

# **Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta (iBOK) Spółdzielni Budownictwa Mieszkaniowego Natolin**

## **ROZDZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE**

### **Artykuł 1 Cel Regulaminu oraz iBOK**

Celem Regulaminu oraz iBOK jest umożliwienie Klientom Spółdzielni Budownictwa Mieszkaniowego Natolin (w skrócie SBM Natolin), razem z określeniem zasad, zdalnej obsługi spraw związanych z zawartą umową o Zarząd, a także wypełnienie obowiązków informacyjnych wymaganych przepisami prawa, w szczególności w związku z przetwarzaniem danych osobowych Użytkowników iBOK.

### **Artykuł 2 Przedmiot Regulaminu**

Regulamin określa zasady funkcjonowania iBOK SBM Natolin, a w szczególności:

- 1) zakres i cel usług informacyjnych,
- 2) podstawy prawne usług informacyjnych świadczonych za pośrednictwem iBOK,
- 3) pojęcia stosowane w ramach świadczenia usług informacyjnych,
- 4) status prawny Regulaminu oraz oświadczeń składanych w związku z korzystaniem z usług,
- 5) wymagania techniczne niezbędne do skorzystania z usług iBOK,
- 6) zasady przetwarzania danych osobowych oraz prawa osób przekazujących swoje dane osobowe,
- 7) tryb rozpatrywania reklamacji, rozpoznawania skarg i rozwiązywania sporów.

### **Artykuł 3 Podstawy prawne Regulaminu**

Regulamin został opracowany w oparciu o następujące przepisy prawne:

- 1) Ustawę z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, w szczególności art. 8;
- 2) 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), w szczególności art. 4, 6, 13, 15-22 oraz 77;

## **Artykuł 4**

### **Słownik pojęć stosowanych w Regulaminie**

#### **Pojęcia stosowane w Regulaminie oznaczają:**

- 1) **E-faktura** - faktura w formie elektronicznej w dowolnym formacie elektronicznym, o której mowa w art. 2 pkt. 32 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.
- 2) **Faktura** - faktura VAT w rozumieniu przepisów ustawy o podatku od towarów i usług, w tym faktura wstępna i faktura rozliczeniowa, faktura proforma, prognoza proforma, a także duplikat faktury VAT lub korekta faktury VAT, wystawiane przez Usługodawcę na rzecz Klientów z tytułu zaopatrywania w wodę i/lub odprowadzania ścieków.
- 3) **Regulamin** – niniejszy Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta (iBOK) Spółdzielni Budownictwa Mieszkaniowego Natolin
- 4) **Ogólne rozporządzenie o ochronie danych, RODO** – Rozporządzenie 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).
- 5) **Użytkownik** – osoba/podmiot dobrowolnie korzystająca z usług iBOK, świadczonych drogą elektroniczną na zasadach przewidzianych niniejszym Regulaminem.
- 6) **Konto** - indywidualne konto Klienta udostępnione w ramach iBOK, do którego ma dostęp tylko Użytkownik. Konto zawiera m.in. przypisane do danego Klienta dane i informacje dotyczące rozliczeń i umów zawartych pomiędzy Klientem a Usługodawcą.
- 7) **Login** - adres e-mail podany przez użytkownika podczas rejestracji.
- 8) **Hasło** - kombinacja znaków (min.8 w tym znak specjalny, np.\$#!), zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do iBOK.
- 9) **Usługodawca** – Podmiot świadczący usługi drogą elektroniczną. W rozumieniu Regulaminu Usługodawcą jest SBM Natolin
- 10) **Przetwarzanie** – wszelkie sposoby posługiwania się danymi osobowymi przez Administratora w rozumieniu art. 4 ust. 3 Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych, takie jak: zbieranie, utrwalanie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, ujawnianie poprzez przesłanie, rozpowszechnianie lub innego rodzaju udostępnianie, dopasowywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie lub niszczenie, niezależnie od tego czy odbywają się w sposób zautomatyzowany czy też inny niż zautomatyzowany.
- 11) **Administrator** – podmiot w rozumieniu art. 4 pkt 7 Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych, który samodzielnie lub wspólnie z innymi ustala cele i sposoby przetwarzania danych osobowych. W rozumieniu postanowień Regulaminu, Administratorem jest **SBM Natolin**
- 12) **Podmiot przetwarzający** – podmiot, któremu Administrator powierzył przetwarzanie danych osobowych w swoim imieniu, w szczególności na

podstawie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych. W rozumieniu postanowień Regulaminu, Podmiotem Przetwarzającym jest **Etobres**

