



REGULAMIN KORZYSTANIA Z ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA (eBOK) DOSTARCZANEJ PRZEZ KOTRAK SP. Z O.O. Z SIEDZIBĄ W KATOWICACH

§ 1

Postanowienia wstępne

1. Określenia Regulaminu:

- a) Administrator – KOTRAK Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach (40-609), ul. Zaulek 7
- b) eBOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta,
- c) Klient - osoba fizyczna lub prawna posiadająca tytuł prawny do lokalu w zasobach obsługiwanych przez Administratora nieruchomości na podstawie umowy o zarządzanie lub administrowanie nieruchomością,
- d) Użytkownik - Klient zarejestrowany w systemie eBOK,
- e) Aktywacja konta dla Klienta — nadanie Klientowi hasła w celu umożliwienia mu korzystania z systemu eBOK,
- f) Identyfikator klienta - unikalny numer służący do rozróżniania użytkowników systemu przekazywany pocztą elektroniczną podczas rejestracji konta. Identyfikator służy jako login Użytkownika do logowania się w serwisie eBOK
- g) Hasło — ciąg znaków służący Użytkownikowi logowania w systemie eBOK.

2. Użytkowanie systemu eBOK wynika z postanowień umowy głównej lub umowy dodatkowej zawartej pomiędzy Administratorem, a podmiotem reprezentującym zarządzaną nieruchomość (Wspólnotą mieszkaniową, współwłaścicielami).

3. Administrator działa zgodnie z przepisami ochrony danych osobowych określonymi w Rozporządzeniu 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 oraz w Ustawie z dnia 10 maja 2018 o ochronie danych osobowych:

- a) dane Klienta będą przetwarzane w celu wykonania usługi oraz w celach archiwalnych bądź dowodowych Administratora,
- b) Klient, którego dane są przetwarzane uprawniony jest do dostępu do danych osobowych jego dotyczących, do ich sprostowania oraz w przypadkach prawem przewidzianych żądania ich usunięcia i ograniczenia ich przetwarzania,
- c) Klient jest uprawniony do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także do przenoszenia danych.

§ 2

Rejestracja Klienta

1. Rejestracja klienta następuje na podstawie pisemnego wniosku właściciela lokalu lub ogółem dla wszystkich właścicieli lokali w nieruchomości na podstawie odrębnych postanowień umowy. Chęć utworzenia konta dla Użytkownika można zgłosić za pomocą:

- wiadomości elektronicznej na adres e-mail: kotrak@kotrak.com.pl
- w wersji papierowej w siedzibie Administratora.

2. Zarejestrowanie Klienta następuje po dostarczeniu do Administratora pocztą elektroniczną lub pocztą tradycyjną stosowanego oświadczenia woli o chęci posiadania konta w serwisie eBOK.

3. Po procesie rejestracji Klient otrzymuje identyfikator tj. login i hasło do pierwszego zalogowania się w systemie eBOK. W przypadku kilku współwłaścicieli lokalu i jeśli przekazano Administratorowi odrębne adresy e-mail dla każdego z nich, każdy ze współwłaścicieli otrzymuje osobne konto dostępu do serwisu eBOK. W przypadku podania tylko jednego adres e-mail założone zostanie 1 konto do serwisu eBOK.

4. Konto użytkownika w systemie eBOK zostanie aktywowane w ciągu 21 dni od daty przesłania zgłoszenia.

5. Administrator zobowiązany jest do usunięcia Klienta z listy użytkowników eBOK i zablokowanie dostępu do konta:

- na żądanie Klienta złożone Administratorowi w formie pisemnej,
- wraz z wygaśnięciem prawa do lokalu.

§ 3

Korzystanie z aplikacji eBOK

1. System eBOK jest dostępny dla Klientów przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Administrator zastrzega sobie możliwość występowania przerw w dostępie do systemu eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowych serwisów.

