w zakresie wskazanego lokalu,
 - d. wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych przez usługodawcę w celu świadczenia usług, o których mowa w §3 niniejszego regulaminu.
3. W przypadku wyrażenia zgody na otrzymywanie informacji drogą elektroniczną, usługobiorca zobowiązany jest do dostarczenia podpisanego formularza zgody, w godzinach urzędowania (dotyczy doręczenia w formie tradycyjnej) do właściwej komórki Usługodawcy w Tychach przy:
- a. lokale mieszkalne i użytkowe stanowiące odrębną własność administrowane przez Rejon Obsługi Mieszkańców nr I : ul. Arkadowa 9c,
 - b. lokale mieszkalne stanowiące własność gminy administrowane przez Rejon Obsługi Mieszkańców nr I : ul. Arkadowa 9c,
 - c. lokale mieszkalne i użytkowe stanowiące odrębną własność administrowane przez Rejon Obsługi Mieszkańców nr II : ul. Budowlanych 41,
 - d. lokale mieszkalne stanowiące własność gminy administrowane przez Rejon Obsługi Mieszkańców nr II : ul. Budowlanych 41,
 - e. lokale mieszkalne i użytkowe stanowiące odrębną własność administrowane przez Rejon Obsługi Mieszkańców nr III : ul. Cyganerii 43,
 - f. lokale mieszkalne stanowiące własność gminy administrowane przez Rejon Obsługi Mieszkańców nr III : ul. Cyganerii 43,
 - g. lokale mieszkalne i użytkowe stanowiące odrębną własność administrowane przez Rejon Obsługi Mieszkańców nr IV : al. Niepodległości 76,
 - h. lokale mieszkalne stanowiące własność gminy administrowane przez Rejon Obsługi Mieszkańców nr IV : al. Niepodległości 76,
 - i. lokale mieszkalne i użytkowe stanowiące odrębną własność administrowane przez Rejon Obsługi Mieszkańców nr V : ul. Budowlanych 41,
 - j. lokale mieszkalne stanowiące własność gminy administrowane przez Rejon Obsługi Mieszkańców nr V : ul. Budowlanych 41,
 - k. lokale mieszkalne i użytkowe stanowiące własność gminy administrowane przez Dział Techniczno-Eksploatacyjny w przypadku braku zapisów w aktualnej umowie najmu : ul. Filaretów 31 – Dział DTE.
4. Usługodawca przeprowadza weryfikację danych na podstawie informacji będących w jego posiadaniu.
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo odmowy udzielenia dostępu do usług określonych w §3 w przypadku niemożliwości jednoznacznej identyfikacji usługobiorcy poprzez podanie rozbieżnych lub niekompletnych danych.

6. Wymogiem otrzymania dostępu do usługi eBOK jest podanie adresu e-mail usługobiorcy.

IV. Rozpoczęcie i zakończenie świadczenia usługi dostępu

§5

1. Po poprawnej weryfikacji danych usługobiorcy, usługodawca dostarczy login wraz z jednorazowym hasłem dostępu. W przypadku dostarczenia formularza drogą elektroniczną jednorazowe hasło zostanie przesłane mailem, a login zostanie przesłany w postaci wiadomości SMS na podany numer telefonu komórkowego.
Usługobiorca jest zobowiązany do zmiany hasła zgodnie z podanymi wytycznymi w systemie eBOK.
2. Usługobiorca w każdym czasie może zrezygnować z korzystania ze świadczenia usług drogą elektroniczną poprzez złożenie we wskazanej komórce, o której mowa w § 4 ust. 3 formularza wycofania zgody na otrzymywanie informacji drogą elektroniczną - wzór formularza stanowi załącznik nr 2 do niniejszego regulaminu. W przypadku rezygnacji przekazanej drogą elektroniczną wymagane jest dostarczenie formularza podpisanego podpisem kwalifikowanym lub profilem zaufanym na właściwy adres e-mail dostępny pod adresem <https://mzbm.tychy.pl/adresy-e-mail>.
3. Usługodawca rozpocznie świadczenie usługi nie później niż 72 godziny od momentu poprawnej weryfikacji usługobiorcy.
4. Usługodawca zakończy świadczenie usług, o których mowa w § 3, w przypadku zbycia lub zamiany lokalu przez usługobiorcę.

V. Wymagania techniczne

§6

1. Korzystanie z usług, o których mowa w § 3 wymaga spełnienia następujących wymogów:
 - a) eBOK – połączenie z siecią Internet, dostęp do najnowszych przeglądarek internetowych,
 - b) SMS- dostęp do telefonu komórkowego z obsługą wiadomości SMS,
 - c) e-mail – dostęp do sieci Internet i najnowszej przeglądarki internetowej lub klienta pocztowego zainstalowanego na urządzeniu do obsługi wiadomości e-mail,
 - d) faktury, noty, faktury korygujące – dostęp do urządzeń drukujących umożliwiających wydruk dostarczonego drogą elektroniczną dokumentu w wersji przeznaczonej do druku.
2. W przypadku korzystania z usługi eBOK wymagane jest posiadanie loginu oraz aktualnego hasła dostępu do usługi.
3. W przypadku próby kilkukrotnego nieprawidłowego logowania do eBOK nastąpi czasowa blokada konta usługobiorcy.
4. Usługobiorca posiada możliwość odzyskania zapomnianego hasła na stronie eBOK.

