R E G U L A M I N

określający zasady korzystania z serwisu Internetowej Obsługi Kontrahenta (IOK)

§ 1
Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z serwisu Internetowej Obsługi Kontrahenta, w szczególności zakładania, udostępniania i wykorzystania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług oferowanych przez ZGM TBS Sp. z o.o. za pomocą Internetu.
2. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:
   a) **ZGM TBS** – Zakład Gospodarki Mieszkaniowej Towarzystwo Budownictwa Społecznego Sp. z o.o. ul. Cieślaka 6B, 78-400 Szczecinek;
   b) **IOK –** serwis Internetowej Obsługi Kontrahenta;
   c) **BOL** – Biuro Obsługi Lokatora (znajdujące się w siedzibie ZGM TBS przy ul. Cieślaka 6B);
   d) **Kontrahent** – osoba/podmiot będący najemcą albo właścicielem lokalu mieszkalnego lub użytkowego w budynku stanowiącym własność ZGM TBS lub zarządzanym przez ZGM TBS lub najemcą garażu, dzierżawcą ogródka/terenu;
   e) **Użytkownik** – kontrahent zarejestrowany w IOK posiadający login oraz hasło;
   f) **Wniosek** – uzupełniony dokument umożliwiający uruchomienie procedury aktywacji konta w ramach IOK;
   g) **Login** – ciąg znaków identyfikujących jednoznacznie użytkownika w IOK, nadawany przez ZGM TBS;
   h) **Hasło –** kombinacja znaków (min. 5 – max. 20) i jednej cyfry zapewniająca użytkownikowi wyłączność dostępu do IOK.
3. Administratorem danych osobowych w rozumieniu przepisów 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), Dz. U. UE. L. 2016.119.1 z dnia 4 maja 2016r. oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz. U. z 2019 r. poz. 1781, z 2026 r. poz. 252, 548) jest ZGM TBS.
4. IOK dostępne jest pod adresem:
   - http://iok.zgm-tbs.szczecinek.pl

§ 2
Warunki udostępniania konta

1. Warunkiem utworzenia i udostępnienia kontrahentowi konta w IOK jest:
   a) posiadanie tytułu prawnego do lokalu mieszkalnego, użytkowego, garażu, ogródka/terenu;
   b) złożenie przez kontrahenta w BOL wniosku o założenie konta w IOK za okazaniem dokumentu potwierdzającego tożsamość;
   c) zapoznanie się i zaakceptowanie Regulaminu;
   d) posiadanie adresu e-mail.

§ 3
Zasady korzystania z IOK

1. Korzystanie z IOK jest bezpłatne.
2. Użytkownik może korzystać z następujących funkcji IOK:
   a) profil – zawiera dane kontaktowe (telefon/e-mail) najemcy/właściciela z możliwością aktualizacji danych kontaktowych;
   b) finanse – kartoteka finansowa (nadpłata, niedopłata);
   c) lokale – właściwości danego lokalu oraz właściwości umowy (piętro, powierzchnia grzewcza, powierzchnia użytkowa itp.);
   d) liczniki – zgłaszanie odczytów wodomierzy, zestawienie stanów licznika(ów);
   e) ogłoszenia – aktualne ogłoszenia zarządcy;
   f) awarie i remonty – zgłaszanie awarii, usterek;
   g) korespondencja – przeglądanie korespondencji wysyłanej do ZGM TBS;
   h) wspólnota mieszkaniowa – informacja o wspólnocie, rejestracja podjętych uchwał, głosowanie nad uchwałami (zakładka dostępna tylko dla właścicieli);
   i) dokumenty do pobrania.
3. ZGM TBS Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do modyfikacji, zawieszania lub dodawania nowych usług w IOK.
4. Trzykrotne błędne wprowadzenie hasła spowoduje automatyczne zablokowanie konta użytkownika na okres 12 godzin. Po tym czasie dostęp do konta odblokowuje się automatycznie.
5. Informacje uzyskane przez Kontrahenta za pośrednictwem IOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń wobec ZGM TBS.

