

REGULAMIN świadczenia usługi elektronicznej „Internetowa Obsługa Klienta”

§ 1 Postanowienia wstępne

1. Zgodnie z wymogami ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną Miejskie Przedsiębiorstwo Gospodarki Mieszkaniowej Towarzystwo Budownictwa Społecznego Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Rudzie Śląskiej wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000017326, Sąd Rejonowy w Gliwicach X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego (zwaną dalej **Usługodawcą** lub **MPGM TBS**) tworzy i wprowadza niniejszy regulamin świadczenia usługi drogą elektroniczną „Internetowa Obsługa Klienta” (zwany w dalszej części „Regulaminem”).
2. Wyrażenie zgody na zapisy Regulaminu jest równoznaczne z akceptacją warunków niniejszego Regulaminu. Akceptacja zapisów Regulaminu nie wymaga zawierania odrębnej umowy na świadczenie przez Usługodawcę usług objętych zakresem Regulaminu.
3. Usługobiorcą jest każdy użytkownik korzystający z usług opisanych w Regulaminie świadczonych przez Usługodawcę, zwany dalej „**Usługobiorcą**”.

§ 2 Rodzaj usługi świadczonej drogą elektroniczną

1. W ramach usługi „Internetowa Obsługa Klienta” (zwanej dalej „**IOK**”) możliwym jest:
 - a. dostęp i sprawdzenie stanu kartoteki finansowej Usługobiorcy,
 - b. uzyskania informacji o rozliczeniu okresowych mediów, odczytach liczników,
 - c. śledzenia dokonanych wpłat,
 - d. wgląd do historii zmian właściwości umowy zajmowanego lokalu mieszkalnego,
 - e. wgląd do aktualnych ogłoszeń zarządcy
 - f. dokonanie wybranych płatności na rzecz Gminy Ruda Śląska MPGM TBS lub Wspólnot Mieszkaniowych, których Usługobiorca jest członkiem poprzez udostępnianie Usługobiorcom systemu BLUE CASH na zasadach określonych w § 4 Regulaminu,
 - g. oddawanie głosu nad uchwałami Wspólnot Mieszkaniowych Nieruchomości w ramach procedury całościowego lub częściowego indywidualnego zbierania głosów.
2. Aktualny zakres usług w ramach IOK oferowanych Usługobiorcy dostępny jest na stronie internetowej www.mpgm.com.pl.

3. Zakres funkcjonalny usług w ramach IOK może ulegać zmianom. Informacje o modyfikacjach są publikowane w IOK z 14 dniowym wyprzedzeniem. W przypadku braku akceptacji modyfikacji zakresu funkcjonalnego usług, Usługobiorca może skorzystać z prawa do rezygnacji z usługi w ramach IOK na zasadach określonych w § 3 ust. 7 Regulaminu.

§ 3 Warunki przystąpienia oraz rezygnacji z usług w ramach IOK

1. Warunkiem koniecznym skorzystania z usług oferowanych Usługobiorcy w ramach IOK jest akceptacja niniejszego Regulaminu.
2. Usługobiorcą może być wyłącznie najemca lokalu znajdującego się w zasobach mieszkaniowych zarządzanych przez MPGM TBS lub właściciel lokalu we wspólnotach mieszkaniowych nieruchomości zarządzanych przez MPGM TBS,
3. W celu skorzystania z IOK Usługobiorca zobowiązany jest do podania następujących danych:
 - a) imienia i nazwiska,
 - b) adresu lokalu,
 - c) numeru telefonu kontaktowego,
 - d) adresu email.
4. Usługodawca każdorazowo dokonuje weryfikacji uprawnień Usługobiorcy do skorzystania z IOK. Po pozytywnej weryfikacji zostaje nadany identyfikator oraz hasło do IOK, po czym informacja z powyższymi danymi zostaje wysłana listem poleconym na adres lokalu, którego dotyczy lub adres korespondencyjny, jeżeli został uprzednio podany przez Usługobiorcę.
5. Usługobiorca zakłada w IOK konto bezterminowo poprzez akceptację Regulaminu i zarejestrowanie w IOK lub złożenie pisemnego wniosku o udostępnienie IOK.
6. Usługobiorca zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu.
7. Usługobiorca może w każdej chwili zrezygnować z usług w ramach IOK poprzez złożenie dyspozycji odwołania w formie pisemnej na adres Usługodawcy oraz za pomocą wiadomości e-mail wysłanej na adres mpgm@mpgm.com.pl.