VI. Prawa i obowiązki stron

§7

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do czasowego zaprzestania świadczenia usług na czas niezbędny do wykonania czynności konserwacyjnych lub związanych z aktualizacją systemową usług.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do czasowego zaprzestania świadczenia usług wynikłych z powodu skutków oddziaływania czynników zewnętrznych, niezależnych od usługodawcy.
3. Usługodawca przekaze usługobiorcy, po przeprowadzeniu poprawnej weryfikacji danych osobowych login oraz jednorazowe hasło do usługi eBOK.
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe korzystanie przez usługobiorcę z udostępnionych usług, w szczególności za:
 - a) jakiegokolwiek wyrządzone szkody osobom trzecim, powstałe w wyniku korzystania przez usługobiorców z usług w sposób sprzeczny z regulaminem lub przepisami prawa,
 - b) zmienianie, zniekształcanie przez usługobiorcę w jakikolwiek sposób otrzymanych lub pobranych informacji,
 - c) utratę przez usługobiorcę danych, spowodowaną działaniem czynników zewnętrznych,
 - d) utratę przez usługobiorcę danych spowodowaną okolicznościami niezależnymi od usługodawcy a wyrządzonymi przez osoby trzecie,
 - e) szkody wynikłe na wskutek braku ciągłości dostarczania usług, będące następstwem okoliczności, za które usługodawca nie ponosi odpowiedzialności (czynniki zewnętrzne, działania i zaniedbania osób trzecich),
 - f) brak zabezpieczenia sprzętu usługobiorcy, na którym następuje połączenie z usługami usługodawcy,
 - g) podanie nieprawdziwych lub błędnych danych przez usługobiorcę w formularzu, w szczególności za błędnie podany adres e-mail lub numer telefonu,
5. Usługobiorca z tytułu korzystania z dostępnych usług objętych niniejszym regulaminem jest zobowiązany do:
 - a) zachowania w tajemnicy loginu i hasła,
 - b) zabezpieczenia sprzętu służącego do korzystania z usług, o których mowa w niniejszym regulaminie przed :
 - i. działaniem szkodliwego oprogramowania,
 - ii. przepięciami w sieci zasilającej i sieci teleinformatycznej,
 - c) korzystania z udostępnionych treści tylko i wyłącznie do własnego użytku,
 - d) powiadomienia bez zbędnej zwłoki usługodawcę w przypadku zmiany adresu e-mail lub numeru telefonu podanego w formularzu,
 - e) powiadomienia bez zbędnej zwłoki usługodawcę w przypadku zbycia lub zamiany lokalu.

6. Usługobiorcy w ramach korzystania z usługi zakazuje się:
 - a) korzystania z usług w sposób sprzeczny z prawem,
 - b) korzystania z usług sprzecznie z niniejszym regulaminem,
 - c) dokonywania prób logowania na konta bez posiadanych uprawnień,
 - d) dokonywania prób łamania zabezpieczeń.
7. W przypadku wykrycia przez usługodawcę działań usługobiorcy opisanych w ust. 6, usługobiorca zastrzega sobie prawo do blokady konta w systemie eBOK oraz zaprzestania świadczenia pozostałych usług.

VII. Postanowienia końcowe

§8

1. Usługodawca w każdym czasie ma prawo do zmiany niniejszego regulaminu. Zmiany regulaminu będą zamieszczane na stronie internetowej usługodawcy oraz będą przekazywane drogą e-mail na adresy usługobiorców.
2. W przypadku dokonania zmian przez usługodawcę w niniejszym regulaminie i braku akceptacji zmian przez usługobiorcę, usługobiorca uprawniony jest do zaprzestania korzystania z wymienionych w § 3 usług poprzez złożenie oświadczenia o wycofaniu zgody na otrzymywanie informacji drogą elektroniczną – wzór formularz stanowi załącznik nr 2 do niniejszego regulaminu. W przypadku braku doręczenia oświadczenia o wycofaniu zgody w terminie 30 dni od daty ukazania się na stronie internetowej usługodawcy ogłoszenia o zmianie regulaminu, przyjmuje się, iż usługobiorca zaakceptował nową treść regulaminu.
3. W sprawach nie unormowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy o ochronie danych osobowych, Kodeksu Cywilnego oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy.

§9

Niniejszy regulamin obowiązuje od dnia 11 kwietnia 2022 roku