

## **Regulamin Systemu Elektronicznego Biura Obsługi Klienta w LWSM „Morena” w Gdańsku**

### **§1**

#### **Postanowienia wstępne**

1. Określenia Regulaminu:
  - a. Administrator – Lokatorsko-Własnościowa Spółdzielnia Mieszkaniowa „Morena”, 80-287 Gdańsk, ul. Migowska 77A
  - b. E-BOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta.
  - c. Klient - osoba fizyczna lub prawna posiadająca tytuł prawny do lokalu w zasobach Administratora.
  - d. Użytkownik - Klient zarejestrowany w systemie E-BOK.
  - e. Aktywacja konta Klienta – przyznanie Klientowi unikalnego numeru/symbolu Użytkownika – loginu oraz nadanie hasła w celu umożliwienia korzystania z E-BOK.
  - f. Login – numeryczny ciąg znaków służący do identyfikacji, podawany przez Użytkownika w czasie logowania w systemie E-BOK.
  - g. Hasło – ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie logowania w systemie E-BOK. Uwaga! System rozróżnia małe i wielkie litery.
2. Użytkowanie systemu E-BOK jest bezpłatne.

### **§2**

#### **Rejestracja Klienta**

1. Formularz zgłoszeniowy dostępny jest:
  - a. w wersji elektronicznej na stronie internetowej **[www.morena.com.pl](http://www.morena.com.pl)**,
  - b. w wersji papierowej: **w Biurze Zarządu 80-287 Gdańsk, ul. Migowska 77A**
2. Zarejestrowanie Klienta następuje po dostarczeniu do siedziby Biura Zarządu wypełnionego formularza zgłoszeniowego oraz po okazaniu dokumentu stwierdzającego tożsamość i pisemnej akceptacji niniejszego Regulaminu. W formularzu zgłoszeniowym Klient może wyrazić zgodę na przesyłanie informacji na maila.
3. Po procesie rejestracji Klient na miejscu otrzymuje identyfikator i hasło.
4. Konto zostanie aktywowane w ciągu 24 godz.
5. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Klienta z listy użytkowników E-BOK i zablokowanie dostępu do konta na jego żądanie złożone Administratorowi w formie pisemnej.
6. Wszystkie pytania związane z systemem E-BOK, prosimy kierować na adres email: ebok@morena.com.pl.

### §3

#### Korzystanie z aplikacji E-BOK

1. E-BOK jest dostępny dla Klientów przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do E-BOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji.
2. Podczas pierwszego logowania użytkownik zobowiązany jest do zmiany hasła.
3. Administrator może w każdej chwili, dodawać nowe usługi, modyfikować i zawieszać usługi dostępne w systemie E-BOK.
4. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania E-BOK.
5. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa i dobrymi obyczajami.
6. Saldo rozliczeń czynszowych z mieszkańcem na dany dzień może nie uwzględniać wpłat, które nie zostały jeszcze zaewidencjonowane na konto Spółdzielni, korekt czynszowych związanych np. ze zmianą liczby osób, norm wody, zadłużeń objętych sprawami sądowymi oraz odsetek za zwłokę w płatnościach.

### §4

#### Zakres odpowiedzialności

1. Za techniczne działanie E-BOK odpowiada Administrator.
2. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia identyfikatora oraz hasła przez osoby trzecie.
3. System E-BOK działa w oparciu o automatyczne, nie weryfikowane przez pracownika, generowanie informacji. Informacje uzyskane przez Użytkownika systemu E-BOK za jego pośrednictwem nie mogą stanowić podstawy roszczeń wobec Administratora. W każdym przypadku nieprawidłowości co do prezentowanych danych należy skontaktować się z Administratorem w celu wyjaśnienia nieprawidłowości adres email: **[ebok@morena.com.pl](mailto:ebok@morena.com.pl)**.
4. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem systemu E-BOK.

### §5

#### Reklamacje

1. Użytkownicy systemu E-BOK uprawnieni są do składania reklamacji dotyczących działania E-BOK.
2. Reklamacje powinny być kierowane na adres Administratora pocztą tradycyjną, lub na adres email: **[ebok@morena.com.pl](mailto:ebok@morena.com.pl)**. Reklamacje, wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji, należy zgłaszać nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia, w którym nastąpiło to zdarzenie.
3. Reklamacje wniesione przez osoby nie będące Użytkownikami E-BOK pozostają bez rozpatrzenia.
4. Przy rozpatrywaniu reklamacji Administrator opiera się na treści niniejszego Regulaminu oraz przepisach prawa. Po rozpatrzeniu reklamacji Administrator zawiadamia o sposobie załatwienia reklamacji osobę ją wnoszącą, w takiej formie, w jakiej została wniesiona, lub w inny wybrany przez Administratora sposób.

## §6

### **Inne postanowienia**

1. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu E-BOK.
2. Administrator oświadcza, że dane osobowe zawarte w bazie danych EBOK wykorzystywane będą wyłącznie w celach statutowych.
3. W przypadku zmiany treści Regulaminu E-BOK, Administrator zamieści na stronie [www.morena.com.pl](http://www.morena.com.pl) tekst jednolity Regulaminu E-BOK.
4. Regulamin E-BOK opublikowany na stronie internetowej [www.morena.com.pl](http://www.morena.com.pl) uznaje się za doręczony do Użytkownika.
5. Niniejszy Regulamin został przyjęty na posiedzeniu