

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA DROGĄ ELEKTRONICZNĄ USŁUGI „INTERNETOWA OBSŁUGA KLIENTA” (IOK) DLA UŻYTKOWNIKÓW LOKALI BĘDĄCYCH W ZASOBACH SM VII DWOR W GDAŃSKU.

## I. ZAKRES ZASTOSOWANIA / POSTANOWIENIA WSTĘPNE.

Niniejszy Regulamin został opracowany i przyjęty przez Usługodawcę na podstawie przepisów Ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną jest adresowany do użytkowników lokali mieszkalnych i użytkowych.

## II. OKREŚLENIA UŻYTE W REGULAMINIE

Ilekoć w niniejszym Regulaminie pojawiają się następujące określenia, należy przez nie rozumieć odpowiednio:

1. Usługodawca – Spółdzielnia Mieszkaniowa VII Dwór, 80-304 Gdańsk, ulica Rodakowskiego 3 A, NIP 584-030-44-89, REGON, 001317242 KRS 0000057092.
2. Użytkownik – osoba fizyczna lub prawna posiadająca tytuł prawny (prawo odrębnej własności, spółdzielcze własnościowe prawo, spółdzielcze lokatorskie prawo, najem wynikający z umowy ze Spółdzielnią) do lokalu pozostającego w zasobach Spółdzielni, którzy uzyskali Identyfikator oraz Hasło, umożliwiające dostęp do Systemu „Internetowa Obsługa Klienta” – IOK i rozpoczęli korzystanie z usługi świadczonej przez Usługodawcę. Użytkownikowi przysługuje jedno konto dla jednego lokalu.
3. System „Internetowa Obsługa Klienta - IOK” – oprogramowanie składające się na elektroniczny system internetowej obsługi klienta, dostępne pod adresem internetowym: [www.viidwor.eu](http://www.viidwor.eu) za pośrednictwem, którego Usługodawca świadczy na rzecz Użytkowników Usługi objęte niniejszym Regulaminem.
4. Identyfikator Użytkownika – ciąg znaków, stanowiących indywidualną nazwę, służący uzyskaniu dostępu do Systemu „Internetowa Obsługa Klienta - IOK”, przypisany do konkretnego Użytkownika.
5. Hasło – ciąg znaków – **nie mniej niż 6 znaków zawierających dużą literę i cyfrę** - , stanowiących zabezpieczenie indywidualnego konta Użytkownika, stosowane podczas uzyskiwania przez Użytkownika dostępu do systemu „Internetowa Obsługa Klienta - IOK”.
6. Aktywacja konta Użytkownika – przyznanie Użytkownikowi unikalnego numeru/symbolu Użytkownika –loginu oraz nadanie hasła w celu umożliwienia korzystania z IOK.
7. Usługa – usługa świadczona w ramach Systemu „Internetowa Obsługa Klienta”.

## III. RODZAJE I ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ.

W ramach Systemu „Internetowa Obsługa Klienta - IOK” Usługodawca umożliwia Użytkownikowi korzystanie z następujących usług z zakresu internetowej obsługi klienta:

1. wprowadzanie i edytowanie danych kontaktowych Użytkownika;
2. uzyskiwanie informacji o odczytach liczników dokonywanych w lokalu Użytkownika oraz możliwość samodzielnego wprowadzania stanów odczytów;
3. uzyskiwanie informacji o stanie rozliczeń okresowych należności Użytkownika w stosunku do Usługodawcy, oraz o historii dokonywanych wpłat;
4. uzyskiwanie dostępu do treści umieszczonych w Systemie „IOK” ogłoszeń i informacji publikowanych przez Usługodawcę;
5. uzyskiwanie dostępu do umieszczonych w systemie „IOK” podstawowych informacji, w szczególności o numerach identyfikacyjnych i numerach rachunków bankowych;
6. składania zawiadomień o potrzebach remontowych i awariach.
7. jednoznaczną identyfikację stron Usługi świadczonej drogą elektroniczną oraz potwierdzenie faktu złożenia oświadczeń woli i ich treści poprzez zabezpieczenie dostępu do Usługi indywidualnym Identyfikatorem Użytkownika i Hasłem;

#### IV. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ.

1. Warunki techniczne korzystania z Usługi: Do korzystania z Systemu „IOK” wymagany jest dostęp do Internetu oraz przeglądarka internetowa Microsoft Internet Explorer w wersji, co najmniej 9 lub Mozilla FireFox w wersji, co najmniej 4 lub Opera w wersji, co najmniej 10 lub inna przeglądarka odpowiadająca parametrami wyżej wymienionym. Dodatkowo w używanej przeglądarce należy mieć włączoną obsługę JavaScript.
2. Zarejestrowanie Użytkownika następuje po dostarczeniu do siedziby Biura Zarządu SM VII Dwór prawidłowo wypełnionego formularza zgłoszeniowego, oraz po okazaniu dokumentu stwierdzającego tożsamość oraz pisemną akceptację 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. od rejestracji o której mowa w pkt 3 Dział IV.
5. Usługodawca umożliwia Użytkownikowi uzyskanie dostępu do Usługi poprzez wydanie indywidualnego Identyfikatora Użytkownika oraz Hasła. Dla każdego Użytkownika przypisany jest jeden Identyfikator Użytkownika i jedno Hasło.
6. Usługodawca wygeneruje login oraz hasło konieczne do korzystania z IOK. Hasło zostanie przekazane Użytkownikowi, za potwierdzeniem odbioru.
7. W celu skorzystania z Usługi, należy otworzyć w przeglądarce internetowej stronę [www.viidwor.eu](http://www.viidwor.eu) wybrać zakładkę „IOK”, a następnie wpisać w odpowiednie pola Identyfikator Użytkownika oraz Hasło.
8. Przed przystąpieniem do korzystania z Usług Systemu „IOK” Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się z treścią Regulaminu i złożenie oświadczenia o jego akceptacji poprzez zaznaczenie i potwierdzenie kliknięciem odpowiedniej opcji. W przypadku dokonania zmian w treści Regulaminu zastosowanie mają każdorazowo zapisy zdania poprzedzającego. Użytkownik logując się do Systemu, przed

