

REGULAMIN

KORZYSTANIA Z ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA

§ 1.

[Przedmiot Regulaminu]

Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U.2017 poz. 1219) spółka Poznańskie Towarzystwo Budownictwa Społecznego sp. z o.o. ustala regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną.

Postanowienia niniejszego regulaminu Elektronicznego Biura Obsługi Klienta, zwanego dalej „Regulaminem”, określają zakres i zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (dalej jako „eBOK”) udostępnionego na rzecz klientów przez spółkę Poznańskie Towarzystwo Budownictwa Społecznego sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Konfederacka 4 (dalej także „PTBS”).

§ 2.

[Definicje]

1. **Klient** – 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 PTBS, a także osoba korzystająca z lokalu bez tytułu prawnego.
2. **Użytkownik** – Klient albo reprezentant Klienta lub upoważniony przedstawiciel Klienta zarejestrowanego w eBOK.
3. **Identyfikator** – indywidualny numer przypisany każdemu Klientowi, pozwalający na logowanie się do systemu eBOK.
4. **Hasło pierwszego logowania** – ciąg znaków zabezpieczający przed nieuprawnionym dostępem do eBOK, podany przez PTBS w indywidualnej korespondencji z Klientem, wykorzystywany przez Użytkownika w procesie rejestracji w eBOK (może zostać w późniejszym czasie zmienione przez Użytkownika na Hasło własne), dalej także jako **Hasło**.
5. **Administrator** – spółka Poznańskie Towarzystwo Budownictwa Społecznego sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Konfederacka 4.

§ 3.

[Zasady korzystania z eBOK]

1. Korzystanie z usług eBOK jest bezpłatne.
2. Użytkownikiem eBOK może zostać każdy Klient PTBS po dokonaniu rejestracji w eBOK, pod warunkiem istnienia technicznych możliwości dokonania rejestracji przez Klienta.
3. Rozpoczęcie korzystania z eBOK oznacza akceptację Regulaminu przez Użytkownika.
4. Użytkownik jest zobowiązany przed rozpoczęciem korzystania z eBOK zapoznać się z Regulaminem oraz przestrzegać jego postanowień.
5. Rozpoczęcie korzystania z eBOK oznacza ponadto, że Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych w zakresie i w celu, jakim jest świadczenie przez PTBS usługi eBOK związanej z eksploataowaniem, administrowaniem i zarządzaniem nieruchomościami, i w tym zakresie wykonywania na rzecz Klienta usług wynikających z zawartej umowy najmu, oraz Użytkownik wyraża zgodę na powierzenie przetwarzania tych danych podmiotom zewnętrznym

świadczącym na rzecz PTBS bieżącą obsługę serwisu eBOK, bez obowiązku odrębnego informowania Użytkownika o fakcie jej zawarcia.

§ 4.

[Usługi świadczone za pośrednictwem eBOK]

1. Prowadzone w eBOK konta rozliczeń dotyczą wszystkich umów zawartych przez Użytkownika z PTBS sp. z o.o.
2. Korzystając z eBOK Użytkownik ma możliwość:
 - uzyskania informacji związanych z aktualnymi i archiwalnymi naliczeniami, zgodnie z realizacją umowy z PTBS;
 - monitorowania naliczeń i opłat pobieranych przez PTBS, sprawdzania salda płatności;
 - przekazania reklamacji, uwag, wniosków poprzez formularz kontaktowy.
3. W celu zapewnienia regularnych płatności zaleca się logowanie do eBOK i sprawdzanie rachunków i opłat pobieranych przez PTBS dotyczących czynszu najmu i opłat za media co najmniej raz w miesiącu.
4. Dane prezentowane w eBOK mogą być opóźnione do 14 dni ze względu na proces księgowania dokumentów w PTBS.
5. PTBS nie ponosi odpowiedzialności za czas, który musi upłynąć od momentu wpłacenia przez Użytkownika środków na indywidualne konto do momentu ich zaksięgowania.

§ 5.

[Logowanie do eBOK]

