

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w Toruńskim TBS Sp. z o. o. (zwany dalej Regulaminem)

Niniejszy Regulamin określa rodzaj, zakres i warunki świadczenia przez Toruńskie TBS Sp. z o. o. usług drogą elektroniczną w ramach portalu e-usługi, dostępnego pod adresem <https://euslugi.ttbs.pl>.

§1 Definicje

1. Definicje użyte w niniejszym Regulaminie:

Regulamin - niniejszy Regulamin świadczenia usługi dostępu do portalu e-usługi, drogą elektroniczną przez Toruńskie TBS Sp. z o. o.,

e-usługi - internetowy serwis obsługi Klientów udostępniony na stronie internetowej Toruńskiego TBS Sp. z o. o., dostępny pod adresem <https://euslugi.ttbs.pl>, umożliwiający w szczególności podgląd konta czynszowego.

Usługa - świadczenie Toruńskiego TBS Sp. z o. o., polegające na umożliwieniu Użytkownikowi korzystania z elektronicznego podglądu konta czynszowego.

Użytkownik - każdy najemca lokalu mieszkalnego, usługowego bądź garażu będącego w zasobach Toruńskiego TBS Sp. z o. o.,

Konto - indywidualne konto czynszowe w portalu e- usługi, dostępnego pod adresem <https://euslugi.ttbs.pl>, którego podgląd zapewniony jest po zalogowaniu się do portalu e-usługi, przy czym dostęp do Konta jest możliwy po zalogowaniu,

Login - nadany przez Toruńskie TBS Sp. z o. o. numer identyfikujący danego Użytkownika,

Hasło - ciąg znaków służących do identyfikacji Użytkownika, umożliwiający Użytkownikowi uzyskanie autoryzowanego dostępu do portalu e-usługi,

Świadczenie usług drogą elektroniczną - oznacza wykonanie usługi, które następuje przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie Użytkownika, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu przepisów prawa telekomunikacyjnego (w szczególności ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne),

§ 2 Postanowienia Ogólne

1. Użytkownikiem portalu e-usługi może być główny najemca lokalu mieszkalnego, usługowego bądź garażu, strona umowy najmu zawartej z Toruńskim TBS Sp. z o. o.
2. Korzystanie z portalu e-usługi przez Użytkownika oznacza, że Użytkownik zapoznał się z Regulaminem i zaakceptował jego postanowienia.
3. Użytkownik potwierdza, że w celu korzystania z portalu e-usługi wyraża zgodę na świadczenie przez Toruńskie TBS Sp. z o. o. usług drogą elektroniczną oraz kontakt telefoniczny lub mailowy w

przypadku, gdy konieczna byłaby dodatkowa weryfikacja osoby, bądź kontakt z uwagi na błędnie wypełniony formularz.

4. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
5. Regulamin udostępniany jest za pośrednictwem strony internetowej Spółki (www.ttbs.pl) w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie, odtwarzanie i wydrukowanie.
6. Toruńskie TBS Sp. z o. o. zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. W przypadku zmiany Regulaminu, jego doręczenie Użytkownikowi odbywać się będzie poprzez umieszczenie informacji o dokonanej zmianie stronie Spółki (www.ttbs.pl) oraz w zakładce „wiadomości” w panelu Klienta na portalu e-usługi. Korzystanie z portalu e-usługi przez Użytkownika po wprowadzeniu zmian w Regulaminie jest równoznaczne z akceptacją zmienionego Regulaminu.
7. Toruńskie TBS Sp. z o. o. nie ponosi odpowiedzialności, zarówno wobec Użytkownika, jak i oraz osób trzecich, za korzystanie przez Użytkownika z portalu e-usługi w sposób sprzeczny z postanowieniami Regulaminu bądź z naruszeniem dóbr osobistych lub praw własności intelektualnej osób trzecich.

§ 3 Wymagania techniczne

1. W celu korzystania z portalu e-usługi, Użytkownik powinien:
 - a. dysponować urządzeniami (sprzęt komputerowy, mobilne urządzenia elektroniczne) i oprogramowaniem, spełniającym co najmniej następujące wymagania:
 - minimalna rozdzielczość ekranu: 320px-480px (telefon), 480px-768px (tablet); 768px+ (komputer/ desktop),
 - posiadanie aktualnej wersji przeglądarki internetowej, m.in. Chrome, Firefox, Operę lub Edge
 - b. posiadać dostęp do Internetu.
2. W przypadku niespełnienia przez Użytkownika wymagań technicznych, Toruńskie TBS Sp. z o. o. nie gwarantuje poprawności korzystania z portalu e-usługi.
3. Toruńskie TBS Sp. z o. o. nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a. problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub urządzeń, z których korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają lub utrudniają Użytkownikowi korzystanie z portalu e-usługi,
 - b. przerwy w dostępie do informacji zawartych w portalu e-usługi, wynikające z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych, na które Toruńskie TBS Sp. z o. o. nie ma wpływu,
 - c. udostępnienie loginu lub hasła osobom trzecim.

