

Regulamin korzystania z Internetowej Obsługi Klienta (IOK)

§1. Definicje

1. IOK – Internetowa Obsługa Klienta, system teleinformatyczny umożliwiający użytkownikom dostęp do wybranych informacji oraz usług świadczonych przez Spółdzielnię.
2. Administrator – Spółdzielnia Mieszkaniowa im. 23 Lutego w Koziegłowach z siedzibą w Koziegłowach.
3. Użytkownik – osoba posiadająca aktywne konto w systemie IOK.
4. Operator infrastruktury IT – Securivy Sp. z o.o., podmiot świadczący na rzecz Administratora usługi outsourcingu IT, w tym hostingu i utrzymania infrastruktury.
5. Dostawca oprogramowania – Domidia Sp. z o.o., dostarczająca system DOM5 wraz z modulem IOK.
6. Konto – indywidualny dostęp użytkownika do systemu IOK.
7. Dane osobowe – dane w rozumieniu art. 4 pkt 1 RODO.

§2. Postanowienia ogólne

8. Regulamin określa zasady korzystania z Internetowej Obsługi Klienta.
9. Korzystanie z IOK jest dobrowolne i nieodpłatne.
10. Regulamin stanowi integralną część umowy pomiędzy Administratorem a Użytkownikiem.

§3. Zakres i dostęp do usług

11. Z IOK mogą korzystać osoby posiadające aktywne konto rozrachunkowe w Spółdzielni.
12. Do korzystania z IOK niezbędne jest urządzenie z dostępem do Internetu oraz aktualna przeglądarka.
13. Dostęp do systemu następuje po zalogowaniu przy użyciu indywidualnych danych dostępowych.
14. Zawarcie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną następuje z chwilą założenia i aktywacji Konta Użytkownika w systemie IOK.

15. Użytkownik może w każdym czasie złożyć żądanie zamknięcia Konta w formie pisemnej lub mailowej (mailowo wyłącznie z adresu e-mail zarejestrowanego w systemie IOK). Z dniem zamknięcia Konta umowa ulega rozwiązaniu, a dostęp do IOK zostaje zablokowany.
16. Umowa ulega rozwiązaniu również z dniem zamknięcia ostatniego konta rozrachunkowego Użytkownika w Spółdzielni; w takim przypadku Konto w IOK zostaje zamknięte.

§4. Funkcjonalności IOK

17. Strefa Finanse – prezentacja danych dotyczących rozliczeń z Administratorem, w tym czynszów i innych należności, z zastrzeżeniem, że dane mają charakter informacyjny.
18. Strefa Ogłoszenia – publikacja ogłoszeń Administratora.
19. Strefa Zgłoszenia – możliwość zgłaszania awarii i innych spraw; widoczność zgłoszeń w IOK może zależeć od konfiguracji systemu, w szczególności w zakresie zgłoszeń dotyczących części wspólnych nieruchomości.
20. Strefa Korespondencja – dostęp do dokumentów korespondencji oraz funkcji kontaktowych.
21. Strefa Dokumenty – dostęp do regulaminów i formularzy w trybie tylko do odczytu.
22. Strefa Lokale – funkcjonalność czasowo wyłączona; może zostać uruchomiona w przyszłości.

§5. Zasady korzystania

23. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z IOK zgodnie z prawem i regulaminem.
24. Zakazane jest dostarczanie treści o charakterze bezprawnym za pośrednictwem IOK, w szczególności w treści zgłoszeń oraz w załącznikach.
25. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za zachowanie poufności danych logowania.
26. Dokumenty oznaczone jako niezaakceptowane mają charakter informacyjny i nie stanowią podstawy rozliczeń.

§6. Ochrona danych osobowych

27. Administratorem danych osobowych jest Spółdzielnia Mieszkaniowa im. 23 Lutego w Koziegłowach z siedzibą w Koziegłowach.
28. Dane osobowe Użytkowników przetwarzane są w szczególności w celu:
 - 1) realizacji obowiązków związanych z zarządzaniem i administrowaniem nieruchomościami,

- 2) obsługi kont użytkowników w systemie IOK,
 - 3) realizacji obowiązków prawnych ciążących na Administratorze.
29. Podstawą prawną przetwarzania danych jest art. 6 ust. 1 lit. b, c oraz f RODO.
30. Dane osobowe mogą być powierzane podmiotom przetwarzającym na podstawie umów powierzenia, w szczególności Operatorowi infrastruktury IT oraz jego podwykonawcom.
31. Dane osobowe przechowywane są przez okres niezbędny do realizacji celów przetwarzania, a po ich zakończeniu – przez okres wynikający z przepisów prawa.
32. Użytkownikowi przysługują prawa określone w art. 15–22 RODO, w tym prawo dostępu do danych, ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu oraz wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
33. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych zawarte są w klauzuli informacyjnej Administratora.

§7. Cookies i urządzenie końcowe

34. IOK wykorzystuje wyłącznie techniczne pliki cookies niezbędne do prawidłowego działania systemu (sesyjne, uwierzytelniające, bezpieczeństwa).
35. IOK nie wykorzystuje plików cookies w celach analitycznych czy marketingowych.
36. Cookies te mieszczą się w wyjątku określonym w art. 399 ust. 3 pkt 2 Prawa komunikacji elektronicznej.