- 13) **Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych** – umowa w rozumieniu art. 28 ust. 3 Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych, wiążąca Podmiot Przetwarzający i Administratora oraz określająca w szczególności: przedmiot i czas trwania przetwarzania, charakter i cel przetwarzania, rodzaj danych osobowych, kategorie osób, których dane dotyczą oraz obowiązki i prawa Administratora wynikające z faktu przekazania danych osobowych Użytkowników celem zapewnienia funkcjonowania iBOK.
- 14) **Inspektor ochrony danych, IOD** – osoba w rozumieniu art. 37-39 Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych, wyznaczona i zgłoszona do wiadomości Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych przez zarząd Etobres w trybie przepisów rozdziału 2 Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.
- 15) **Świadczenie usług drogą elektroniczną** – wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne.
- 16) **iBOK** – Internetowe Biuro Obsługi Klienta, funkcjonalność udostępniana przez Usługodawcę za pośrednictwem strony internetowej pod adresem [www.sbmnatolin.pl](http://www.sbmnatolin.pl) zapewniająca Klientom dostęp do Konta Klienta.

## **ROZDZIAŁ II**

### **CELE SERWISU INFORMACYJNEGO. SPOSÓB DZIAŁANIA. WYMAGANIA TECHNICZNE**

#### **Artykuł 5**

#### **Usługi informacyjne świadczone przez iBOK**

##### **§1. Usługi dostępne dla Użytkownika w ramach iBOK:**

- 1) Podgląd należności – lista dokumentów m.in. faktur, not odsetkowych wraz z szczegółowymi informacjami tj., data wystawienia, numer dokumentu, pozycje dokumentu, termin płatności, kwota należności, konto bankowe zapłat;
- 2) Podgląd wpłat - lista wpłat z datą wpływu i kwotą wpłaty;
- 3) Dokumenty – pliki do pobrania (pdf), udostępnione przez SBM Natolin
- 4) Mój profil – miejsce do zweryfikowania swoich danych w systemach SBM Natolin;
- 5) Zmiana hasła – możliwość zmiany hasła do systemu iBOK.

## **Artykuł 6**

### **Sposób działania iBOK. Uprawnienia i odpowiedzialność**

**§1.** Działanie iBOK polega na udostępnieniu Użytkownikowi usług opisanych w artykule 5 niniejszego regulaminu za pośrednictwem strony internetowej dostępnej pod adresem [www.sbmnatolin.pl](http://www.sbmnatolin.pl)

2. Użytkownikiem iBOK może zostać każdy Klient, z zastrzeżeniem ust. 3, po dokonaniu rejestracji w iBOK.

3. Usługodawca zastrzega możliwość uruchomienia usług oferowanych za pośrednictwem iBOK Klientom, dopiero po zweryfikowaniu złożonego drogą elektroniczną formularza wniosku w terminie do 3 dni roboczych począwszy od dnia złożenia wniosku o rejestrację.

**§2.** 1. Usługi świadczone przez iBOK są bezpłatne (pozbawione opłat).

**§3.** 1. SBM Natolin jest właścicielem całej infrastruktury i oprogramowania służącego do obsługi iBOK i korzysta z usług zewnętrznych dostawców urządzeń i oprogramowania do obsługi technicznej iBOK.

2. Jeżeli urządzenia i oprogramowanie służące do świadczenia usług przez iBOK lub ich część, dostarczane będą przez zewnętrznego dostawcę, SBM Natolin zawiera z tym dostawcą umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych, nadając mu status Podmiotu Przetwarzającego. W takim przypadku, tożsamość dostawcy będącego Podmiotem Przetwarzającym, zostaje podana do wiadomości Użytkowników w treści stosowanych klauzul informacyjnych.