§ 4 Dostęp do portalu e-usługi

1. Użytkownik jest uprawniony do korzystania z portalu e-usługi po wypełnieniu formularza znajdującego się na stronie Spółki (www.ttbs.pl) lub pisemnej prośby o wydanie loginu i hasła pierwszego logowania.
2. Korzystanie z portalu e-usługi jest możliwe wyłącznie po łącznym spełnieniu niżej wskazanych warunków:
 - a. złożeniu przez Klienta wniosku uruchomienia konta na portalu e-usługi w formie wymaganej przez Toruńskie TBS Sp. z o. o.,
 - b. akceptacji postanowień Regulaminu,
 - c. udzieleniu przez Użytkownika zgody na świadczenie usług drogą elektroniczną,
 - d. pozytywnej identyfikacji Użytkownika na podstawie loginu i hasła.
3. Dostęp do portalu e-usługi następuje po zalogowaniu się przez Użytkownika do usługi, z wykorzystaniem:
 - a. indywidualnego loginu, który przekazywany jest Użytkownikowi w zamkniętej kopercie wysłanej na adres zamieszkania Użytkownika lub odebranej osobiście w siedzibie Spółki po okazaniu dowodu osobistego, oraz
 - b. indywidualnego hasła pierwszego logowania utworzonego przez Toruńskie TBS Sp. z o. o.
4. W przypadku 3 (trzech) nieudanych prób logowania (np. podanie błędnego hasła), Użytkownik nie będzie miał możliwości zalogowania się do portalu e-usługi. W celu dalszego korzystania z portalu e-usługi Użytkownik zobowiązany będzie do zgłoszenia się do pracownika Spółki obsługującego portal e-usługi w celu odblokowania dostępu, lub ponownego przesłania formularza do wydania nowego hasła.
5. Użytkownik, przy pierwszym zalogowaniu się do portalu e-usługi, będzie miał możliwość uruchomienia procedury zmiany hasła.
6. W celu ochrony danych osobowych, znajdujących się na portalu e-usługi Użytkownik powinien niezwłocznie poinformować Toruńskie TBS Sp. z o. o. o przejęciu danych do logowania przez nieuprawnione osoby trzecie. W takim przypadku konto zostanie zablokowane, jest również możliwa zmiana loginu.
7. Toruńskie TBS Sp. z o. o. zastrzega sobie prawo do nieświadczenia Usługi w stosunku do osób niebędących najemcami w zasobie Spółki.

§ 5 Zakres Usług

1. W zakresie udostępnionym przez Toruńskie TBS Sp. z o. o., portal e-usługi umożliwia Użytkownikowi:
 - a. dostęp do informacji dotyczących stanu rozliczeń, salda na koncie czynszowym, aktualnej wysokości poszczególnych składników opłat miesięcznych, rozliczeń zaliczek na poczet zużycia wody oraz centralnego ogrzewania,
 - b. dostęp do wystawionych wezwań do zapłaty,

- c. dostęp do repozytorium wystawionych i przesłanych e-faktur, jeśli Użytkownik przedłożył zgodę na przesyłanie faktur drogą elektroniczną do siedziby Spółki,
 - d. dostęp do elektronicznego głosowania uchwał w przypadku Użytkowników będącymi członkami wspólnot mieszkaniowych będących w zarządzie Toruńskiego TBS Sp. z o. o.
2. Użytkownik nie ma możliwości modyfikowania i dostosowywania interfejsu portalu e-usługi do swoich potrzeb.
3. Toruńskie TBS Sp. z o. o. zastrzega sobie prawo zablokowania Użytkownikowi dostępu do portalu e-usługi w przypadku:
- a. naruszenia przez Użytkownika Regulaminu,
 - b. stwierdzenia prób nieautoryzowanego dostępu lub wskazujących na nieautoryzowany dostęp do portalu e-usługi.
4. Odblokowanie dostępu do portalu e-usługi następuje na wniosek Klienta i będzie zrealizowane przez Toruńskie TBS Sp. z o. o. nie wcześniej niż po ustaniu lub wyjaśnieniu przyczyny uzasadniającej zablokowanie portalu e-usługi.