1. Logowanie do eBOK wymaga dokonania rejestracji Użytkownika i aktywacji konta Użytkownika.
2. W celu dokonania rejestracji Użytkownika, PTBS udostępnia pisemnie Identyfikator i Hasło pierwszego logowania.
3. Identyfikator i Hasło pierwszego logowania może otrzymać wyłącznie Klient PTBS lub osoba pisemnie upoważniona przez Klienta.
4. Zaleca się, aby po otrzymaniu Identyfikatora i Hasła pierwszego logowania, Użytkownik niezwłocznie zarejestrował się na stronie internetowej www.ptbs.pl, w zakładce „Dla mieszkańca” – logowanie do eBOK.
5. Po dokonaniu rejestracji za pośrednictwem uzyskanego od PTBS Identyfikatora i Hasła pierwszego logowania, Użytkownik może w celach bezpieczeństwa zmienić Hasło pierwszego logowania na Hasło własne (zalecane).
6. Kolejne logowanie następuje poprzez wpisanie Identyfikatora oraz aktualnego Hasła.
7. Użytkownik zobowiązany jest do zachowania środków ostrożności zapobiegających zgubieniu lub kradzieży jego Identyfikatora oraz Hasła oraz zobowiązuje się do nieudostępniania ich osobom nieupoważnionym.
8. W przypadku podejrzenia, że Identyfikator oraz Hasło posiada osoba nieupoważniona, Użytkownik zobowiązany jest do natychmiastowej zmiany hasła.
9. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez Użytkownika Identyfikatora oraz Hasła osobom nieupoważnionym.
10. W przypadku zmiany Użytkownika nieruchomości, PTBS zablokuje dotychczasowemu Użytkownikowi dostęp do eBOK przez zmianę indywidualnego Identyfikatora oraz Hasła.
11. Użytkownicy zobowiązani są:

- a) postępować zgodnie z instrukcjami korzystania z eBOK umieszczonymi na stronie internetowej i niniejszym Regulaminie,
- b) nie przenosić na osoby trzecie swojego prawa do korzystania z eBOK oraz nie umożliwiać osobom trzecim korzystania ze swojego konta w eBOK; przenoszenie na osoby trzecie prawa do korzystania z eBOK oraz podawanie takim osobom Identyfikatora oraz Hasła następuje na wyłączną odpowiedzialność Użytkownika,
- c) każdorazowo po zakończeniu korzystania z eBOK wylogować się z niego, poprzez kliknięcie przycisku Wyloguj,
- d) każdorazowo informować PTBS o przypadkach zauważonych nieprawidłowości, próbach nieuprawnionego korzystania z eBOK oraz zgłaszać zaistniałe problemy związane z korzystaniem z eBOK pod właściwymi numerami telefonu.

§ 6.

[Ogólne warunki działania serwisu eBOK]

1. Serwis eBOK jest dostępny dla Użytkowników 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 systemu informatycznego.
2. PTBS podejmie wszelkie możliwe i rozsądne ekonomicznie i organizacyjnie działania, aby zapewnić poprawne funkcjonowanie eBOK oraz zobowiązuje się usunąć w technicznie możliwym i rozsądnym ekonomicznie terminie nieprawidłowości w jego działaniu.
3. Administrator może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować usługi dostępne w eBOK, a także rozszerzyć lub zawieszać ich działanie oraz dodawać nowe usługi.
4. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania eBOK.
5. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta Użytkownika w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa lub w przypadku powzięcia wiadomości, iż dostęp do konta uzyskała osoba nieuprawniona.
6. Administrator nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za:
 - a) sposób wykorzystywania konta w eBOK przez Użytkownika i jakiegokolwiek szkody i straty powstałe w wyniku korzystania z eBOK, w tym także szkody i straty wyrządzone osobom trzecim,
 - b) jakiegokolwiek negatywne skutki czy szkody powstałe w wyniku pobrania i wykorzystania przez Użytkownika jakichkolwiek materiałów dostępnych w eBOK,
 - c) jakiegokolwiek szkody materialne i niematerialne, będące następstwem: niezgodnego z prawem wykorzystywania konta w eBOK, w tym również za szkody wyrządzone osobom trzecim, nieprzestrzegania przez Użytkowników postanowień niniejszego Regulaminu lub innych przepisów, ujawnienia Identyfikatorów i Haseł dostępu.
7. Administrator nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań, w szczególności wynikających z niniejszego Regulaminu, jeżeli takie niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań powstało na skutek Siły Wyższej lub działania albo zaniechania Użytkownika lub osób trzecich, za których działania lub zaniechania odpowiedzialność ponosi Użytkownik. Dla potrzeb niniejszego Regulaminu Siła Wyższa oznacza

zdarzenie nadzwyczajne, zewnętrzne, którego nie można było przewidzieć i któremu nie można było zapobiec przy wykorzystaniu rozsądnych i ekonomicznie uzasadnionych środków.

8. Administrator zastrzega sobie prawo zaprzestania lub też czasowego zaprzestania udostępniania eBOK.

§ 7.

[Dane osobowe Użytkowników, kontakt z Użytkownikiem]

1. Dane osobowe podane dobrowolnie przez Użytkownika podczas procesu rejestracji do systemu eBOK są przetwarzane przez Administratora, w celach wskazanych § 3 pkt 5 Regulaminu, zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego 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 (dalej RODO).

2. PTBS będzie kierować korespondencję do Użytkownika związaną z eBOK na adres e-mail podany przez Użytkownika, na adres zamieszkania Użytkownika lub na numer telefonu Użytkownika, o ile został przez niego wskazany.

