

Regulamin dostępu i korzystania z systemu Internetowej Obsługi Klienta (IOK) w Spółdzielni Mieszkaniowej „Orunia” w Gdańsku

§ 1

Postanowienia wstępne

Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

1. **IOK** – Internetowa Obsługa Klienta – system elektronicznego dostępu do informacji dotyczących indywidualnego konta rozliczeń z tytułu opłat za lokale mieszkalne i garaże.
2. **Użytkownik** – osoba, której przysługuje spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, spółdzielcze własnościowe prawo do lokalu, prawo odrębnej własności i została pozytywnie zweryfikowana w procesie rejestracji w systemie IOK.
3. **Login** – numer ewidencyjny nadany przez Administratora.
4. **Hasło** – indywidualny ciąg od 4 do 20 dowolnych znaków.
5. **Administrator** – Spółdzielnia Mieszkaniowa „Orunia” z siedzibą w Gdańsku przy ulicy Krzemowej 2.
6. **Usługa** – dostęp do IOK, jest nieodpłatny i nie jest usługą w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (DzU 144 z 2002r. poz. 1204 z późniejszymi zmianami).

§ 2

Korzystanie z aplikacji IOK

1. Aplikacja IOK umożliwia dostęp do informacji o:
 - a. naliczeniach opłat i wpłatach,
 - b. powierzchni użytkowej lokalu,
 - c. ilości osób korzystających z lokalu,
 - d. wskazaniach wodomierzy, wielkość zużycia wody,
 - e. rozliczeniu kosztów centralnego ogrzewania i innych,
 - f. dostęp do protokołów z zebrania Rady Nadzorczej, Zarządu Spółdzielni oraz innych udostępnionych dokumentów,
 - g. zgłaszanie oraz podgląd zgłoszonych usterek.
2. Aplikacja IOK jest dostępna pod adresem: **www.sm-orunia.pl** zakładka IOK lub bezpośrednio: **https://iok.sm-orunia.pl**
3. W przypadku wygaśnięcia tytułu prawnego do lokalu Administrator usuwa dane użytkownika z IOK oraz blokuje dostęp do konta.
4. Saldo rozliczeń na dany dzień może nie uwzględniać wpłat, które nie zostały jeszcze przekazane przez banki na konto Spółdzielni, korekt wysokości opłat związanych np. ze zmianą ilości osób, wysokości zaliczek za CO, CW, zimną wodę i odprowadzenie ścieków i innych naliczanych zgodnie z przyjętą zasadą w Spółdzielni.
5. Dane dostępne w IOK wprowadzane są systematycznie w czasie niezbędnym, czyli nie rzadziej niż raz na 5 dni roboczych. Do czasu ich wprowadzenia i przetworzenia, system może ujawniać dane nieaktualne (z uwagi na wewnętrzne procedury związane z weryfikacją dokumentów, ostateczna aktualizacja za dany okres następuje po zamknięciu miesiąca obrachunkowego). Data ostatniej aktualizacji systemu IOK jest widoczna po zalogowaniu.

2

6. IOK działa w oparciu o automatycznie generowane dane. Uzyskane przez użytkownika tą drogą dane nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń wobec Administratora. W przypadku wątpliwości dotyczących poprawności danych prezentowanych w IOK należy skontaktować się ze Spółdzielnią celem ich wyjaśnienia.
7. Wszystkie pytania związane z systemem IOK, prosimy kierować na adres e-mail sekretariat@sm-orunia.pl lub telefonicznie (58) 306-71-05.

§ 3

Rejestracja użytkownika

1. Korzystanie z IOK jest możliwe tylko dla użytkowników, którzy zaakceptowali niniejszy Regulamin.
2. Do loginu zostaną użytkownikowi przypisane wszystkie posiadane lokale w zasobach Spółdzielni.
3. Podczas operacji pierwszego logowania system IOK wymaga zmiany tymczasowego hasła na hasło własne użytkownika.
4. System IOK umożliwia odzyskanie hasła. Do odzyskania hasła niezbędny jest login oraz adres e-mail dodany w IOK w panelu użytkownika. W przypadku gdy użytkownik nie posiada adresu e-mail należy zwrócić się osobiście do Spółdzielni celem wygenerowania nowego hasła.
5. Jednorazowe hasło pierwszego logowania jest ważne przez 6 miesięcy.

§ 4

Zakres odpowiedzialności

1. Za prawidłowe działanie usługi IOK odpowiada Administrator.
2. Administrator zastrzega sobie prawo modyfikacji usługi IOK w celu jej dalszego usprawnienia.
3. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w przypadku korzystania z niego w sposób niezgodny z przepisami prawa lub niniejszego regulaminu.
4. Użytkownik obowiązany jest nie udostępniać loginu i hasła do swojego konta osobom nieuprawnionym. Spółdzielnia nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu użytkownika IOK oraz hasła przez osoby trzecie.
5. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - szkody powstałe w wyniku wykorzystania przez użytkownika informacji uzyskanych za pośrednictwem usługi IOK,
 - brak ciągłości w świadczeniu usługi lub jej nieprawidłowe działanie wskutek przyczyn niezależnych od Administratora (np. awaria łącza internetowego) lub z przyczyn technicznych (konserwacja, awaria lub wymiana sprzętu itp.),
 - nieprawidłowe działanie usługi w wyniku niewłaściwego (niezgodnego z postanowieniami niniejszego regulaminu) korzystania przez użytkownika,
6. Akceptując regulamin, użytkownik zobowiązuje się do:
 - powstrzymywania od jakichkolwiek działań, które naruszyłyby prywatność innych użytkowników,
 - powstrzymywania od jakichkolwiek działań, które mogłyby utrudniać lub zakłócać funkcjonowanie systemu, a także działań polegających na niszczeniu, zmianie, usuwaniu, uszkodzaniu, utrudnianiu dostępu do kont innych użytkowników.
 - zawiadomienia administratora o zmianie jakichkolwiek danych.



§ 5

Reklamacje

1. Użytkownicy systemu IOK uprawnieni są do składania reklamacji dotyczących działania systemu.
2. Reklamacja powinna być składana w siedzibie Spółdzielni, kierowane na adres Spółdzielni pocztą tradycyjną lub na adres e-mail: sekretariat@sm-orunia.pl
3. Reklamacje wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji, należy zgłaszać nie później niż w terminie 7 dni roboczych od dnia, w którym nastąpiło to zdarzenie.
4. Do reklamacji, w miarę możliwości, powinny być dołączone kopie dokumentów, służących do wykazania zasadności reklamacji.
5. Reklamacji wniesionych przez osoby nie będące użytkownikami systemu nie uznaje się.
6. Po rozpatrzeniu reklamacji Spółdzielnia zawiadamia o sposobie jej załatwienia osobę wnoszącą reklamację. Załatwienie reklamacji następuje w takiej formie, w jakiej została wniesiona lub w inny sposób wybrany przez Spółdzielnię.

§ 6

Formularz Awarie i remonty

1. Po uzyskaniu uprawnień do korzystania z systemu IOK istnieje możliwość przejrzania wcześniej zgłoszonych awarii i remontów oraz samodzielnego zgłaszania usterki.
2. W systemie IOK znajduje się zakładka „Awarie i remonty”, po jej użyciu użytkownik zostanie przekierowany do formularza, gdzie może skorzystać z opcji „Zgłoś awarię”. W formularzu znajdują się rubryki umożliwiające zgłaszającemu opis awarii, umiejscowienie oraz dodanie 3 zdjęć lub dokumentów (akceptowalne pliki: pdf, jpg, png, docx, doc, xls,xlsx, txt, odt, ods do wielkości 10MB, zdjęcia zostaną pomniejszone do rozdzielczości 1980x1080)
3. Warunkiem koniecznym do przyjęcia zgłoszenia jest wypełnienie rubryk zawierających informacje:
 - określenie miejsca usterki,
 - krótki opis usterki.
 - telefon kontaktowy
4. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia usterki jest przesyłane do zgłaszającego pocztą elektroniczną o ile zgłaszający udostępnił adres e-mail na swoim koncie IOK.
5. Administrator prowadzi ewidencję zgłoszonych usterek.
6. Równoległe pozostają dotychczasowe sposoby zgłaszania usterek tj. osobiście, telefonicznie lub pisemnie.

§ 7

Inne postanowienia

1. Administrator zastrzega sobie prawo do zmiany treści niniejszego regulaminu. Zmiany zostaną zamieszczone na stronie internetowej Administratora.
2. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie przez administratora danych osobowych dla celów realizacji usługi IOK.
3. Administrator oświadcza, że posiadane dane osobowe przetwarzane będą wyłącznie w celach statutowych.
4. Użytkownikowi przysługuje prawo do wglądu i aktualizacji swoich danych osobowych.



§ 8

Postanowienia końcowe

1. Traci moc obowiązywania Regulamin dostępu i korzystania z systemu e-kartoteka „Internetowa kartoteka lokali” w SM „ORUNIA” uchwalony przez Zarząd Spółdzielni w dniu 08.06.2015 r. Uchwałą Nr 8/2015.
2. Niniejszy regulamin został przyjęty uchwałą Zarządu nr 4/2021 z dnia 21/06/2021r. i wchodzi w życie z dniem 01.07.2021r.

GLÓWNY KSIĘGOWY
Członek Zarządu

mgr Teresa Wójcik

PREZES ZARZĄDU

Andrzej Różański