§ 5 Zablokowanie dostępu do portalu e-usługi

1. Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z portalu e-usługi, przy czym do skutecznej rezygnacji wymagane jest pisemne oświadczenie przekazane do Toruńskiego TBS Sp. z o. o.. Złożona przez Użytkownika rezygnacja z portalu e-usługi obejmuje dostęp do portalu e-usługi, jednak nie powoduje skasowania kartoteki czynszowej najemcy. Toruńskie TBS Sp. z o. o. zablokuje dostęp do portalu e-usługi nie później niż w ciągu 5 dni roboczych od chwili otrzymania oświadczenia o rezygnacji. Po zablokowaniu dostępu do portalu e-usługi, ponowne udostępnienie dostępu następuje na podstawie wypełnionego formularza znajdującego się na stronie Spółki (www.ttbs.pl) lub pisemnej prośby o wydanie loginu i hasła pierwszego logowania.
2. Toruńskie TBS Sp. z o. o. uprawnione jest do zablokowania dostępu do portalu e-usługi po zakończeniu umowy najmu lokalu mieszkalnego, usługowego bądź garażu.
3. Toruńskie TBS Sp. z o. o. zastrzega sobie prawo do czasowego zawieszenia lub zablokowania eBOK24 z ważnych powodów, w szczególności z uwagi na:
 - a. względy bezpieczeństwa,
 - b. konserwację systemu informatycznego,
 - c. zmiany dotyczące funkcjonalności portalu e-usługi, w tym wynikające ze zmian technologicznych.
4. Toruńskie TBS Sp. z o. o. dołoży starań, aby zapewnić jak najwyższy poziom aktualności danych udostępnionych w portalu e-usługi oraz jak najkrótszy okres ewentualnej niedostępności danych w nim zawartych.
5. W przypadku przerw w dostępności portalu e-usługi, prosimy o kontakt z pracownikiem odpowiadającym za dostęp do portalu (dane kontaktowe dostępne na stronie Spółki www.ttbs.pl).

§ 6 Zasady składania i rozpatrywania reklamacji

1. Użytkownikowi przysługuje prawo złożenia reklamacji, tj. prawo skierowania wystąpienia do Toruńskiego TBS Sp. z o. o., w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące Usługi.

2. Reklamacja może być złożona w formie:
 - a. pisemnej - osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe,
 - b. ustnej - telefonicznie (56 653 81 10) albo osobiście, przy sporządzeniu notatki służbowej ze spotkania,
 - c. elektronicznej - wysyłając e-mail na adres ttbs@ttbs.pl
3. Dla usprawnienia procesu rozpatrywania reklamacji, Toruńskie TBS Sp. z o. o. rekomenduje składanie reklamacji w formie elektronicznej.
4. Toruńskie TBS Sp. z o. o. rozpatruje reklamację i udziela na nią odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 10 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem pkt 5.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w pkt 4, Toruńskie TBS Sp. z o. o. przekazuje składającemu reklamację informację, w której:
 - a. wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
 - b. wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - c. określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 20 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
6. Odpowiedź Toruńskiego TBS Sp. z o. o. na reklamację zostanie udzielona składającemu reklamację w postaci papierowej lub elektronicznie, jeśli reklamacja wpłynęła jako wiadomości e-mail.

§ 7 Dane osobowe

1. Udostępnienie danych osobowych Użytkownika ma charakter dobrowolny, niemniej jest warunkiem niezbędnym do korzystania z Usługi. Dane te przetwarzane są przez Toruńskie TBS Sp. z o. o. w celu realizacji Usługi na zasadach określonych w Regulaminie.
2. Administratorem danych osobowych jest Toruńskie TBS Sp. z o. o. z siedzibą w Toruniu przy ul. Watzenrodego 17, tel. 56 653 81 10. Szczegółowa klauzula informacyjna wraz z prawami przysługującymi Użytkownikowi stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu, umieszczona jest również bezpośrednio pod formularzem zgłoszeniowym na stronie internetowej Spółki (www.ttbs.pl).
3. Każdy Użytkownik portalu e-usługi ma prawo do ochrony jego danych osobowych przez Toruńskie TBS Sp. z o. o.
4. Administratorem danych osobowych zebranych za pośrednictwem strony: <https://euslugi.ttbs.pl> jest Toruńskie TBS Sp. z o. o.
Kontakt: tel. 56 653 81 10, ttbs@ttbs.pl lub pod adresem siedziby Administratora, tj. ul. Watzenrodego 17, 87-100 Toruń.
5. W trosce o ochronę danych osobowych Użytkownika Toruńskie TBS Sp. z o. o. powołały Inspektora Ochrony Danych. Kontakt: iod@ttbs.pl, tel. 56 653 81 10.
6. Toruńskie TBS Sp. z o. o. jako Administrator dokłada należytej staranności w celu ochrony interesów

osób, których dane dotyczą, w tym zapewnia, aby dane osobowe były:

