

Załącznik do Zarządzenie Nr DN-0158-13/2020 z dnia 04.03.2020 r.

REGULAMIN KORZYSTANIA Z PLATFORMY „INTERNETOWA OBSŁUGA KONTRAHENTÓW”

Rozdział I

Postanowienia ogólne

Regulamin określa zasady korzystania z platformy Internetowej Obsługi Kontrahenta, („IOK”), a w szczególności: zakładania, udostępniania i wykorzystywania indywidualnego konta użytkownika, wystawiania i przesyłania dokumentów płatności w formie elektronicznej oraz otrzymywania powiadomień wysyłanych przez Zintegrowany System Informatyczny działający w Zakładzie Gospodarki Mieszkaniowej w Piekarach Śląskich, który jest jednocześnie Administratorem systemu.

§ 1

1. Podstawa prawna opracowania Regulaminu;
 - Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2020 r.poz.344),
 - Ustawa z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług (t.j. Dz.U. z 2020 r., poz.106).
2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - **Zarządca/Administrator** - Zakład Gospodarki Mieszkaniowej w Piekarach Śląskich, nazywany również ZGM,
 - „**IOK**” - moduł Internetowej Obsługi Kontrahenta,
 - **Użytkownik** - osoba fizyczna lub prawna posiadająca prawo do lokalu położonego w zasobach zarządzanych/administrowanych przez Zakład Gospodarki Mieszkaniowej, która posiada konto w module IOK (indywidualny login i hasło)
3. Każdy **Użytkownik** przed wypełnieniem wniosku o nadanie loginu i hasła, zobowiązany jest do zapoznania się z powyższym Regulaminem.

Rozdział II

Zasady działania i korzystania z Internetowej Obsługi Kontrahenta

§ 2

1. Korzystanie z serwisu IOK jest bezpłatne i przysługuje wszystkim **Użytkownikom**, którzy otrzymali login i hasło do platformy „IOK”.
2. Dostęp do usług IOK jest możliwy trzema kanałami:
 - a. Dostęp do serwisu WWW - udzielany przez całą dobę, również poza godzinami pracy Zakładu pod adresem iok.zgm.piekary.pl i jest możliwy przez przeglądarkę internetową w ostatniej stabilnej wersji udostępnionej przez producenta danego oprogramowania.
 - b. Dostęp do powiadomień elektronicznych, w tym o fakturze - jest możliwy poprzez pocztę elektroniczną pochodzącą z adresu iok@zgm.piekary.pl. Do odebrania wiadomości konieczna jest poprawnie skonfigurowana skrzynka odbiorcza na serwerze pocztowym, dostępnym w publicznej sieci Internet.
 - c. Dostęp do powiadomień SMS - jest możliwy, poprzez poprawnie skonfigurowany i aktywny w polskiej sieci telefon lub urządzenie z możliwością odbierania SMS.
3. Dostęp do usług IOK jest możliwy, o ile nie ma innych, istotnych przeszkód uniemożliwiających świadczenie usługi danym kanałem, w tym braku tych danych. W przypadku brak możliwości dostępu do danych zawartych w IOK, informacje można uzyskać telefonicznie lub osobiście w siedzibie Zakładu.
4. Informacje uzyskane przez Użytkownika za pośrednictwem IOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń wobec Zakładu.

Rozdział III

Dostęp do Internetowej Obsługi Kontrahenta

§ 3

1. Warunkiem udzielenia dostępu do IOK jest dostarczenie poprawnie wypełnionego wniosku przez posiadacza tytułu prawnego do lokalu, zawierającego:
 - a. Imię i nazwisko
 - b. Adres lub adresy którego dotyczy wniosek
 - c. Adresu e-mail służącego do dostarczenia danych logowania
 - d. Dobrowolnie podanego kontaktowego numeru komórkowego
 - e. Odręczny podpis
2. Wniosek musi zostać dostarczony do siedziby Zakładu:
 - a. Osobiście, w siedzibie przy ul. Gen. Jerzego Ziętka 60, w sekretariacie lub Administracjach Nr 1 lub Nr 2.
 - b. Poczta tradycyjną.