rozpoczęciem korzystania musi wyrazić zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych.

9. Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z Usług świadczonych w ramach Systemu „IOK” poprzez złożenie Usługodawcy stosownego oświadczenia:
  - a. pisemnie na adres siedziby Usługodawcy;
  - b. pocztą elektroniczną na adres: [sekretariat@viidwor.eu](mailto:sekretariat@viidwor.eu)
10. Usługodawca zapewnia Użytkownikom:
  - a. Możliwość korzystania z Usługi świadczonej drogą elektroniczną w sposób bezpieczny i uniemożliwiający dostęp osób trzecich przy wykorzystaniu technik zabezpieczeń odpowiednich dla właściwości tej Usługi;
  - b. Jednoznaczną identyfikację stron Usługi świadczonej drogą elektroniczną oraz potwierdzenie faktu złożenia oświadczeń woli i ich treści poprzez zabezpieczenie dostępu do Usługi indywidualnym Identyfikatorem Użytkownika i Hasłem.
11. Użytkownika obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym przy użyciu lub za pośrednictwem Systemu „IOK”.
12. Użytkownik powinien należycie zabezpieczać swój Identyfikator Użytkownika i Hasło przed przypadkową utratą i przed dostępem osób trzecich. W szczególności po zakończeniu korzystania z Usług, Użytkownik powinien wylogować się z Systemu „IOK” poprzez kliknięcie polecenia „Wyloguj się” umieszczonego w prawym górnym rogu strony.
13. Korzystając z Usługi Użytkownik ponosi ryzyko związane z możliwością przypadkowej utraty Identyfikatora Użytkownika i Hasła, a także ryzyko związane z ewentualnym nieuprawnionym uzyskaniem dostępu osób trzecich do Systemu „IOK” z powodu winy lub niedbalstwa Użytkownika.
14. Usługodawca ma prawo zablokować dostęp Użytkownika do Systemu „IOK” w przypadku stwierdzenia, że Użytkownik korzysta z Systemu „IOK” w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa, a także w przypadku stwierdzenia lub podejrzenia uzyskania dostępu do Systemu „IOK” przez osoby nieupoważnione.
15. Użytkownik jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Usługodawcę o każdym przypadku stwierdzenia lub podejrzenia, że dostęp do Systemu „IOK” uzyskały inne, nieupoważnione osoby, a także o każdym przypadku utraty Identyfikatora Użytkownika lub Hasła i innych zdarzeń, które mogłyby zagrozić lub naruszyć bezpieczeństwo lub poprawność funkcjonowania Systemu „IOK” lub świadczenia Usługi, stosownie do pkt. IV ppkt 6 Regulaminu.

## V. TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO.


1. Wszelkie reklamacje i uwagi odnoszące się do działania Systemu „IOK” i do świadczonej przez Usługodawcę Usługi Użytkownik może zgłaszać:
  - a. pisemnie na adres lokalnej siedziby Usługodawcy;
  - b. pocztą elektroniczną na adres: [sekretariat@viidwor.eu](mailto:sekretariat@viidwor.eu)

2. Reklamacje powinny być zgłoszone w terminie 30 dni liczonych od dnia zdarzenia, będącego przedmiotem reklamacji, a także powinny zawierać oznaczenie Użytkownika pozwalające na jego identyfikację oraz zwięzły opis zgłaszanych zastrzeżeń.
3. Reklamacje będą rozpoznawane w terminie 30 dni liczonych od dnia ich otrzymania, chyba, że powstanie konieczność uzupełnienia reklamacji lub uzyskania dodatkowych wyjaśnień od Użytkownika. W takim przypadku termin rozpoznania reklamacji będzie liczony od dnia uzupełnienia reklamacji o dodatkowe informacje lub wyjaśnienia niezbędne do jej rozpatrzenia.

## VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

1. Usługodawca udostępnia nieodpłatnie niniejszy Regulamin na stronie internetowej Systemu „Panel Klienta”. Każdy Użytkownik może w dowolnym czasie zapoznać się z regulaminem i pobrać jego treść w formie pliku .pdf pod adresem internetowym: [www.viidwor.eu](http://www.viidwor.eu)
2. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 grudzień 2017 roku.

Zarząd SM VII Dwór Gdańsk

Z-ca Prezesa Zarządu  
ds. techniczno-eksploatacyjnych  
SM VII Dwór  
  
mgr Andrzej Fidyk

Prezes Zarządu  
SM VII DWÓR  
  
mgr Joanna Antolat