- przetwarzane zgodnie z prawem, w tym w szczególności z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (zwane dalej ogólnym rozporządzeniem ochrony danych i/lub RODO) i z przepisami ustawy z dnia 10 maja 2018r. o ochronie danych osobowych (zwaną dalej ustawą o ochronie danych osobowych),
- zbierane dla wyraźnie i konkretnie oznaczonych, zgodnych z prawem celów i nie poddawane dalszemu przetwarzaniu niezgodnemu z tymi celami,
- merytorycznie poprawne i adekwatne w stosunku do celów, w jakich są przetwarzane,
- przechowywane w postaci umożliwiającej identyfikację osób, których dane dotyczą, nie dłużej niż jest to niezbędne do osiągnięcia celu przetwarzania,
- powierzane pomiotom przetwarzającym tylko w oparciu o stosowne umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych,
- stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych osobowych odpowiednią do zagrożeń oraz kategorii danych objętych ochroną, w tym ochronę przed niedozwolonym lub niezgodnym z prawem przetwarzaniem oraz przypadkową utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem,
- zapewnia bieżące nadzorowanie procesów przetwarzania danych przez powołanego Inspektora Ochrony Danych.

7. Toruńskie TBS Sp. z o. o. jako Administrator przetwarza dane osobowe w celu:

- zawarcia i wykonania umowy o świadczenie usług za pośrednictwem e-portalu, możliwości korzystania z e-portalu - podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania danych do zawarcia i wykonywania Umowy o świadczenie Usług (art. 6 ust. 1 lit. b) RODO),
- założenie Konta w portalu e-usługi - podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania danych do zawarcia i wykonywania umowy o świadczenie usługi Konta takich jak: imię, nazwisko, adres zamieszkania, e-mail, numer telefonu (art. 6 ust. 1 lit. b) RODO),
- w celu wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Toruńskie TBS Sp. z o. o. jako Administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c RODO),
- w celu dochodzenia roszczeń związanych z zawartą umową o świadczenie usług – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Toruńskie TBS Sp. z o. o. jako Administratora; uzasadnionym interesem Usługodawcy jako Administratora jest możliwość dochodzenia przez niego roszczeń (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO),
- w celach archiwalnych (dowodowych) będących realizacją prawnie uzasadnionego interesu Toruńskie TBS Sp. z o. o. jako Administratora do zabezpieczenia informacji na wypadek prawnej potrzeby wykazania faktów (art. 6 ust. 1 lit. f RODO),

8. Okres przez który dane będą przechowywane przez Toruńskie TBS Sp. z o. o. jako Administratora:

- przez okres niezbędny do realizacji umowy o świadczenie usług oraz dochodzenia i obrony roszczeń, tj. do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu umowy o świadczenie usług.
- do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych dotyczących ww. umów.
- pisemne prośby o założenie Konta będą niszczone po upływie roku.

9. Osoby, których dane są przetwarzane przez Toruńskie TBS Sp. z o. o. jako Administratora mogą skorzystać z prawa do:

- prawo dostępu do danych osobowych, w tym do kopii danych,
- prawo żądania sprostowania i uzupełnienia danych osobowych,

- prawo żądania przenoszenia danych osobowych,
- prawo żądania usunięcia danych osobowych,
- prawo żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
- w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu Usługodawcy jako Administratora, nie przysługuje prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych,
- przypadku przetwarzania danych na podstawie wyrażonej zgody na przetwarzanie danych osobowych – osobom przysługuje prawo do wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych w dowolnym momencie, ale cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem,
- prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego - Urzędu Ochrony Danych Osobowych, 00-193 Warszawa, ul. Stawki 2, www.uodo.gov.pl,

10. W przypadku wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych przez Usługodawcę jako Administrator przestanie przetwarzać dane chyba, że Usługodawca (Administrator) będzie w stanie wykazać, istnienie ważnych prawnie uzasadnionych podstaw, które są nadrzędne wobec interesów osób, których dane dotyczą, ich praw i wolności lub wykáže istnienie podstaw do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
11. Szczegółowe zasady dotyczące przetwarzania przez Usługodawcę danych osobowych Użytkowników określa Polityka Prywatności.

§ 8 Postanowienia końcowe

1. Dostęp i korzystanie z portalu e-usługi jest bezpłatne.
2. Korzystanie z portalu e-usługi podlega prawu polskiemu i jurysdykcji sądów polskich. Wszelkie spory związane z wykonywaniem Usługi rozstrzyga sąd właściwy dla siedziby Toruńskiego TBS Sp. z o. o. . W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy: Kodeksu cywilnego; ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz inne właściwe przepisy prawa polskiego.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem podpisania Zarządzenia Zarządu w sprawie wprowadzenia Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną w Toruńskim Towarzystwie Budownictwa Społecznego Sp. z o. o.