- c. Poczta elektroniczną – e-mail, na adres zgm@zgm.piekary.pl pod warunkiem załączenia skanu lub zdjęcia wniosku w jakości umożliwiającej jednoznaczne i czytelne zidentyfikowanie treści i podpisu wnioskującego
3. Wzór wniosku jest dostępny w siedzibie Zakładu oraz na stronie zgm.piekary.pl/iok
 4. Jeśli nie istnieją inne przeszkody, wniosek o dostęp zostanie przetworzony niezwłocznie, lecz nie dłużej niż 21 dni roboczych od momentu dostarczenia.

Rozdział IV

Odpowiedzialność

§ 4

1. Zakład Gospodarki Mieszkaniowej jest zobowiązany do bieżącej aktualizacji bazy danych zawartych w module Internetowa Obsługa Kontrahenta.
2. Dane prezentowane kanałem WWW mogą mieć opóźnienie względem stanu faktycznego, co wynika z braku procesów zautomatyzowanych i obiegu dokumentów niezależnego od Zakładu, w tym z Urzędem Miasta Piekary Śląskie oraz operacji Bankowych.
3. Dostarczeniem powiadomień elektronicznych e-mail po opuszczeniu serwerów Zakładu odpowiedzialny jest operator/dostawca usługi, z której korzysta Użytkownik, a który jest niezależny od Zakładu Gospodarki Mieszkaniowej. W przypadku niedostarczenia wiadomości w wyniku awarii, zakwalifikowania wiadomości jako spam lub innego losowego zdarzenia Zakład nie bierze odpowiedzialności za takie zajście.
4. Zakład nie ponosi odpowiedzialności za mylnie podany przez wnioskującego adres poczty e-mail oraz za problemy w świadczeniu usług, jeżeli nastąpiły one w skutek zdarzeń, których Zakład przy zachowaniu należytej staranności nie był w stanie przewidzieć lub którym nie był w stanie zapobiec, w szczególności w przypadku problemów związanych ze zdarzeniami losowymi o charakterze siły wyższej.
5. Administrator serwisu – Zakład Gospodarki Mieszkaniowej ma prawo zablokować dostęp do konta IOK w przypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z postanowieniami Regulaminu lub przepisami prawa.
6. Zakład nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z udostępnieniem przez Użytkownika danych dostępowych do IOK, osobom trzecim.

Rozdział V

Rezygnacja oraz postępowanie reklamacyjne

§ 5

1. Każdemu użytkownikowi przysługuje prawo do rezygnacji z usług IOK. Dokument skierowany do Dyrektora Zakładu, powinien być opatrzony odręcznym podpisem w formie wniosku oraz dostarczony do siedziby Zakładu.
2. Użytkownik sam może wyłączyć wysyłanie powiadomień za pomocą edycji danych kontaktowych.
3. Użytkownik lub osoba wnioskująca ma prawo zgłosić reklamację dotyczącą nienależytego wykonania przez Zakład obowiązków wynikających z niniejszego regulaminu. Reklamacje zgłaszane są w formie pisemnej na adres Zakładu lub elektronicznej na adres: zgm@zgm.piekary.pl
4. Reklamacja nie może dotyczyć nieprawidłowości w funkcjonowaniu przeglądarki internetowej, sprzętu Odbiorcy, łączy internetowych lub nieprawidłowości wynikających z działań podejmowanych przez Odbiorcę.
5. Zakład rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od jej otrzymania.