2. Podczas pierwszego logowania Użytkownik proszony jest o zmianę hasła na własne.

3. Administrator może w każdej chwili, dodawać nowe usługi, modyfikować i zawieszać usługi dostępne w systemie eBOK.

4. Administrator zastrzega sobie zmiany zasad funkcjonowania eBOK. Zmiany będą publikowane na stronie internetowej: www.kotrak.com.pl



KOTRAK

5. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.

6. Dostępne dla Klienta dane w systemie eBOK np. saldo, dokumenty naliczeniowe opłat, obciążenia, wpłaty - to dane prezentowane z co najmniej jednodniowym opóźnieniem. Saldo rozliczeń lokalu na dany dzień może nie uwzględniać:

- wpłat, które nie zostały jeszcze zaewidencjonowane na koncie Wspólnoty Mieszkaniowej/Rachunku współwłaścicieli nieruchomości,
- korekt opłat związanych np. ze zmianą ilości osób,
- norm wody,
- zadłużeń objętych sprawami sądowymi i postępowaniami egzekucyjnymi,
- odsetek za opóźnienie w płatnościach.

7. W przypadku utraty hasła, Użytkownik musi zwrócić się do Administratora o wygenerowanie nowego hasła lub zmienić hasło za pomocą funkcji „Nie pamiętam hasła” w systemie.

8. Każdorazową zmianę danych Użytkownika należy zgłosić pisemnie, w celu dokonania zmiany w systemie przez pracownika Administratora.

§ 4

Zakres odpowiedzialności

1. Za prawidłowe działanie eBOK odpowiada Administrator.

2. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za:

- a) skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła przez osoby nieuprawnione, które uzyskały dostęp do loginu i hasła od lub za pośrednictwem Użytkownika,
- b) szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem systemu eBOK,
- c) skutki wynikające z braku powiadomienia przez Użytkownika o zmianie danych,
- d) brak ciągłości w świadczeniu usług lub jej nieprawidłowe działanie wskutek przyczyn niezależnych od administratora (np. awaria łącza internetowego) lub z przyczyn technicznych (konserwacja, awaria lub wymiana sprzętu itp.),
- e) nieprawidłowe działanie usługi w wyniku niewłaściwego (niezgodnego z niniejszym Regulaminem) korzystania z niej przez Użytkownika.

3. System eBOK działa w oparciu o automatyczne generowanie informacji. Informacje uzyskane przez



Użytkownika systemu eBOK za jego pośrednictwem nie mogą stanowić podstawy roszczeń wobec Administratora. W każdym przypadku stwierdzenia nieprawidłowości, co do prezentowanych danych należy skontaktować się z Administratorem w celu wyjaśnienia ewentualnych nieprawidłowości.

4. Klient lub Użytkownik, w rozumieniu niniejszego regulaminu, może wnosić uwagi, co do działania systemu eBOK na adres e-mail: **kotrak@kotrak.com.pl**.

§ 5

Postanowienia końcowe

1. Warunkiem korzystania przez Klienta z systemu eBOK jest akceptacja przez niego niniejszego regulaminu.
2. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu eBOK.
3. Administrator oświadcza, że dane osobowe zawarte w bazie danych eBOK wykorzystywane będą wyłącznie w celach wynikających z umowy o zarządzanie i związanych z czynnościami administracyjnymi na rzecz nieruchomości.
4. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za nieprzewidziane przerwy w funkcjonowaniu systemu eBOK.
5. W przypadku zmiany treści Regulaminu eBOK, Administrator zamieści na stronie: kotrak.com.pl listę zmian lub tekst jednolity Regulaminu eBOK.
6. Regulamin eBOK opublikowany na stronie internetowej : www.ebok.kotrak.com.pl uważa się za doręczony do Użytkownika, a logowanie się i korzystanie z serwisu akceptacje jego postanowień.

ZARZĄD KOTRAK Sp. z o.o.