§ 8.

[Zmiany Regulaminu]

Poznańskie Towarzystwo Budownictwa Społecznego sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu bez konieczności uzyskiwania zgody Użytkownika.

Zmiana wchodzi w życie poprzez opublikowanie na stronie internetowej PTBS oraz w eBOK.

Załącznik:

Obowiązek informacyjny wynikający z art. 13 RODO

INFORMACJA

Z dniem 25 maja 2018r. weszło w życie **Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego 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 (dalej **RODO**), **z uwagi na powyższe spółka Poznańskie Towarzystwo Budownictwa Społecznego sp. z o.o.** z siedzibą w Poznaniu (dalej **PTBS**) **przygotowywała się do zmiany przepisów i wymogów prawnych już od wielu miesięcy.**

PTBS zaktualizował dokumentację, regulaminy, wzory formularzy oraz umów. Wprowadzanie zmian koordynowała firma Szczeciński Park Naukowo - Technologiczny Sp. z o.o. (TECHNOPARK POMERANIA), realizująca projekty z zakresu ochrony danych osobowych m.in. dla innych poznańskich spółek miejskich.

Wykonując jeden z wielu obowiązków wynikających z RODO, na podstawie art. 13 ww. Rozporządzenia, **PTBS** informuje Panią/Pana:

1. **KTO JEST ADMINISTRATOREM PAŃSTWA DANYCH**

Poznańskie Towarzystwo Budownictwa Społecznego Sp. z o.o. w Poznaniu z siedzibą przy ul. Konfederacka 4, 60-281 Poznań **jest administratorem Państwa danych osobowych.** To oznacza, że odpowiadamy za ich wykorzystanie w sposób bezpieczny, zgodnie z umową i przepisami prawa.

2. **DLACZEGO CHCEMY PRZETWARZAĆ DANE**

Państwa dane osobowe uzyskane w toku postępowania kwalifikacyjnego lub przy zawieraniu umowy oraz w trakcie trwania umowy wykorzystane będą w następujących celach:

- 1) **prowadzenia postępowania kwalifikacyjnego** w tym w celu weryfikowania spełniania przez osoby przystępujące do naboru kryteriów przewidzianych przepisami prawa i właściwymi regulaminami wewnętrznymi PTBS, warunkujące zawarcie umowy,
- 2) **zawarcia i wykonania łączącej nas umowy**, w tym zapewnienia poprawnej jakości usług (np. poprzez naprawy lub wymiany instalacji i elementów wyposażenia technicznego) – przez czas trwania umowy i rozliczeń po jej zakończeniu (podstawa prawna: art. 6 ust. 1b RODO),
- 3) **wykonania ciężących na administratorze danych obowiązków prawnych**, np.:
 - a) wystawianie i przechowywanie faktur oraz dokumentów księgowych,
 - b) udzielanie odpowiedzi na Państwa pytania i reklamacje.Z danych potrzebnych do realizacji obowiązków prawnych będziemy korzystać:
 - a) przez czas wykonywania obowiązków, np. wystawiania faktur lub innych dokumentów stanowiących podstawę rozliczeń między nami (podstawa prawna: art. 6 ust. 1c RODO),
 - b) przez czas, w którym przepisy nakazują nam przechowywać dane, np. podatkowe (podstawa prawna: art. 6 ust. 1c RODO),
- 4) **ustalenia, obrony i dochodzenia roszczeń**, co obejmuje m.in. wysyłanie wezwań do zapłaty - przez okres, po którym przedawnią się roszczenia wynikające z zawartej przez nas umowy (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 f RODO),
- 5) **tworzenia zestawień, analiz i statystyk** na nasze potrzeby wewnętrzne; obejmuje to w szczególności raportowanie, planowanie rozwoju usług – przez czas trwania umowy, a następnie nie dłużej niż przez okres, po którym przedawnią się roszczenia wynikające z zawartej przez nas umowy (podstawa prawna: art. 6 ust. 1f RODO)

We wskazanych wyżej celach nie będziemy dokonywali profilowania, czyli zautomatyzowanej analizy Państwa danych i opracowania przewidywań na temat preferencji lub przyszłych zachowań.

3. **CZY MOŻEMY WSPÓŁPRACOWAĆ Z PAŃSTWEM BEZ PRZETWARZANIA DANYCH**

Nie mamy takiej możliwości. Do zawarcia umowy wymagamy podania od Państwa danych na wniosku - jeżeli ich Państwo nie poda, nie zawrzemy umowy. Dodatkowo możemy poprosić o dane opcjonalne, które nie mają wpływu na zawarcie umowy- jeżeli ich nie otrzymamy, nie będziemy mogli np. dzwonić pod numer kontaktowy.