**§4.** 1. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z iBOK zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu, a w szczególności do:

- a) niepodejmowania działań mających na celu odczytanie haseł innych Użytkowników;
- b) podawać dane prawdziwe, dokładne, kompletne i niewprowadzające w błąd
- c) nieprzenoszenia na osoby trzecie prawa do korzystania z iBOK;
- d) niedostarczenie przez Usługobiorców treści o charakterze bezprawnym;
- e) korzystania z iBOK w sposób niezakłócający działania iBOK lub godzący w słuszne interesy Usługodawcy lub osób trzecich;
- f) podszywanie się pod jakąkolwiek inną osobę trzecią lub posługiwanie się danymi nieaktualnymi;

- g) kopiowanie i rozpowszechnianie treści umieszczonych w iBOK w zakresie przekraczającym dozwolony użytek osobisty Usługobiorcy zdefiniowany przez Ustawę o prawie autorskim i prawach pokrewnych lub korzystanie w celu innym niż do prawidłowego korzystania z iBOK

h) bieżącego kontrolowania ewentualnych zmian Regulaminu.

2. Klient ma prawo do rezygnacji z użytkowania iBOK w każdym czasie, w szczególności, gdy nie zaakceptuje zmian wprowadzonych do Regulaminu. Rezygnacja winna zostać zgłoszona za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [biuro@sbmnatolin.pl](mailto:biuro@sbmnatolin.pl) Po uzyskaniu informacji o rezygnacji z użytkowania iBOK, SBM Natolin usuwa konto Użytkownika w terminie do 7 dni od daty wpłynięcia informacji o rezygnacji.

**§5.** 1. W przypadku niezgodności danych Klienta wynikających z umowy w odniesieniu do przedłożonego wniosku, SBM Natolin zastrzega sobie możliwość zawieszenia czynności związanych z utworzeniem i udostępnianiem konta iBOK do czasu wyjaśnienia przyczyn rozbieżności.

2. Wyjaśnienie przyczyn rozbieżności opisanych w pkt. § 5 ust. 1 przedmiotowego Regulaminu w pierwszej kolejności będzie polegało na poinformowaniu Klienta o podjętej próbie założenia konta iBOK i niespójności danych pomiędzy wnioskiem, a podpisaną umową o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków. W przypadku potwierdzenia przez Klienta faktu złożenia wniosku oraz po wyjaśnieniu przyczyn rozbieżności SBM Natolin uruchomi niezwłocznie procedurę aktywacji konta iBOK.

3. SBM Natolin nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i ich ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.

## **Artykuł 7**

### **Wymagania i informacje techniczne**

**§1.** 1. Do poprawnego działania usługi niezbędne jest:

- a) posiadanie sprawnego technicznie urządzenia pozwalającego na korzystanie z zasobów sieci Internet - typu laptop, smartphone, komputer PC wraz z klawiaturą lub innym urządzeniem umożliwiającym poprawne wypełnienie formularzy elektronicznych. Minimalna wymagana rozdzielczość ekranu do poprawnego działania iBOK to 1024x768;
- b) połączenie z siecią Internet;
- c) posiadanie aktualnej przeglądarki internetowej: Internet Explorer, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera, Safari umożliwiającą przeglądanie dokumentów w standardzie HTML;
- d) posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej (e-mail);

- e) posiadanie oprogramowania zapewniającego odczytywanie plików w formacie: PDF (Portable Document Format)..

2. Koszty wynikające z połączenia telefonicznego oraz z korzystania z sieci Internet przez Użytkownika uzależnione są od cennika operatora telekomunikacyjnego lub dostawcy usługi dostępu do Internetu, z którego korzysta Użytkownik. Koszty te i wszelkie inne koszty związane z zapewnieniem warunków technicznych określonych w ust. 1 powyżej obciążają Użytkownika.

3. Usługodawca podejmie wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie iBOK, w zakresie możliwości wynikających z dostępnego poziomu technicznego.

**§2.** 1. Usługodawca dokłada wszelkich starań, aby transmisja danych za pomocą Internetu w ramach korzystania z iBOK oraz w ramach świadczonych usług drogą elektroniczną była bezpieczna.

2. Usługodawca zapewnia techniczne oraz organizacyjne środki odpowiednie do zakresu zagrożeń bezpieczeństwa, funkcjonalności, czy usług świadczonych drogą elektroniczną.

