

**REGULAMIN USŁUGI „INTERNETOWA OBSŁUGA KLIENTA”
ŚWIADCZONEJ MIESZKAŃCOM I KONTRAHENTOM
SPÓŁDZIELNI MIESZKANIOWEJ W TCZEWIE**

§ 1.

1. Regulamin określa zasady funkcjonowania usługi pod nazwą „Internetowa Obsługa Klienta”, świadczonej drogą elektroniczną przez Spółdzielnię Mieszkaniową w Tczewie, al. Zwycięstwa 6, 83-110 Tczew, biuro@sm.tczew.pl.
2. „Internetowa Obsługa Klienta”, nazywana w dalszej części regulaminu „IOK”, prowadzona jest nieodpłatnie.
3. Usługa IOK jest serwisem internetowym funkcjonującym jako strona i aplikacja internetowa pod adresem iok.sm.tczew.pl. Adres serwisu wraz z informacjami na temat sposobu uzyskania dostępu publikowany jest w witrynie internetowej Spółdzielni.
4. Serwis IOK jest dostępny przez całą dobę we wszystkie dni tygodnia, przy czym Spółdzielnia zastrzega sobie prawo jego tymczasowego wyłączenia w razie awarii lub konserwacji systemu informatycznego.
5. Do korzystania z serwisu IOK niezbędna jest przeglądarka internetowa obsługująca protokół HTTPS wraz z mechanizmami szyfrującymi aktualnie wspieranymi przez jej producenta.
6. Identyfikacja stron usługi IOK realizowana jest poprzez umożliwienie dostępu do serwisu wyłącznie przy użyciu zarejestrowanych indywidualnych kont użytkowników.
7. Dostęp do serwisu IOK mogą uzyskać członkowie Spółdzielni, właściciele i współwłaściciele lokali, posiadacze i współposiadacze spółdzielczych praw do lokali oraz dzierżawcy gruntów i najemcy lokali na podstawie umów ze Spółdzielnią. Osoby te są nazywane dalej Użytkownikami.

§ 2.

1. Podstawowym celem IOK jest do prezentowanie zidentyfikowanym Użytkownikom informacji o stanie ich rozrachunków w Spółdzielni.
2. Przy użyciu jednego konta Użytkownik uzyskuje dostęp do rozrachunków dotyczących wszystkich swoich lokali.
3. Serwis IOK umożliwia użytkownikom odczytywanie wybranych informacji dotyczących lokali oraz ogłoszeń, wybranych zawiadomień i dokumentów.
4. Spółdzielnia może rozszerzyć usługę IOK o przyjmowanie informacji, zgłoszeń lub wniosków od użytkowników poprzez nowe funkcje serwisu.
5. Serwis IOK opiera się na danych przetwarzanych w systemie informatycznym Spółdzielni. Prezentowane informacje nie są przekazywane innym podmiotom na potrzeby prowadzenia IOK.
6. Serwis IOK jest jednym z modułów systemu informatycznego Dom 5 wykorzystywanego w działalności Spółdzielni. Wygląd i zakres funkcjonalności serwisu IOK może ulec zmianie w związku z jego aktualizowaniem przez producenta.

§ 3.

1. W celu korzystania z IOK, należy uzyskać konto Użytkownika. Formularz wniosku o jego utworzenie znajduje się na stronie internetowej Spółdzielni oraz w biurach Spółdzielni.
2. Potwierdzenia tożsamości dokonuje się podczas osobistego składania wniosku bądź poprzez weryfikację podpisu elektronicznego złożonego na przesłanym formularzu.
3. Dane konta - identyfikator i hasło początkowe - zostają wydane po zweryfikowaniu uprawnienia wnioskodawcy przez pracownika Spółdzielni wyznaczonego przez Prezesa Zarządu.

4. Bezpośrednio po pierwszym zalogowaniu Użytkownik uzyskuje dostęp do treści niniejszego Regulaminu. Akceptacja oznacza przyjęcie warunków świadczenia usługi IOK i zostaje zarejestrowana na koncie Użytkownika. Brak akceptacji Regulaminu uniemożliwia korzystanie z IOK.
5. Po pierwszym zalogowaniu Użytkownik musi zmienić hasło początkowe otrzymane ze Spółdzielni na hasło wymyślone samodzielnie.
6. Użytkownicy systemu IOK zobowiązani są do zachowania poufności identyfikatora użytkownika i hasła. W przypadku ujawnienia danych uwierzytelniających osobie nieupoważnionej, Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznej zmiany hasła.
7. Na żądanie Użytkownika Spółdzielnia zobowiązana jest do wygenerowania nowego hasła lub zablokowania konta w serwisie IOK.
8. Użytkownik IOK jest odpowiedzialny za czynności wykonywane w serwisie przy użyciu jego konta.