§ 4 Dokonywanie płatności za pośrednictwem systemu BlueCash

1. Usługodawca oświadcza, iż posiada uprawnienia do udostępnienia Usługobiorcom możliwości korzystania z systemu BlueCash umożliwiającego realizację zobowiązań finansowych Usługobiorcy wobec podmiotów, o jakich mowa w § 2 ust. 1 pkt f) Regulaminu poprzez przekierowanie na stronę operatora systemu BlueCash.
2. Podmiotem świadczącym usługę realizacji zobowiązań finansowych Usługobiorcy jest Blue Media Spółka Akcyjna z siedzibą w Sopocie przy ulicy Haffnera 6, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS, Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000320590 - na podstawie odrębnie zawartej przez Usługobiorcę umowy o świadczenie tej usługi - na zasadach określonych przez Blue Media SA. Wyżej opisana usługa jest usługą płatną według cennika Blue Media SA.

§ 4a Głosowanie nad uchwałami Wspólnot Mieszkaniowych

1. IOK umożliwia oddanie głosu w formie elektronicznej, w drodze indywidualnego zbierania głosów nad uchwałami podejmowanymi przez Wspólnoty Mieszkaniowe Nieruchomości, dla których Usługodawca pełni funkcję zarządu lub zarządcy (administratora) i które podjęły uchwałę o dopuszczeniu możliwości głosowania przez IOK, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie. Uchwała, o jakiej mowa w niniejszym ustępie nie może zmieniać zasad określonych w Regulaminie.
2. Funkcjonalność głosowania udostępniona jest wyłącznie właścicielom lokali w budynkach stanowiących własność Wspólnot Mieszkaniowych, o jakich mowa w ust. 1.
3. Głosowanie za pośrednictwem IOK możliwe jest w przypadku uchwał głosowanych w trybie indywidualnego zbierania głosów lub w trybie mieszanym (częściowo podjętych na zebraniu i częściowo w drodze indywidualnego zbierania głosów), wg. następujących zasad:
 - a. jeżeli podjęto decyzję, że uchwała będzie podejmowana w trybie indywidualnego zbierania głosów pracownik MPGM TBS dokonuje zebrania głosów właścicieli indywidualnych, zaś właścicielom nieobecnych w trakcie zbierania głosów pozostawia informację o możliwości oddania głosu w administracji bądź przez system IOK. Możliwość głosowania nad uchwałą w IOK udostępniana jest na okres 7 dni od dnia powiadomienia.
 - b. jeżeli podjęto decyzję, że uchwała będzie podejmowana w trybie mieszanym, w terminie do trzech dni roboczych od dnia zakończenia zebrania, na którym nie uzyskano wymaganej ilości głosów, pracownik MPGM TBS dokonuje zebrania głosów właścicieli, którzy nie oddali głosu na zebraniu, zaś właścicielom nieobecnych w trakcie zbierania głosów pozostawia informację, o możliwości oddania swojego głosu w administracji bądź przez system IOK. Możliwość głosowania nad uchwałą w IOK udostępniana jest na okres 7 dni od dnia powiadomienia,
 - c. W przypadkach o jakich mowa w pkt a) i b) właściciele, którzy złożyli oświadczenia dotyczące przesyłania korespondencji w drodze elektronicznej zostaną dodatkowo powiadomieni drogą mailową o rozpoczęciu głosowania.
4. Użytkownik oddaje głos osobno na każdą uchwałę. Głos raz oddany nie może być zmieniony.
5. Użytkownik, który oddał głos w ramach IOK nie może ponownie głosować w innej formie nad daną uchwałą. W przypadku oddania głosu drogą korespondencyjną lub oddania głosu w trakcie indywidualnego zbierania głosów, do obliczenia wyników głosowania będzie brany głos oddany za pośrednictwem IOK.
6. Współwłaściciel, bez względu na rodzaj współwłasności oddający głos głosuje całym udziałem przypadającym na dany lokal. W takim przypadku nie jest możliwe oddanie głosu w jakiegokolwiek formie przez innego współwłaściciela. Postanowienia ust. 5 stosuje się odpowiednio.