4. **CZY PRZEKAZUJEMY PAŃSTWA DANE**

Tak. Nie wszystkie czynności możemy wykonać sami, część usług musimy zlecać. Państwa dane przekazujemy:

- 1) **podmiotom przetwarzającym** dane w naszym imieniu uczestniczącym w naszym imieniu w wykonywaniu naszych czynności:

- a) podwykonawcom wspierającym nas, np. w wykonaniu usług remontowych, obsłudze korespondencji czy w procesie obsługi Klienta,
 - b) podmiotom obsługującym nasze systemy informatyczne i teleinformatyczne,
 - c) podmiotom świadczącym nam usługi audytowe, pomoc prawną i usługi doradcze;
- 2) **innym administratorom** danych przetwarzającym dane we własnym imieniu:
- a) podmiotom prowadzącym działalność pocztową lub kurierską,
 - b) podmiotom prowadzącym działalność płatniczą (banki, instytucje płatnicze) w celu dokonania zwrotów na Państwa rzecz lub w celu zapewnienia działania usługi *polecenia zapłaty*.

5. **DANE Z INNYCH ŹRÓDEŁ**

Jeżeli płacą Państwo za pośrednictwem np. banku lub instytucji płatniczych, to wejdziemy w posiadanie informacji o tym, z jakiego konta, w jakiej instytucji dokonali Państwo zapłaty. Dane te będziemy przetwarzać w celu sprawdzenia, czy dokonali Państwo poprawnej zapłaty, a w razie potrzeby także w celu dokonania zwrotów, w celu ustalenia, dochodzenia i obrony roszczeń.

6. **CZY PLANUJEMY PRZEKAZYWAĆ PAŃSTWA DANYCH POZA EUROPEJSKI OBSZAR GOSPODARCZY**

Obecnie nie planujemy przekazywać Państwa danych poza OEG (obejmujący Unię Europejską, Norwegię, Liechtenstein i Islandię).

7. **JAKIE PRZYSŁUGUJĄ PAŃSTWU UPRAWNIENIA**

Mogą Państwo złożyć wniosek (dotyczący danych osobowych) o:

- 1) **sprostowanie** (poprawienie) danych;
- 2) **usunięcie** danych przetwarzanych bezpodstawnie lub umieszczonych w naszym serwisie internetowym;
- 3) **ograniczenie przetwarzania** (wstrzymanie operacji na danych lub nieusuwanie danych- stosownie do złożonego wniosku);
- 4) **dostęp** do danych (o informację o przetwarzanych przez nas danych oraz o kopię danych);
- 5) **przeniesienie danych** do innego administratora danych (w zakresie określonym w art. 20 RODO).

Z tych praw mogą Państwo skorzystać składając wniosek w siedzibie PTBS. Aby mieć pewność, że są Państwo uprawnieni do złożenia wniosku, możemy poprosić o podanie dodatkowych informacji pozwalających nam Państwa uwierzytelnić.

Zakres każdego z praw oraz sytuacje, w których można z nich skorzystać wynikają z przepisów prawa. To, z którego uprawnienia mogą Państwo skorzystać, zależeć będzie na przykład od podstawy prawnej wykorzystywania przez PTBS danych oraz od celu ich przetwarzania.

8. **PRAWO DO SPRZECIWU**

Niezależnie od praw wymienionych wyżej mogą Państwo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec przetwarzania Państwa danych, jeśli podstawą wykorzystania danych jest nasz prawnie uzasadniony interes. W takiej sytuacji, po rozpatrzeniu Państwa wniosku, nie będziemy już mogli przetwarzać danych osobowych objętych sprzeciwem na tej podstawie, chyba że wykazemy, iż istnieją:

- 1) ważne prawnie uzasadnione podstawy do przetwarzania danych, które według prawa uznaje się za nadrzędne wobec Państwa interesów, praw i wolności,
- lub
- 2) podstawy do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

9. **ZGODA**

Jeżeli przetwarzanie Państwa danych nie jest konieczne do zawarcia umowy, realizacji obowiązku prawnego lub nie stanowi naszego prawnie uzasadnionego interesu, możemy prosić o wyrażenie zgody na określone sposoby wykorzystania Państwa danych. Udzieloną nam zgodę mogą Państwo w dowolnym momencie cofnąć (bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem).

10. **SKARGA**

Mają Państwo prawo wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych osobowych, jeżeli uważają Państwo, że przetwarzanie Państwa danych osobowych narusza przepisy prawa.

11. **KONTAKT Z NAMI**

Nasze dane kontaktowe: **Poznańskie Towarzystwo Budownictwa Społecznego Sp. z o.o. w Poznaniu z siedzibą przy ul. Konfederacka 4, 60-281 Poznań.** Dane kontaktowe Inspektora ochrony danych w Poznańskim Towarzystwie Budownictwa Społecznego Spółka z o.o.: **iod@ptbs.pl**