3. Niezależnie jednak od podjętych przez Usługodawcę działań mających na celu zabezpieczenie usług drogą elektroniczną, to korzystanie z Konta wiąże się z ryzykiem typowym dla przekazywania danych za pośrednictwem Internetu, m.in.

- a) możliwość bycia narażonym na cracking lub phishing (łowienie haseł) – w kontekście informatycznym phishing oznacza technikę łamania zabezpieczeń (cracking), używaną do pozyskania osobistych i poufnych informacji w celu kradzieży tożsamości, poprzez wysyłanie fałszywych wiadomości elektronicznych przypominających do złudzenia autentyczne;
- b) sniffing – niedozwolony podsłuch, inny niż mieszczący się w granicach pojęcia cracking i phising, polegający na wykorzystaniu sniffiera – programu komputerowego, którego zadaniem jest przechwytywanie i ewentualne analizowanie danych przepływających w sieci;
- c) możliwość wprowadzenia przez inne osoby korzystające z systemu teleinformatycznego i/lub sieci telekomunikacyjnej nielegalnych urządzeń dających nieuprawniony dostęp do usług podlegających ochronie;
- d) możliwość bycia narażonym na działania innego niechcianego lub „złośliwego” oprogramowania/kodu, wykonującego czynności niezamierzone przez użytkownika. Niewchodzące w granice definicji wymienionych powyżej, a występujące pod nazwami: wabbit, trojan, backdoor, exploit, rootkit, keylogger, dialer, hoax, itp.

**§3.** 1. iBOK jest dostępny dla Użytkowników 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do iBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji lub innych prac związanych z systemem informatycznym.

2. Usługodawca ma prawo zablokować dostęp do konta Użytkownika w wypadku pięciu nieudanych prób logowania do iBOK, stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa, stwierdzenia korzystania w sposób naruszający dobra osobiste osób trzecich lub ogólnie przyjęte normy społeczne, w sposób powodujący zachwianie lub przeciążenie systemów teleinformatycznych iBOK. Odblokowanie konta Użytkownika zablokowanego z powodu pięciu nieudanych prób logowania do iBOK realizuje konsultant iBoka.

3. Zgłoszenie przez Użytkowników wszelkich nieprawidłowości lub uwag odnośnie działania iBOK możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [biuro@sbmnatolin.pl](mailto:biuro@sbmnatolin.pl)

4. Użytkownicy korzystający z iBOK mogą otrzymywać powiadomienia e-mail dotyczące w szczególności wymagalnych płatności, wystawionych not odsetkowych, powiadomień o wystawieniu przez SBM Natolin faktur zaliczkowych, korygujących, końcowych.

### **ROZDZIAŁ III**

#### **STATUS PRAWNY USŁUGI. CHARAKTER PRAWNY REGULAMINU. FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY**

#### **Artykuł 8**

##### **Regulamin**

**§1.** Każdy, kto chce skorzystać z usług iBOK, zobowiązany jest do zapoznania się z przepisami Regulaminu przed dokonaniem zgłoszenia.

**§2.** Usługodawca udostępnia treść Regulaminu przed dokonaniem zgłoszenia poprzez opublikowanie Regulaminu na stronie internetowej <https://sbmnatolin.pl> w dedykowanej zakładce **iBOK**; w formie umożliwiający Użytkownikowi pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści niniejszego Regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Użytkownik.

**§3.** Skorzystanie z usług iBOK jest możliwe wyłącznie po zaakceptowaniu postanowień Regulaminu, w sposób określony w art. 9.

**§4.** Regulamin jest wzorcem umownym w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.

**§5.** Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia usług w ramach iBOK wyłącznie na zasadach określonych niniejszym Regulaminem.