§8. Role podmiotów trzecich

37. Operator infrastruktury IT przetwarza dane wyłącznie jako podmiot przetwarzający na podstawie umowy powierzenia.
38. W ramach świadczenia usług infrastrukturalnych Operator infrastruktury IT korzysta z usług centrum danych OVHcloud, zlokalizowanego na terytorium Unii Europejskiej, które pełni rolę dalszego podmiotu przetwarzającego w rozumieniu art. 28 RODO.
39. Przetwarzanie danych przez OVHcloud odbywa się na podstawie standardowej umowy powierzenia przetwarzania danych oraz standardowych klauzul umownych, zapewniających odpowiedni poziom ochrony danych osobowych.
40. Dostawca oprogramowania nie jest administratorem danych użytkowników i nie przetwarza danych osobowych użytkowników IOK w imieniu Administratora, poza zakresem wynikającym z umów serwisowych.

§9. Odpowiedzialność

- 41. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy techniczne wynikające z przyczyn niezależnych.
- 42. Dane prezentowane w IOK mają charakter informacyjny.

§10. Reklamacje

- 43. Reklamacje można składać za pośrednictwem IOK lub pisemnie.
- 44. Reklamacje rozpatrywane są w terminie 14 dni.

§11. Postanowienia końcowe

- 45. Regulamin wchodzi w życie z dniem publikacji.
- 46. Administrator może dokonać zmiany regulaminu z ważnych przyczyn. O zmianach Administrator poinformuje poprzez udostępnienie zmienionej treści regulaminu w IOK oraz opublikowanie aktualnej wersji regulaminu w formacie PDF do pobrania w sekcji „Regulaminy” na stronie internetowej Administratora. Zmieniony regulamin wchodzi w życie w dacie wskazanej przez Administratora w IOK. Przy pierwszym logowaniu po tej dacie system wymaga akceptacji zmienionego regulaminu; brak akceptacji uniemożliwia dalsze korzystanie z IOK. Na żądanie Użytkownika Administrator udostępni regulamin w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtworzenie i utrwalenie.
- 47. W sprawach nieuregulowanych stosuje się prawo polskie.

Załącznik nr 1 – Klauzula informacyjna RODO – Internetowa Obsługa Klienta (IOK)

1. Administrator danych

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest **Spółdzielnia Mieszkaniowa im. 23 Lutego w Kozięglowach, os. Leśne 18A, 62-028 Kozięglowy** (dalej: „Administrator”).

2. Kontakt w sprawach danych osobowych

W sprawie danych osobowych kontakt można nawiązać:

- mailowo: **inspektorochronydanych@kozięglowy.com.pl**,
- korespondencyjnie: na adres siedziby Administratora wskazany powyżej.

3. Cele i podstawy prawne przetwarzania

Dane osobowe przetwarzamy w związku z korzystaniem z IOK w następujących celach:

- 1) założenie i prowadzenie konta w IOK oraz świadczenie usług drogą elektroniczną (logowanie, dostęp do funkcjonalności, obsługa zgłoszeń i korespondencji) – art. 6 ust. 1 lit. **b** RODO;
- 2) realizacja obowiązków prawnych Administratora (np. obowiązki związane z rozliczeniami i dokumentacją) – art. 6 ust. 1 lit. **c** RODO;
- 3) realizacja prawnie uzasadnionych interesów Administratora – art. 6 ust. 1 lit. **f** RODO, w szczególności:
 - zapewnienie bezpieczeństwa IT i bezpieczeństwa korzystania z IOK (m.in. prowadzenie logów: daty logowań, adresy IP, błędne logowania, zdarzenia dot. zmiany hasła; wykrywanie i przeciwdziałanie nadużyciom),
 - ustalanie, dochodzenie i obrona roszczeń.

4. Kategorie danych

W ramach IOK możemy przetwarzać w szczególności: dane identyfikacyjne i kontaktowe przypisane do konta, dane dot. rozliczeń widoczne w IOK, treści zgłoszeń/korespondencji i załączniki, a także dane techniczne i bezpieczeństwa (logi).

5. Odbiorcy danych

Odbiorcami danych mogą być podmioty uprawnione na podstawie przepisów prawa oraz podmioty przetwarzające dane na rzecz Administratora na podstawie umów powierzenia, w szczególności: operator infrastruktury IT (Securivy) wraz z podwykonawcami w zakresie hostingu/utrzymania (OVHcloud) oraz dostawca oprogramowania (Domidia) – wyłącznie w

zakresie czynności serwisowych, jeżeli Administrator udostępnia dane (np. w postaci zabezpieczonej kopii/backup'u).

6. Przekazywanie do państw trzecich

Co do zasady dane nie są przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy. Jeżeli w wyjątkowych sytuacjach doszłoby do takiego przekazania, nastąpi ono zgodnie z RODO, z zastosowaniem odpowiednich zabezpieczeń (np. standardowych klauzul umownych), o ile będą wymagane.

7. Okres przechowywania danych

Dane przechowujemy przez okres niezbędny do prowadzenia konta i obsługi IOK, następnie przez okres wynikający z przepisów prawa (jeżeli dotyczy) oraz przez okres niezbędny dla bezpieczeństwa i rozliczalności (logi) oraz ewentualnego ustalenia/dochodzenia/obrony roszczeń.

8. Prawa osoby, której dane dotyczą

Przysługują Pani/Panu prawa: dostępu do danych, sprostowania, usunięcia (w przypadkach przewidzianych prawem), ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu (gdy podstawą jest lit. f), przenoszenia danych (gdy ma zastosowanie).

9. Skarga do organu nadzorczego

Przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

10. Dobrowolność podania danych

Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do założenia i korzystania z konta w IOK.

11. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji

Dane nie są wykorzystywane do zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania.