

Załącznik nr 1
do Regulaminu korzystania z systemu
EBOOK-TVK prowadzonego przez
Częstochowską Spółdzielnię
Mieszkaniową „Nasza Praca”

WNIOSEK

o założenie i udostępnienie indywidualnego konta w systemie EBOOK-TVK
prowadzonego Częstochowską Spółdzielnię Mieszkaniową „Nasza Praca”

Imię i nazwisko / nazwa firmy: _____	Adres lokalu (instalacji łącza): _____
Numer PESEL / lub numer NIP firmy: _____	Adres poczty elektronicznej: _____
Numer telefonu kontaktowego: _____	Numer klienta: _____

Wnioskuje o:

- założenie i aktywację konta*
- usunięcie konta*
- zablokowanie dostępu do konta*
- ponowną aktywację zablokowanego konta*

* niepotrzebne skreślić

Oświadczam, że:

- zapoznałem/(-am) się z treścią Regulaminu korzystania z systemu EBOOK-TVK prowadzonego przez Częstochowską Spółdzielnię Mieszkaniową „Nasza Praca” i akceptuję jego warunki;
- wyrażam zgodę na przetwarzanie przez Częstochowską Spółdzielnię Mieszkaniową „Nasza Praca” z siedzibą w Częstochowie przy ul. Okólnej 113a - administratora danych osobowych - moich danych osobowych dla celów realizacji usługi EBOOK-TVK oraz oświadczam, że zostałem poinformowany o możliwości cofnięcia tej zgody w dowolnym czasie oraz o prawie wglądu do danych osobowych, które mnie dotyczą, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania oraz o prawie do wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania, a także o prawie do przenoszenia tych danych;
- uzyskane przeze mnie dane nie będą udostępniane osobom nieuprawnionym;
- dane dostępne do Systemu EBOOK-TVK odbiorę osobiście.

Częstochowa, dnia _____

_____ (czytelny podpis)

Regulamin
korzystania z systemu EBOK-TVK
prowadzonego przez Częstochowską Spółdzielnię Mieszkaniową „Nasza Praca”

§ 1.

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta, w szczególności zakładania, udostępniania i wykorzystywania indywidualnego konta Użytkownika, zapewniającego dostęp do oferowanych usług przez Zakład Obsługi Technicznej Częstochowskiej Spółdzielni Mieszkaniowej „Nasza Praca” oraz informacji dotyczących Odbiorców.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
3. Definicje określone w Regulaminie oznaczają:
 - 1) **Spółdzielnia** lub **CSM „Nasza Praca”** – Częstochowska Spółdzielnia Mieszkaniowa „Nasza Praca” z siedzibą w Częstochowie przy ul. Okólnej 113a,
 - 2) **ZOT** – Zakład Obsługi Technicznej Częstochowskiej Spółdzielni Mieszkaniowej „Nasza Praca” mieszczący się przy ul. Dekabrystów 68/76 w Częstochowie,
 - 3) **Odbiorca** lub **Klient** – osoba korzystająca na podstawie umowy z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Spółdzielnię (ZOT),
 - 4) **EBOK-TVK** – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta przeznaczone dla abonentów usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Spółdzielnię.
 - 5) **System EBOK-TVK** – aplikacja, stanowiąca integralną część systemu informatycznego Spółdzielni, umożliwiająca prezentację określonych danych o usługach telekomunikacyjnych świadczonych przez Spółdzielnię, poprzez Internet przy wykorzystaniu ogólnodostępnych przeglądarek stron internetowych, działająca w oparciu o informacje automatycznie generowane i prezentowane ze zintegrowanego systemu informatycznego;
 - 6) **Użytkownik** – Odbiorca zarejestrowany w Systemie EBOK-TVK, posiadający login i hasło.
 - 7) **Wniosek** – dokument wypełniany i podpisywany przez Odbiorcę, umożliwiający uruchomienie procedury utworzenia, usunięcia lub aktualizacji indywidualnego konta w Systemie EBOK-TVK.
 - 7) **Login** – numeryczny ciąg znaków służący do identyfikacji, generowany automatycznie przez system EBOK-TVK, stanowiący unikatowy numer klienta.
 - 8) **Hasło** – kombinacja znaków zapewniająca Użytkownikowi wyłączność w dostępie do systemu EBOK-TVK.
4. System EBOK-TVK prowadzi Spółdzielnia i jest on wykorzystywany przez Spółdzielnię wyłącznie do prowadzonej przez nią działalności telekomunikacyjnej (nie wyklucza to stosowania odrębnego systemu EBOK do innych działalności prowadzonych przez Spółdzielnię). System EBOK-TVK jest dostępny w Internecie pod adresem <https://eboktvk.csmnp.com.pl/>. Wszelkie ewentualne roszczenia w związku z funkcjonowaniem systemu EBOK-TVK kierować należy do Spółdzielni (nie dotyczy to ewentualnych reklamacji do rozpatrywania, których upoważniony jest także ZOT).
5. Niniejszy Regulamin dostępny jest na stronie internetowej <https://ebok.tvk.csmnp.com.pl/>, w biurze obsługi klienta ZOT oraz w siedzibie Spółdzielni.
6. Niniejszy Regulamin reguluje działanie systemu EBOK-TVK wyłącznie na potrzeby świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Spółdzielnię. Regulamin nie znajduje zastosowania w zakresie pozostałej działalności Spółdzielni.