7. Głosowanie za pomocą IOK jest poufne. W trakcie głosowania Użytkownikowi nie są udostępniane wyniki głosowania do czasu uzyskania liczby głosów niezbędnych do ustalenia czy dana uchwała została podjęta lub odrzucona.
8. O treści i wynikach głosowania Usługodawca informuje Usługobiorcę za pośrednictwem IOK.

§ 5 Inne postanowienia i reklamacje dotyczące usługi

1. Do korzystania z serwisu internetowego wymagany jest dostęp do Internetu oraz przeglądarka internetowa Microsoft Internet Explorer w wersji, co najmniej 6.0 lub Mozilla Firefox w wersji, co najmniej 5.0 lub inna przeglądarka odpowiadająca parametrami wyżej wymienionym. Przeglądarka winna być w odpowiedni sposób skonfigurowana oraz obsługiwać pliki typu cookie.
2. Korzystając z serwisu Usługobiorca wyraża zgodę na przechowywanie na jego komputerze niewielkich plików tekstowych tzw. cookies. Wskazane pliki są niezbędne do świadczenia usług przez Usługodawcę. Pliki cookies nie ingerują w integralność systemu operacyjnego lub danych Użytkownika, nie służą do instalowania bądź deinstalowania jakichkolwiek programów lub aplikacji, nie zmieniają ustawień komputera, nie gromadzą danych osobowych Usługobiorcy. Pliki cookies mogą być w każdym czasie usunięte przez Użytkownika z pamięci jego komputera.
3. Usługobiorcę obowiązuje zakaz dostarczania do IOK treści o charakterze bezprawnym;
4. Reklamacja dotycząca IOK powinna być złożona w terminie 30 dni od dnia zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji. Reklamacja winna zawierać wskazanie Usługobiorcy oraz zwięzły opis zgłaszanych zastrzeżeń.
5. Reklamacje rozpoznawane są w terminie 30 dni od daty jej otrzymania, o ile nie zaistnieje konieczność uzupełnienia wniesionej reklamacji. W takim przypadku termin rozpoznania reklamacji liczony jest od dnia, w którym Usługodawca otrzymał dodatkowe informacje niezbędne do jej rozpatrzenia.
6. Składanie reklamacji odbywa się drogą elektroniczną na adres email: mpgm@mpgm.com.pl lub telefonicznie na numer (32) 242 01 33
7. Usługodawca nie rozpoznaje reklamacji związanych z nienależytym wykonaniem usługi przez Blue Media SA, za wyjątkiem reklamacji związanych z brakiem możliwości przekierowania z IOK do systemu BlueCash.
8. MPGM TBS ma prawo zablokować dostęp do konta, w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez Usługobiorcę w sposób sprzeczny z regulaminem, przepisami prawa lub w przypadku stwierdzenia wykorzystywania konta przez osoby nieupoważnione.
9. W przypadku stwierdzenia wykorzystywania konta przez inne – nieupoważnione osoby, utraty hasła i innych wypadków losowych, użytkownik zobowiązany jest do natychmiastowego powiadomienia o tym fakcie MPGM TBS w celu niezwłocznego zablokowania konta.