Rozdział VI

Informacja RODO

§ 6

Na podstawie Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o Ochronie Danych Osobowych (Dz.U. 2018 poz.1000) zawierającej przepisy Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 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. Urz.UE.L Nr 119, str. 1), informujemy, że:

1. Administratorem danych osobowych jest Zakład Gospodarki Mieszkaniowej przy ul. Gen. Jerzego Ziętka 60 w Piekarach Śląskich - Samorządowy Zakład Budżetowy Miasta Piekary Śląskie odpowiedzialny za zarządzanie i administrację zasobami gminy oraz Wspólnot Mieszkaniowych, zwana dalej: „Administratorem”.
2. Dane osobowe są przechowywane oraz przetwarzane z należytą starannością, zgodnie z aktualnymi przepisami dla potrzeb związanych z wywiązaniem się właściciela lokalu z ustawowych obowiązków związanych z utrzymaniem lokalu i nieruchomości wspólnej, zarządzaniem nieruchomością wspólną w tym także obsługi reklamacyjnej, gwarancyjnej oraz windykacyjnej na podstawie zgody art. 6 ust. 1 lit. a, c oraz f Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie

- danych). tj. zgoda oraz realizacja obowiązków ustawowych a także prawnie usprawiedliwionych interesów administratora danych.
3. W dowolnym momencie przysługuje prawo do cofnięcia wyrażonych zgód, co nie wpłynie na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano do czasu ich cofnięcia.
 4. Dane osobowe udzielone niniejszym oświadczeniem będą przetwarzane do momentu cofnięcia zgody.
 5. Użytkownik ma prawo żądania dostępu do danych osobowych, ich zmiany, sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania a także prawo przenoszenia danych o ile to będzie możliwe.
 6. Użytkownikowi przysługuje prawo wniesienia skargi na przetwarzanie danych do organu nadzorczego - Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
 7. Informujemy, że dane osobowe mogą być przekazywane następującym kategoriom odbiorców:
 - Uprawnione organy publiczne,
 - Podmioty administrujące nieruchomościami,
 - Podmioty świadczące usługi doradztwa prawnego,
 - Podmioty świadczące usługi techniczno-technologiczne w tym podwykonawcy
 8. Informujemy, że dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej.
 9. Informujemy, że dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również nie będą wykorzystywane do profilowania.
 10. Podanie danych jest dobrowolne. W braku podania danych osobowych, obsługa nieruchomości będzie wykonywana wyłącznie w zakresie ustawowych obowiązków właściciela związanych z utrzymaniem lokalu w oparciu o dane z powszechnie dostępnych systemów informacyjnych.
 11. Kontakt z administratorem możliwy jest:
 - całą dobę za pomocą poczty elektronicznej: rodo@zgm.piekary.pl
 - pisemnie na adres administratora: Zakład Gospodarki Mieszkaniowej, ul. Gen. Jerzego Ziętka 60, 41-940 Piekary Śląskie
 - w godzinach pracy Zakładu poniedziałek - piątek, 7:00-15:00 telefonicznie: (32) 287-29-81, (32) 287-19-67, (32) 287-29-80, (32) 760-00-76, (32) 287-22-41, (32) 287-13-78, numery awaryjne (+48) 609-170-609, (+48) 609-533-256

Rozdział VII

Postanowienia końcowe

§ 7

1. Zakład zastrzega sobie możliwość czasowego zawieszenia świadczenia usługi IOK w całości lub jednego z kanałów celem przeprowadzenia prac konserwatorskich oraz w przypadku zaistnienia siły wyższej lub innych nadzwyczajnych zdarzeń.
2. Zakład zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w niniejszym Regulaminie. Wszelkie zmiany będą publikowane na stronie internetowej zgm.piekary.pl oraz iok.zgm.piekary.pl
3. Zakład zastrzega sobie prawo zakończenia świadczenia usługi IOK w każdym czasie bez podania przyczyny. O powyższym Użytkownik zostanie niezwłocznie poinformowany pisemnie lub w formie elektronicznej.
4. Treść niniejszego Regulaminu dostępna jest na stronie internetowej Zakładu zgm.piekary.pl oraz na platformie Internetowej Obsługi Kontrahentów.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem podpisania.