§ 2.

Warunki utworzenia i udostępnienia konta

1. Użytkownik wyraża zgodę na wykonanie usługi, polegającej na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemów teleinformatycznych, przy czym dane te są szyfrowane, transmitowane za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej wykorzystywanej głównie do świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych .

2. Konto w systemie EBOK-TVK może założyć wyłącznie osoba posiadająca ważną umowę na świadczenie usług telekomunikacyjnych lub reprezentant takiej osoby (w przypadku Odbiorców innych niż osoby fizyczne). Nie ma możliwości zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez system EBOK-TVK.
3. Warunkiem utworzenia i udostępnienia Odbiorcy konta w Systemie EBOK-TVK jest uprzednie zaakceptowanie przez Odbiorcę postanowień niniejszego Regulaminu oraz wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do korzystania z systemu EBOK-TVK.
4. Wniosek o utworzenie i udostępnienie Odbiorcy konta w systemie EBOK-TVK można złożyć w następujący sposób:
 - 1) osobiście w biurze ZOT lub
 - 2) drogą elektroniczną przy pomocy numeru klienta.
5. W ramach opcji, o której mowa w ust. 4 pkt 1, Odbiorca dostarcza osobiście do ZOT prawidłowo wypełniony i czytelnie podpisany Wniosek o założenie konta w Systemie EBOK-TVK (Wzór wniosku stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu), a na wezwanie okazuje pracownikowi Spółdzielni (ZOT) aktualny dokument tożsamości z numerem PESEL celem weryfikacji. W przypadku złożenia wniosku w formie pisemnej dostęp do serwisu EBOK-TVK zostaje aktywowany w terminie do 7 dni od złożenia prawidłowego wniosku.
6. W ramach opcji, o której mowa w ust. 4 pkt 2, Odbiorca wypełnia formularz udostępniony na stronie internetowej ZOT zawierający następujące wymagane dane:
 - numer klienta,
 - numer PESEL lub numer NIP w przypadku firm,
 - adres poczty elektronicznej,
 - proponowane hasło.
7. Na wskazany przy rejestracji adres e-mail zostanie wysłany link aktywacyjny, po jego kliknięciu przez Odbiorcę konto zostanie aktywowane. Danymi logowania są numer klienta i podane przy rejestracji hasło.
8. Login i hasło przyporządkowane są tylko jednemu Użytkownikowi.

§ 3.

