Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta EBOK

I.Postanowienia wstępne

§1

Użytym w niniejszym Regulaminie zwrotom i pojęciom nadaje się następujące znaczniki:

1. EBOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta.

2. BOM - Biuro Obsługi Mieszkańców FSM, ul .Kleeberga 2.

3. Klient - osoba fizyczna lub prawna posiadająca tytuł prawny do lokalu w zasobach Administratora.

4. Użytkownik - Klient zarejestrowany w EBOK.

5. Administrator - Fordońska Spółdzielnia Mieszkaniowa, u.Kleeberga 2, 85-791 Bydgoszcz

/ w sprawach technicznych odpowiedzialny Dział ds. Elektronicznego Przetwarzania Danych/.

§2

Korzystanie z EBOK jest bezpłatne.

§3

Do poprawnego działania EBOK wymagana jest zaktualizowana przeglądarka internetowa.

II.Rejestracja i udostępnianie kont EBOK

§4

EBOK jest częścią zintegrowanego systemu informatycznego używanego przez Administratora, gdzie generowane są dane z systemu /konto opłat, dane osobowe/ oraz pozwala na komunikację z Administratorem poprzez zakładkę „ zgłoszenia ”.

§5

Wszystkie lokale mieszkalne posiadają konta EBOK założone automatycznie- poprzez system.

§6

Udostępnianie loginu i hasła do EBOK następuje na życzenie użytkownika, w formie wydruku wygenerowanego z systemu.

§7

Formy udostępniania danych logowania do EBOK:

1. osobiste - w obsłudze bezpośredniej, wersja papierowa /weryfikacja danych osobowych Klienta w BOM/.

2. mailowo - plik elektroniczny w zaszyfrowanym załączniku/ weryfikacja e-mail- z bazy danych Administratora/.

3. telefoniczne - /weryfikacja danych osobowych /wydruk papierowy w kopercie na adres korespondencyjny lub plik zaszyfrowany w wersji elektronicznej jak wyżej.

§8

Podczas pierwszego logowania Użytkownik zobowiązany jest do zmiany hasła.

§9

Administrator usuwa konta EBOK na żądanie Użytkownika, złożone w formie pisemnej osobiście w BOM.

§10

W przypadku zgłoszenia wygaśnięcia tytułu prawnego do lokalu niezwłocznie blokowany jest dostęp do konta z jednoczesnym usunięciem danych Użytkownika z listy EBOK.

§11

Dostęp do serwisu EBOK znajduje się na stronie internetowej Administratora - www.fordonskasm.pl/EBOK/

III.Korzystanie z usług EBOK

§12

Administrator może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować usługi dostępne w EBOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe usługi.

§13

Administrator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania EBOK. O zmianach użytkownicy zostaną powiadomieni drogą elektroniczną lub pocztową.

§14

Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta użytkownika w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym regulaminem lub przepisami prawa.

§15

Dane udostępnione przez EBOK mogą być opóźnione w stosunku do zmian w bazie Administratora.

§16

Administrator zastrzega sobie prawo do zmian opłat naliczonych wykazanych w EBOK na miesiące przyszłe.

IV.Zakres Odpowiedzialności

§17

Za prawidłowe działanie EBOK odpowiada Administrator.

§18

Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia identyfikatora Użytkownika oraz hasła przez osoby trzecie.

§19

Informacje uzyskane przez Klienta za pośrednictwem EBOK nie mogą stanowić podstawy roszczeń wobec Administratora. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem EBOK.

V.Reklamacje

§20

Użytkownicy uprawnieni są do składania reklamacji działania EBOK. Reklamacje powinny być kierowane na adres Administratora pocztą tradycyjną, lub na adres e-mail:

reklamacje@fordonskasm.pl

§21

Reklamację, wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji, należy zgłaszać nie później niż w terminie 7 dni od dnia w którym nastąpiło to zdarzenie.

§22

Do reklamacji, w miarę możliwości, powinny być dołączone kopie dokumentów, służących do wykazania zasadności reklamacji.

§23

Reklamacji wniesionych przez osoby nie będące Użytkownikami EBOK nie będą rozpatrywane.

§24

Administrator rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od daty jej wpłynięcia.

§25

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. Załatwianie reklamacji następuje w takiej formie, w jakiej została wniesiona, lub w inny wybrany przez Administratora sposób.

VI. Inne postanowienia

§26

Administrator zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu EBOK.

§27

W przypadku zmiany treści Regulaminu EBOK, Administrator zamieści na stronie internetowej listę zmian lub/i tekst jednolity Regulaminu EBOK i dostarczy je Użytkownikowi na podany przez niego adres poczty elektronicznej.

§28

Regulamin EBOK lub zmiany do Regulaminu EBOK wysłane drogą elektroniczną na podany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej lub opublikowane na stronie internetowej EBOK uznaje się za doręczone Użytkownikowi.

§29

Niniejszy Regulamin został przyjęty Uchwałą nr 29/2021 Zarządu FSM z dnia 16 marca 2021r. i z tym dniem wchodzi w życie. Jednocześnie traci moc Uchwała nr 40/2006 z dnia 26.04.2006r wprowadzająca Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta EBOK.