#### **Artykuł 9**

##### **Zasady dokonywania zgłoszeń. Formularz zgłoszeniowy**

**§1. 1.** Warunkiem utworzenia i udostępnienia Klientowi konta w iBOK jest:

- a) złożenie przez Klienta w iBOK wniosku o założenie konta (założenie konta Klienta może nastąpić tylko drogą internetową). Dane wskazane przez Klienta winny być zgodne z danymi zawartymi w drodze oświadczenia stanowiącego część formularza zgłoszeniowego oraz zgodne oświadczeniami dotyczącymi korespondencji (Regulamin Korespondencji);
- b) stworzenie profilu klienta na platformie iBOK poprzez zakładkę iBOK dostępną za pomocą adresu: <https://sbmnatolin.pl>
- c) zapoznanie się i zaakceptowanie Regulaminu; Regulamin opublikowany na iBOK uznaje się za doręczony do Klienta. Zaakceptowanie przepisów Regulaminu następuje w drodze oświadczenia stanowiącego część formularza zgłoszeniowego;
- d) posiadanie i podanie przez Klienta adresu e-mail.

2. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje przekazane poprzez iBOK;

3. Po utworzeniu konta w iBOK na adres email podany w formularzu rejestracyjnym wysłana zostanie wiadomość informująca o rejestracji. Użytkownik w celu uruchomienia usługi iBOK jest zobowiązany postępować zgodnie z instrukcjami zawartymi w mailu potwierdzającym rejestrację, tj. kliknięcie hiperłącza „Weryfikacja”. Powyższe zabezpieczenie to mechanizm double opt-in ustanowione w celu przeciwdziałania nieautoryzowanym próbom zakładania kont Użytkownika.

3. Po pozytywnym zweryfikowaniu złożonego drogą elektroniczną formularza wniosku, konto Klienta zostanie aktywowane, w terminie do 3 dni roboczych począwszy od dnia złożenia wniosku o rejestrację.

4. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć swój Login oraz Hasło przed dostępem osób nieuprawnionych. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszystkie skutki wynikłe z dostępu do iBOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie Loginu i Hasła z przyczyn leżących po stronie Użytkownika.

5. Po zalogowaniu do iBOK w dowolnym momencie, Użytkownik ma możliwość zmiany Hasła.

**§2. 1.** Złożenie formularza zgłoszeniowego jest równoznaczne z zawarciem umowy w rozumieniu Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, na zasadach określonych przez niniejszy Regulamin.

2. Stronami umowy są Użytkownik oraz SBM Natolin reprezentowana przez zarząd SBM Natolin.

3. Utrwalenie, zabezpieczenie i udostępnienie treści umowy na świadczenie usług w ramach iBOK następuje przez przesłanie Usługobiorcy na adres poczty elektronicznej podany w ramach rejestracji.

## **ROZDZIAŁ IV PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH**

### **Artykuł 10 Zasady przetwarzania danych osobowych**

**§1.** Administratorem danych osobowych Użytkowników iBOK jest Usługodawca, czyli SBM Natolin, w imieniu, której kompetencje wypełnia Etobres

**§2.** Pytania i wnioski związane z przetwarzaniem danych osobowych Użytkowników należy kierować bezpośrednio do inspektora ochrony danych. Kontakt z inspektorem ochrony danych jest możliwy pod adresem .....

**§3.** Dane osobowe Użytkowników są przetwarzane w celu:

- 1) zawarcia i wykonania umowy zawartej przez nich z Usługodawcą, polegającej na świadczeniu przez Usługodawcę usług w ramach iBOK;
- 2) ustalenia i dochodzenie roszczeń oraz obrony przed roszczeniami;
- 3) prowadzenia korespondencji;
- 4) obsługi uprawnień Użytkownika.

**§4.** Użytkownikom przysługują następujące uprawnienia, wynikające z faktu przetwarzania ich danych osobowych przez Usługodawcę:

- 1) prawo dostępu do danych osobowych, w tym prawo do uzyskania kopii tych danych;
- 2) prawo do żądania sprostowania (poprawiania) danych osobowych Klienta znajdującego się na liście użytkowników iBOK na każde jego żądanie - w przypadku, gdy dane są nieprawidłowe lub niekompletne;
- 3) prawo do żądania usunięcia danych osobowych (tzw. prawo do bycia zapomnianym) - w przypadku, gdy:
  - a) dane nie są już niezbędne do celów, dla których były zebrane lub w inny sposób przetwarzane,
  - b) osoba, której dane dotyczą, wniosła sprzeciw wobec przetwarzania danych osobowych,
  - c) dane osobowe przetwarzane są niezgodnie z prawem,
  - d) dane osobowe muszą być usunięte w celu wywiązania się z obowiązku wynikającego z przepisów prawa;
- 4) prawo do żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych - w przypadku, gdy:
  - a) osoba, której dane dotyczą kwestionuje prawidłowość danych osobowych,
  - b) przetwarzanie danych jest niezgodne z prawem, a osoba, której dane dotyczą, sprzeciwia się usunięciu danych, żądając w zamian ich ograniczenia,

- c) Administrator nie potrzebuje już danych dla swoich celów, ale osoba, której dane dotyczą, potrzebuje ich do ustalenia, obrony lub dochodzenia roszczeń,
  - d) osoba, której dane dotyczą, wniosła sprzeciw wobec przetwarzania danych, do czasu ustalenia czy prawnie uzasadnione podstawy po stronie administratora są nadrzędne wobec podstawy sprzeciwu;
- 5) prawo do przenoszenia danych - w przypadku, gdy łącznie spełnione są następujące przesłanki:
- a) przetwarzanie danych odbywa się na podstawie umowy zawartej z osobą, której dane dotyczą lub na podstawie zgody wyrażonej przez tą osobę, oraz
  - b) przetwarzanie odbywa się w sposób zautomatyzowany;
- 6) prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych - w przypadku, gdy przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora, z wyjątkiem sytuacji, w których nadrzędny charakter wobec tych interesów mają interesy lub podstawowe prawa i wolności osoby, której dane dotyczą, wymagające ochrony danych osobowych, w szczególności gdy osoba, której dane dotyczą jest dzieckiem.
- 7) prawo wycofania zgody – w przypadku, gdy administrator przetwarza dane osobowe osoby trzeciej na podstawie wyrażonej przez nią zgody, to zgodę tą można wycofać w dowolnym momencie. W tym celu należy wysłać maila na adres [biuro@sbmnatolin.pl](mailto:biuro@sbmnatolin.pl). Przetwarzanie danych do momentu cofnięcia zgody pozostaje zgodne z prawem;
- 8) prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, właściwego w sprawach ochrony danych osobowych: Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

**§5.** Szczegółowe informacje dotyczące zbierania, przetwarzania, usuwania danych osobowych przez Usługodawcę zawiera Polityka Prywatności dostępna stronie <https://sbmnatolin.pl>

## **Artykuł 11**

### **Zasady rozpatrywania wniosków Użytkownika w zakresie ochrony danych osobowych**

**§1.** Użytkownik jest uprawniony do złożenia wniosku w zakresie obsługi jego praw wynikających z Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych, a Usługodawca zobowiązany jest do jego rozpatrzenia według zasad określonych w tym artykule.

**§2.** Użytkownik może zgłosić wniosek do Usługodawcy w każdej chwili, poczynawszy od dnia złożenia formularza zgłoszeniowego.

**§3.** Usługodawca rozpatruje wniosek złożony przez Użytkownika lub osobę działającą w jego imieniu bez zbędnej zwłoki – a w każdym razie w terminie miesiąca od otrzymania żądania. W razie potrzeby termin ten można przedłużyć o kolejne dwa miesiące z uwagi na skomplikowany charakter żądania lub liczbę żądań. W terminie

miesiąca od otrzymania żądania Usługodawca informuje osobę, której dane dotyczą o takim przedłużeniu terminu, z podaniem przyczyn opóźnienia. Jeśli osoba, której dane dotyczą, przekazała swoje żądanie elektronicznie, w miarę możliwości informacje także są przekazywane elektronicznie, chyba że osoba, której dane dotyczą, zażąda innej formy.

**§4.** W przypadku niepodjęcia działań w związku z żądaniem Użytkownika, inspektor ochrony danych niezwłocznie – najpóźniej w ciągu miesiąca od otrzymania żądania, poinformuje go listownie o powodach niepodjęcia działań, możliwości wniesienia skargi do organu nadzorczego oraz skorzystania ze środków ochrony prawnej w postępowaniu przed sądem.

**§5.** Użytkownik może złożyć wniosek o realizację swoich praw i wolności. Wniosek Użytkownika powinien zawierać dane adresowe oraz rodzaj i szczegóły żądania.

**§6.** 1. Użytkownik może złożyć wniosek w siedzibie Usługodawcy lub przesłać go za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres [biuro@sbmnatolin.pl](mailto:biuro@sbmnatolin.pl)

2. Bieg terminu rozpatrywania wniosku rozpoczyna się od dnia otrzymania przez Usługodawcę żądania Użytkownika.

3. Użytkownik uprawniony jest do złożenia skargi w przypadku niedotrzymania terminu udzielenia odpowiedzi przez Usługodawcę.

**§7.** W imieniu Usługodawcy, inspektor ochrony danych udziela Użytkownikowi odpowiedzi na złożony wniosek na piśmie, listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, jeżeli jest to zgodne z wnioskiem Użytkownika.

**§8.** Usługodawca nie pobiera żadnych opłat i prowizji za przyjęcie i rozpatrzenie wniosku dotyczącego realizacji praw i ochrony wolności przysługujących w związku z przetwarzaniem danych osobowych Użytkownika.

**§9.** Właściwym dla Usługodawcy organem nadzoru w zakresie danych osobowych jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

## **ROZDZIAŁ V**

### **REZYGNACJA Z USŁUG SERWISU INFORMACYJNEGO. PYTANIA, WNIOSKI, REKLAMACJE I SPORY**

#### **Artykuł 12**

#### **Rezygnacja z usług iBOK**

**§1.** Każdy Użytkownik ma prawo do rezygnacji z usług świadczonych przez iBOK w dowolnym momencie, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów.

2. SBM Natolin zobowiązany jest do usunięcia danych Klienta z listy użytkowników iBOK na każde jego żądanie zgłoszone za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres mailowy Usługodawcy: [biuro@sbmnatolin.pl](mailto:biuro@sbmnatolin.pl). Żądanie usunięcia danych jest równoznaczne z wypowiedzeniem umowy na świadczenie usług drogą elektroniczną.

**§2.** Usługodawca zobowiązuje się do dezaktywacji usług iBOK w terminie 7 dni roboczych od momentu przyjęcia oświadczenia o rezygnacji.

### **Artykuł 13**

#### **Opinie, pytania, skargi, wnioski i petycje dotyczące iBOK**

**§1.** Każdy, kto jest zainteresowany sposobem działania iBOK, występuje z wnioskiem dotyczącym ulepszenia jego funkcjonalności lub chce przekazać opinię dotyczącą jakości usług świadczonych przez iBOK może kontaktować się z Usługodawcą osobiście, pisemnie – składając pismo w sekretariacie Usługodawcy, przesyłając list na adres siedziby Usługodawcy lub elektronicznie wysyłając email na adres [biuro@sbmnatolin.pl](mailto:biuro@sbmnatolin.pl)

**§2.** Usługodawca zastrzega sobie prawo do odniesienia się jedynie do treści wybranych przez siebie opinii dotyczących iBOK oraz do pozostawienia wszystkich opinii bez komentarza.

**§3.** Usługodawca będzie udzielał odpowiedzi na pytania dotyczące funkcjonowania iBOK w trybie przewidzianym dla rozpatrywania reklamacji (artykuł 14).

### **Artykuł 14**

#### **Tryb postępowania reklamacyjnego**

**§1.** Użytkownik jest uprawniony do złożenia reklamacji, w przypadku, gdy Usługodawca nie wywiązuje się ze swoich obowiązków opisanych w niniejszym Regulaminie lub wywiązuje się z nich w sposób niezgodny z postanowieniami Regulaminu.

**§2.** 1. Reklamację można złożyć osobiście lub poprzez pełnomocnika, listownie na adres siedziby Usługodawcy lub w formie elektronicznej na adres [biuro@sbmnatolin.pl](mailto:biuro@sbmnatolin.pl). Reklamacja powinna zawierać w szczególności opis problemu będącego podstawą reklamacji oraz podstawowe dane kontaktowe Użytkownika zgłaszającego reklamację: imię, nazwisko oraz adres e-mail lub adres do korespondencji.

2. Jeżeli reklamacja nie spełnia wymogów określonych w ust. 1 Usługodawca podejmie próbę skontaktowania się z reklamującym Użytkownikiem, celem uzupełnienia niezbędnych informacji, a jeżeli okaże się to niemożliwe – pozostawi sprawę bez rozpoznania.

**§3.** 1. Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania w wymaganej postaci.

2. Jeżeli reklamacja nie może zostać rozpatrzona w terminie określonym w ust. 1, Usługodawca powiadomi o tym reklamującego Użytkownika przed upływem tego terminu. Usługodawca przekaże to powiadomienie na piśmie lub wysyłając wiadomość tekstową (SMS) albo telefonicznie, wskazując jednocześnie przyczyny opóźnienia oraz przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji.

3. Łączny czas rozpatrywania reklamacji nie może przekroczyć 30 dni od dnia jej otrzymania w wymaganej postaci.

**§4.** Odpowiedź na reklamację wysyłana jest na adres e-mail wskazany przez reklamującego Użytkownika lub listem poleconym, na wskazany przez niego adres do korespondencji.

## **Artykuł 15**

### **Tryb rozwiązywania sporów**

**§1.** W przypadku zaistnienia sporu, związanego ze świadczeniem usług w ramach iBOK, Użytkownik i Usługodawca podejmą próbę polubownego rozwiązania sporu, w drodze bezpośrednich negocjacji.

**§2.** W przypadku, gdy próba polubownego rozwiązania sporu okaże się bezskuteczna, sądem właściwym do rozwiązania sporu, będzie sąd właściwy zgodnie z aktualnymi przepisami prawa, w tym w szczególności ustawy Kodeks Cywilny.

## **Artykuł 16**

### **Zmiana treści Regulaminu**

**§1.** Usługodawca zastrzega sobie prawo zmiany treści Regulaminu w dowolnym momencie.

**§2.** Użytkownicy zostaną poinformowani o każdej zmianie treści Regulaminu. Informacja o planowanej zmianie Regulaminu zostanie wyświetlona w komunikacie na stronie niniejszego serwisu iBOK, a w przypadków Użytkowników posiadających konto, także zostanie wysłana na adres e-mail powiązanych z kontem iBOK - co najmniej na 14 dni przed wprowadzeniem zmian w życie. Na stronie serwisu zostanie udostępniony tekst jednolity Regulaminu.

**§3.** W przypadku braku akceptacji dla planowanych zmian, Użytkownik powinien wysłać informację o tym na adres e-mail Usługodawcy, wskazany w artykule 12, co będzie skutkować rozwiązaniem umowy o świadczenie usług z chwilą wejścia w życie planowanych zmian. W przypadku, gdy Użytkownik nie sprzeciwi się planowanym zmianom do chwili wejścia ich w życie, przyjmuje się, że Użytkownik akceptuje treść nowego regulaminu.

## **ROZDZIAŁ VI POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

### **Artykuł 17 Zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym**

Usługodawca nie będzie dostarczał Użytkownikom treści o charakterze bezprawnym, w szczególności takich, które wykraczają poza wskazany w Regulaminie zakres usług iBOK.

### **Artykuł 18 Dostęp do informacji publicznej**

**§1.** Dane osobowe Użytkowników nie stanowią informacji publicznej w rozumieniu Ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej i nie podlegają udostępnieniu w trybie przepisów tej ustawy.

**§2.** Dane statystyczne, dotyczące funkcjonowania iBOK, stanowią informację publiczną i podlegają udostępnieniu na następujących warunkach:

- 1) dane podlegające udostępnieniu nie zawierają danych pozwalających na identyfikację Użytkowników,
- 2) Usługodawca jest w posiadaniu wnioskowanych informacji lub jest zdolny do ich uzyskania.

**§3.** Jeżeli informacje, objęte wnioskiem o dostęp do informacji publicznej, stanowią rodzaj tzw. informacji przetworzonej, prawo dostępu do informacji publicznej przysługuje wyłącznie w przypadku wykazania szczególnie ważnego interesu publicznego, stojącego za składanym wnioskiem.

### **Artykuł 19 Wejście w życie Regulaminu. Zmiana treści Regulaminu**

Regulamin wchodzi w życie z dniem ogłoszenia.