Aktywacja usługi i zmiana hasła

1. Aktywacja usługi następuje z chwilą utworzenia konta Użytkownika w Systemie EBOK-TVK przez pracownika Spółdzielni (ZOT). Po odebraniu od pracownika Spółdzielni (ZOT) wydruku z danymi logowania do Systemu EBOK-TVK, Użytkownik ma możliwość zalogowania się do Systemu.
2. Udostępnione login i hasło generowane są automatycznie przez system EBOK-TVK. Hasło nadawane automatycznie służy do pierwszego zalogowania się w systemie. Po pierwszym logowaniu Użytkownik musi dokonać zmiany hasła.

§ 4.

Zasady użytkownika

1. Użytkowanie Systemu EBOK-TVK jest nieodpłatne. System EBOK-TVK nie jest usługą w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2002 Nr 144, poz. 1204 t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 344).
2. Każdorazowe zalogowanie się Użytkownika do Systemu EBOK-TVK oznacza zapoznanie się i akceptację aktualnego brzmienia Regulaminu korzystania z systemu EBOK-TVK Częstochowskiej Spółdzielni Mieszkaniowej „Nasza Praca”, udostępnionego zgodnie z treścią § 1 ust. 5 niniejszego Regulaminu.
3. Zalogowanemu do Systemu EBOK-TVK Użytkownikowi mogą być prezentowane bieżące dane o usłudze, z której korzysta Użytkownik tj. dane osobowe, naliczone obciążenia, historia wpłat, saldo, indywidualne rachunki bankowe, faktury. Serwis EBOK-TVK służy celom informacyjnym i kontrolnym.
4. Prezentowane w systemie EBOK-TVK saldo rozliczeń z Użytkownikiem na dany dzień może nie uwzględniać wpłat, które nie zostały jeszcze zaewidencjonowane na rachunkach bankowych Spółdzielni, zadłużeń objętych sprawami sądowymi, odsetek za zwłokę w płatnościach oraz korekt naliczeń pozostałych świadczeń dotyczących Użytkownika oraz należności i wpłat

będących w wyjaśnieniach przez służby księgowe Spółdzielni. W przypadku wątpliwości co do prezentowanych danych należy skontaktować się z właściwym pracownikiem Spółdzielni (ZOT).

5. W przypadku zaistnienia rozbieżności pomiędzy danymi prezentowanymi w systemie EBOK-TVK, a stanem rzeczywistym, Użytkownik zobowiązany jest uregulować należności ustalone zgodnie ze stanem rzeczywistym (dane prezentowane w Systemie EBOK-TVK mają charakter wyłącznie poglądowy).
6. Informacje uzyskane przez Użytkownika za pośrednictwem systemu EBOK-TVK nie mogą stanowić podstawy roszczeń wobec Spółdzielni. O każdych stwierdzonych nieprawidłowościach danych prezentowanych przez system EBOK-TVK, Użytkownik zobowiązany jest poinformować Spółdzielnię celem ich wyjaśnienia.
7. System EBOK-TVK dostępny jest przez Internet wyłącznie dla Użytkowników. Zalecane jest korzystanie z ogólnodostępnych przeglądarek internetowych np. Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome.
8. Dostęp do systemu EBOK-TVK udzielony jest bezterminowo, jednakże dopuszczalne są tymczasowe przerwy w dostępie do Systemu EBOK-TVK wywołane koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych i serwisowych w Systemie EBOK-TVK.
9. Spółdzielnia nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne przerwy w dostępności usługi spowodowane zdarzeniami losowymi, a w szczególności awariami urządzeń, awariami sieci teleinformatycznych lub sieci energetycznych; jak również za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.

§ 5.