§ 4.

1. Prezentowane w serwisie IOK informacje nie stanowią wyłącznej podstawy do reklamacji wysokości rozliczeń i roszczeń wobec Spółdzielni.
2. IOK prezentuje dane generowane automatycznie na bieżąco - przed ich weryfikacją przez pracownika Spółdzielni. Saldo może prezentować wstępne naliczenia opłat eksploatacyjnych. Saldo może nie uwzględniać kwot z nieotrzymanych lub niezaksięgowanych wyciągów bankowych. Wartości, które nie zostały ostatecznie zaakceptowane, są oznaczone jako tzw. symulacje.
3. Wyjaśnienia dotyczące rozrachunków można uzyskać kontaktując się z pracownikami Spółdzielni odpowiedzialnymi za ich prowadzenie.
4. Spółdzielnia nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku wykorzystania przez użytkownika informacji uzyskanych wyłącznie za pośrednictwem serwisu IOK.

§ 5.

1. Spółdzielnia zastrzega sobie prawo prezentowania w serwisie IOK informacji i dokumentów wybranym osobom lub grupom, w szczególności członkom Spółdzielni w wyniku automatycznego określania ich statusu.
2. Spółdzielnia zastrzega sobie prawo prezentowania w serwisie IOK dokumentów rozliczeń wykonywanych przez podmioty zewnętrzne, w szczególności rozliczeń kosztów centralnego ogrzewania, zużycia wody i ścieków, energii elektrycznej, itp.
3. Spółdzielnia zastrzega sobie prawo ograniczenia zakresu czasowego prezentowanych informacji i dokumentów dotyczących rozrachunków.
4. W okresie 12 miesięcy po zbyciu lokali i zakończeniu prowadzenia rozrachunku, informacje na jego temat pozostają widoczne w serwisie w celu prezentacji przyszłych rozliczeń okresowych kosztów centralnego ogrzewania, zużycia wody i ścieków, energii elektrycznej, itp.
5. Spółdzielnia zastrzega sobie prawo do wyłączenia konta Użytkownika w przypadku zaprzestania prowadzenia wszystkich rozrachunków i rozliczeń okresowych.

§ 6.

1. Akceptując regulamin, Użytkownik wyraża zgodę na szyfrowaną transmisję danych przez publiczną sieć telekomunikacyjną oraz na przetwarzanie danych osobowych związanych z realizacją tego połączenia, w szczególności adresu internetowego urządzenia (IP), identyfikatora Użytkownika oraz daty i czasu sesji.
2. Użytkownik jest zobowiązany do:
 - a) niepodejmowania działań, które naruszałaby prywatność innych osób,
 - b) niepodejmowania działań, które zakłócałyby funkcjonowanie serwisu,

- c) niepodejmowania działań prowadzących do ujawnienia, modyfikacji, niszczenia lub utrudniania dostępu do danych innych osób,
 - d) niepodejmowania działań prowadzących do umieszczenia w serwisie treści o charakterze bezprawnym,
 - d) niezwłocznego wylogowywania się po zakończeniu korzystania z IOK,
 - e) powiadamiania Spółdzielni o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu serwisu.
3. Spółdzielnia zastrzega sobie prawo do zablokowania dostępu do systemu w przypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
 4. Reklamacje lub uwagi dotyczące funkcjonowania usługi IOK można zgłaszać w siedzibie Spółdzielni lub drogą elektroniczną, adres e-mail: iok@sm.tczew.pl lub biuro@sm.tczew.pl.
 5. Pracownicy Spółdzielni nie są uprawnieni do udzielania pomocy w zakresie serwisu IOK poprzez wykonywanie czynności na urządzeniach Użytkownika.
 6. Konto Użytkownika może zostać wyłączone na wniosek Użytkownika albo automatycznie po upływie 12 miesięcy od zamknięcia wszystkich jego rozrachunków.
 7. W przypadku utraty hasła użytkownika osoba uprawniona może uzyskać nowe hasło składając ponownie wniosek o utworzenie konta, o którym mowa w § 2.

Niniejszy regulamin został zatwierdzony przez Radę Nadzorczą Spółdzielni Mieszkaniowej w Tczewie uchwałą nr 17/2025 z dnia 24.11.2025 z mocą obowiązującą od dnia jej podjęcia.