

Regulamin korzystania z usługi elektronicznej

„Internetowa Obsługa Klienta” (IOK)

z dnia 13 sierpnia 2015 r.

§ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa procedurę udzielenia dostępu oraz zakres i warunki korzystania z usługi elektronicznej – Systemu Internetowej Obsługi Klienta przez klientów ZBM I TBS Sp. z o.o. w Gliwicach.
2. Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają:
 - a. **Administrator** – Zarząd Budynków Miejskich I Towarzystwo Budownictwa Społecznego Sp. z o.o. w Gliwicach, ul. Dolnych Wałów 11, 44-100 Gliwice,
 - b. **Biuro Obsługi Klienta** – Biuro Obsługi Klienta mieszczące się w siedzibie Administratora przy ul. Dolnych Wałów 11 w Gliwicach lub Biuro Obsługi Klienta w każdej miejscowo właściwej dla użytkownika komórce organizacyjnej Administratora – Rejonie Obsługi Mieszkańców,
 - c. **System IOK** – System Internetowej Obsługi Klienta, będący własnością Administratora,
 - d. **Identyfikator użytkownika** – nadawany przez Administratora, indywidualny dla każdego użytkownika ciąg 6 znaków, umożliwiający dostęp do Systemu IOK,
 - e. **Hasło dostępu** – ustalany przez użytkownika ciąg znaków, służący wraz z identyfikatorem do identyfikacji użytkownika w Systemie IOK,
 - f. **Użytkownik** – osoba fizyczna, w tym także prowadząca działalność gospodarczą (przedsiębiorca), osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będąca głównym najemcą lokalu mieszkalnego lub użytkowego z zasobu Zarządu Budynków Miejskich I TBS Sp. z o.o. w Gliwicach, lokalu użytkowego z zasobu Miasta Gliwice lub właścicielem lokalu we wspólnocie mieszkaniowej, zarządzanej przez Zarząd Budynków Miejskich I TBS Sp. z o.o. w Gliwicach; zarejestrowana w Systemie IOK.
3. Dostęp użytkowników do Systemu IOK jest bezpłatny.
4. Podanie danych osobowych przez użytkownika jest niezbędne do korzystania z Systemu IOK. Każdy użytkownik ma prawo dostępu do treści podanych danych osobowych oraz do ich poprawienia. Zebrane dane będą przetwarzane przez Administratora w celu świadczenia usługi dostępu i korzystania z Systemu IOK.
5. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych użytkownika z listy użytkowników, na każdy jego wniosek zgłoszony listownie lub za pomocą poczty elektronicznej.

6. Administrator oświadcza, że posiada uprawnienia do udostępnienia użytkownikom możliwości korzystania z systemu BlueCash, umożliwiającego realizację zobowiązań finansowych najemców lokali użytkowych wobec Miasta Gliwice, poprzez przekierowanie na stronę operatora systemu BlueCash.
7. Podmiotem świadczącym usługę realizacji zobowiązań finansowych Administratora jest Blue Media Spółka Akcyjna z siedzibą w Sopocie przy ulicy Haffnera 6, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000320590 – na podstawie odrębnie zawartej przez Administratora umowy o świadczenie tej usługi – na zasadach określonych przez Blue Media S.A. Wyżej opisana usługa jest usługą płatną według cennika Blue Media S.A.

§ 2

REJESTRACJA

1. Zarejestrowanie użytkownika w Systemie IOK może nastąpić wyłącznie poprzez wypełnienie wniosku w formie papierowego formularza, a następnie złożenie go w Biurze Obsługi Klienta, za okazaniem dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości, a w przypadku osób prawnych lub jednostek organizacyjnych niemających osobowości prawnej, za okazaniem dokumentu potwierdzającego uprawnienie osób składających wnioski w imieniu ww. podmiotów, do ich reprezentacji.
2. Warunkiem koniecznym uzyskania statusu użytkownika Systemu IOK jest zaakceptowanie niniejszego Regulaminu poprzez złożenie podpisu w obecności uprawnionego pracownika Biura Obsługi Klienta.
3. Niezbędny do uzyskania dostępu do Systemu IOK identyfikator wraz z instrukcją obsługi Systemu IOK zostaną przekazane użytkownikowi w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku:
 - a. listem poleconym na wskazany we wniosku adres do korespondencji lub
 - b. osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
4. Pierwotne hasło dostępu do Systemu IOK jest ustalane przez Administratora. Użytkownik ma obowiązek dokonać zmiany otrzymanego hasła przy pierwszym logowaniu do Systemu IOK.
5. Aktywacja dostępu do Systemu IOK użytkownika nastąpi w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku.
6. Użytkownik jest zobowiązany do powstrzymania się od udostępniania swojego identyfikatora oraz hasła osobom postronnym oraz zabezpieczenia ww. danych przed dostępem osób niepowołanych.
7. W przypadku utraty lub kradzieży danych umożliwiających dostęp do Systemu IOK, użytkownik ma obowiązek, nie później niż następnego dnia od daty zdarzenia, poinformować o tym fakcie Administratora w celu zablokowania dostępu do Systemu IOK. Nowy identyfikator oraz hasło zostaną przekazane użytkownikowi na jego wniosek, z zachowaniem procedury, o której mowa w niniejszym ust. 1 niniejszego paragrafu Regulaminu.

8. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki prawne związane z uzyskaniem dostępu do danych użytkownika przez osoby postronne oraz wykorzystaniem tychże danych w sposób sprzeczny z obowiązującymi przepisami prawa.

§ 3

ZAKRES USŁUG OFEROWANYCH PRZEZ SYSTEM IOK

1. W ramach dostępu i korzystania z Systemu IOK użytkownik ma możliwość:
 - a. wglądu do prowadzonej indywidualnie dla każdego użytkownika kartoteki finansowej, wystawianych faktur VAT oraz sprawdzenia prowadzonych bieżących rozliczeń i dokonanych wpłat,
 - b. w przypadku najemców lokali użytkowych – dokonywania wybranych płatności na rzecz Miasta Gliwice poprzez system BLUE CASH, na zasadach określonych w § 1 niniejszego Regulaminu.

§ 4

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Użytkownik ma nieprzerwany dostęp do Systemu IOK 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
2. Administrator zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia przerw technicznych w działaniu Systemu IOK, jeżeli jest to uzasadnione dokonaniem niezbędnych aktualizacji, okresowych prac konserwacyjnych i spowodowanych awarią napraw.
3. W przypadku braku dostępu użytkownikowi nie przysługuje uprawnienie do zgłaszania z tego tytułu jakichkolwiek roszczeń względem Administratora.
4. Wszelka korespondencja elektroniczna będzie wysyłana przez Administratora na adres poczty elektronicznej, wskazany we wniosku.
5. Wszelkie pytania, sugestie i problemy techniczne dotyczące funkcjonowania Systemu IOK należy zgłaszać w formie pisemnej na następujący adres poczty elektronicznej Administratora: zbmiok@zbgliwice.pl.
6. Administrator rozpatruje reklamacje w terminie 14 dni od daty zgłoszenia.
7. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Administrator powiadamia użytkownika w formie pisemnej na adres poczty elektronicznej, wskazany we wniosku.
8. Wszelkie pytania w kwestiach merytorycznych, dotyczące rozliczeń prowadzonych na indywidualnej kartotece użytkownika należy zgłaszać na następujący adres poczty elektronicznej Administratora: rozliczeniatbs@zbgliwice.pl lub ustnie pod numerem telefonicznym Biura Obsługi Klienta.
9. Usługodawca nie rozpoznaje reklamacji związanych z nienależyтым wykonaniem usługi, o której mowa w § 1 pkt 5-6 przez Blue Media S.A.
10. Do poprawnego działania Systemu IOK wymagany jest dostęp do Internetu oraz przeglądarka internetowa Microsoft Internet Explorer w wersji co najmniej 6.0. lub Mozilla Firefox w wersji co najmniej 5.0 lub inna przeglądarka odpowiadająca wyżej

wymienionym parametrom. Przeglądarka powinna być w odpowiedni sposób skonfigurowana oraz obsługiwać pliki typu cookie.

11. Korzystając z serwisu użytkownik wyraża zgodę na przechowywanie na jego komputerze niewielkich plików tekstowych, tzw. „cookies”. Wskazane pliki są niezbędne do prawidłowego działania systemu.
12. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany zakresu świadczonych usług oraz warunków dostępu i korzystania z Systemu IOK, przy jednoczesnym każdorazowym powiadomieniu użytkowników o zmianie, w formie ogłoszenia na stronie internetowej Administratora: www.zbmgliwice.pl.
13. Administrator zastrzega sobie prawo do zaprzestania świadczenia usług w ramach dostępu i korzystania z Systemu IOK w każdym czasie, bez podania przyczyn, przy jednoczesnym każdorazowym powiadomieniu użytkowników, w formie ogłoszenia na stronie internetowej Administratora: www.zbmgliwice.pl.

Data 13.08.2015r.

Akceptuje niniejszy Regulamin

ZBM I TBS Sp. z o.o.
Dyrektor naczelny

mgr Andrzej Tomal