Zakres obowiązków i uprawnień

1. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za prawidłowość danych wskazanych we Wniosku, a w przypadku zmiany wyżej wskazanych danych jest zobowiązany do ich aktualizacji.
2. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z systemu EBOK-TVK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz w szczególności do niepodejmowania czynności pozwalających na uzyskanie dostępu do systemu EBOK-TVK osobom trzecim oraz zaniechania działań zmierzających do ustalenia haseł dostępu innych Użytkowników Systemu czy w jakikolwiek inny sposób naruszący prywatność tychże osób bez ich wyraźnej zgody, chyba że czynności te są zgodne z przepisami prawa i postanowieniami niniejszego Regulaminu.
3. Użytkownik wyraża zgodę na zamieszczanie i wyświetlanie w jego koncie ankiet, formularzy, sondaży itp., dotyczących kwestii związanych z usługami telekomunikacyjnymi świadczonymi przez Spółdzielnię
4. Użytkownik korzystający z systemu EBOK-TVK wyraża zgodę na otrzymywanie powiadomień e-mail i SMS w związku z wymagalnymi wobec niego należnościami, ewentualnymi awariami lub prowadzonymi pracami konserwacyjnymi.
5. Spółdzielnia odpowiada za działanie techniczne systemu EBOK-TVK, w szczególności podejmuje wszelkie czynności zapewniające poprawne funkcjonowanie systemu EBOK-TVK w zakresie możliwości wynikających z dostępnego poziomu technicznego.
6. Spółdzielnia zastrzega sobie możliwość zawieszenia czynności związanych z utworzeniem konta w Systemie EBOK-TVK do czasu wyjaśnienia niezgodności i rozbieżności w zakresie danych zawartych we Wniosku. Po uzgodnieniu z Odbiorcą kwestii niespójności, niezwłocznie zostanie podjęta procedura aktywacji konta.
7. Spółdzielnia ma prawo zablokować dostęp do konta Użytkownika w przypadku stwierdzenia naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu lub przepisów prawa, jak również braku akceptacji zmian niniejszego Regulaminu.
8. Spółdzielnia nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niedopełnienia przez Użytkownika ciężących na nim obowiązków wskazanych w treści § 5 ust. 1 i 2 niniejszego Regulaminu.

9. Spółdzielnia zobowiązana jest do usunięcia danych użytkownika serwisu EBOK-TVK z listy użytkowników i zablokowanie dostępu do konta na żądanie użytkownika złożone w formie pisemnej.

§ 6.

Reklamacja

1. Użytkownik jest uprawniony do składania reklamacji dotyczących działania Systemu EBOK-TVK. Reklamacje winny być kierowane do Zakładu Obsługi Technicznej Częstochowskiej Spółdzielni Mieszkaniowej „Nasza Praca”, za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: eboktvk@csmnp.com.pl, bądź poprzez doręczenie pisemnego oświadczenia na adres biura ZOT, tj. ul. Dekabrystów 68/76, 42-202 Częstochowa lub poprzez doręczenie pisemnego oświadczenia na adres siedziby Spółdzielni, tj. ul. Okólna 113a, 42-218 Częstochowa.
2. Składający reklamację obowiązany jest przytoczyć wszystkie okoliczności faktyczne bądź prawne uzasadniające reklamację pod rygorem ich pominięcia w toku dalszego postępowania.
3. Spółdzielnia rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od daty jej wpływu.
4. Rozpatrywanie reklamacji opiera się na przepisach niniejszego Regulaminu oraz przepisach prawa.
5. Po rozpatrzeniu reklamacji Spółdzielnia powiadamia Użytkownika o sposobie jej rozpatrzenia, doręczając pisemną odpowiedź na adres lokalu wskazany we Wniosku lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail udostępniony zgodnie z treścią Wniosku.
6. Użytkownik może złożyć rezygnację z korzystania z Systemu EBOK-TVK w każdym czasie. Rezygnacji można dokonać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: eboktvk@csmnp.com.pl lub na adres e-mail Spółdzielni: zarzad@csmnp.com.pl, bądź poprzez doręczenie pisemnego oświadczenia na adres biura ZOT, tj. ul. Dekabrystów 68/76, 42-202 Częstochowa lub poprzez doręczenie pisemnego oświadczenia na adres siedziby Spółdzielni, tj. ul. Okólna 113a, 42-218 Częstochowa. Po doręczeniu przez Użytkownika oświadczenia o rezygnacji z korzystania z Systemu EBOK-TVK, Spółdzielnia usuwa konto Użytkownika z Systemu EBOK-TVK.

§ 7.

Ochrona danych osobowych

Celem realizacji obowiązku wynikającego z art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (EU) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz.U.U.E.L.2016.119.1), zwanym dalej „RODO” informuje się, że:

- 1) Administratorem danych osobowych jest Częstochowska Spółdzielnia Mieszkaniowa „Nasza Praca” z siedzibą w Częstochowie, ul. Okólna 113A, numer KRS 0000213616, e-mail: zarzad@csmnp.com.pl, nr tel. 343257355;
- 2) Inspektor ochrony danych dostępny jest w siedzibie Administratora oraz pod nr tel. 343257355 w. 149, e-mail: iod@csmnp.com.pl;
- 3) Osoba dokonująca rejestracji w serwisie wyraża zgodę na przetwarzanie następujących danych: imię i nazwisko, adres lokalu (łącza), numer PESEL, adres poczty elektronicznej, numer telefonu kontaktowego, numer klienta, których i przetwarza te dane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. „a” Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016r. (Dz.U.U.E.L.2016.119.1)
- 4) Udzielenie zgody jest dobrowolne jednakże jej nieudzielenie skutkować będzie brakiem możliwości korzystania z systemu EBOK-TVK.
- 5) Dane przetwarzane są w celu umożliwienia korzystania z systemu EBOK-TVK (tj. przetwarzania formularza zgłoszeniowego oraz dalszego użytkowania);
- 6) Odbiorcami danych są upoważnieni pracownicy Administratora, podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa, a także podmioty, którym Administrator zleca wykonanie czynności, z którymi wiąże się konieczność przetwarzania danych (podmioty przetwarzające).
- 7) Dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celów wskazanych w pkt. 5 lub do momentu wycofania zgody.

- 8) Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej.
- 9) Użytkownik ma prawo żądania od Administratora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych – w sytuacjach wskazanych w RODO.
- 10) Użytkownik ma prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
- 11) Użytkownik ma prawo wnieść skargę do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeśli uznają Państwo, iż przetwarzanie przez Administratora Państwa danych osobowych narusza przepisy dotyczące ochrony danych osobowych.

§ 8.

Postanowienia końcowe

1. Spółdzielnia zastrzega sobie prawo do zmiany zasad funkcjonowania systemu EBOK-TVK, w szczególności do dodawania nowych usług, dokonywania modyfikacji lub zawieszania usług dostępnych w Systemie EBOK-TVK oraz sposobu i zakresu prezentowanych danych.
2. Spółdzielnia zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu.
3. Informacje o zmianach postanowień Regulaminu będą przesyłane za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail wskazany przez Użytkownika we Wniosku, który zgodnie z treścią § 5 ust. 1 niniejszego Regulaminu Użytkownik zobowiązany jest aktualizować.
4. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia przesłania informacji dotyczących tych zmian za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany przez Użytkownika we Wniosku adres e-mail. Jeżeli Użytkownik nie wyraża zgody na nowe brzmienie Regulaminu, przed upływem wyżej wskazanego terminu, winien złożyć oświadczenie o rezygnacji z korzystania z Systemu EBOK-TVK na zasadach przewidzianych w treści § 6 ust. 6 niniejszego Regulaminu.
5. Ewentualne spory związane z korzystaniem przez Użytkowników z Systemu EBOK-TVK podlegać będą rozstrzygnięciu przez Sąd właściwy dla siedziby Spółdzielni.
6. Niniejszy Regulamin został przyjęty Uchwałą Zarządu CSM „Nasza Praca” nr 89/2024 z dnia 18.09.2024 r. Regulamin wchodzi w życie z dniem przyjęcia.