§ 4
Zakres odpowiedzialności i uprawnień użytkownika

1. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dane przekazane poprzez IOK.
2. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z IOK 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) nieprzenoszenia na osoby trzecie prawa do korzystania z IOK;
   c) bieżącego kontrolowania ewentualnych zmian regulaminu.
3. W przypadku stwierdzenia jakiegokolwiek nieuprawnionego wykorzystania konta użytkownika, utraty hasła lub zaistnienia innych zdarzeń losowych mogących wpłynąć na bezpieczeństwo dostępu do serwisu IOK, użytkownik niezwłocznie zobowiązany jest do powiadomienia ZGM TBS Sp. z o.o. w Szczecinku. Zgłoszenie należy dokonać osobiście, w siedzibie ZGM TBS przy ul. Cieślaka 6B w Szczecinku, lub telefonicznie pod numerem (94) 3741212 wew. 116. Zgłoszenia telefoniczne są przyjmowane wyłącznie w dni robocze, w godzinach pracy ZGM TBS Sp. z o.o.
4. W trakcie zgłoszenia telefonicznego użytkownik zostanie poddany procedurze identyfikacji, mającej na celu weryfikację jego tożsamości. Po pozytywnej identyfikacji konto użytkownika w serwisie IOK zostanie niezwłocznie zablokowane, co uniemożliwi dostęp osobom nieuprawnionym.
5. Użytkownik powinien pamiętać, że wszelkie opóźnienia w zgłoszeniu naruszenia bezpieczeństwa mogą skutkować możliwością nieuprawnionego dostępu do jego konta oraz odpowiedzialnością za działania podejmowane z wykorzystaniem konta. Dlatego niezwłoczne powiadomienie ZGM TBS jest obowiązkiem użytkownika wynikającym z regulaminu korzystania z serwisu IOK.
6. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z używania IOK w każdym czasie, w szczególności, gdy nie zaakceptuje zmian wprowadzonych do regulaminu. Rezygnacja winna zostać zgłoszona pisemnie w BOL w siedzibie ZGM TBS.
7. W przypadku zmiany danych podanych przy składaniu wniosku oraz wynikających z umowy najmu

albo Zarządzania Wspólnoty Mieszkaniowej Nieruchomości, użytkownik jest zobowiązany do ich aktualizacji w IOK. ZGM TBS nie ponosi odpowiedzialności za jakiekolwiek negatywne skutki dla kontrahenta, wynikające z braku posiadania aktualnych danych.

8. Kontrahent wyraża zgodę na wykonanie usługi, polegającej na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemów teleinformatycznych, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (tekst jednolity: Dz. U. z 2024 r. poz. 34, 731, 834, 1222).
9. Kontrahent wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a RODO (rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 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) w związku ze świadczeniem przez ZGM TBS usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jednolity: Dz. U. z 2024 r. poz. 1513), w celu uzyskania dostępu do serwisu IOK, t.j. w szczególności do informacji o aktualnym wymiarze opłat czynszowych, rozliczenia mediów, informacji o stanie salda, zawiadomień, wezwań, zaproszeń na zebrania wspólnot, informacji o podjętych uchwałach oraz innej korespondencji.

§ 5
Zakres odpowiedzialności i uprawnień ZGM TBS Sp. z o.o.

1. ZGM TBS utworzy konto IOK na wniosek kontrahenta w terminie :
   - 2 dni roboczych od daty złożenia wniosku (w przypadku osób posiadających rozrachunek w ewidencji Spółki);
   - 5 dni roboczych od daty złożenia wniosku (w przypadku osób dla których będzie tworzone konto rozrachunkowe w ewidencji Spółki).
2. ZGM TBS niezwłocznie po utworzeniu konta, prześle login i hasło startowe na adres e–mail wskazany przez kontrahenta we wniosku.
3. ZGM TBS zastrzega sobie możliwość udzielenia odpowiedzi użytkownikowi, dotyczących jego zgłoszeń w IOK w terminie 14 dni od dnia zamieszczenia przez użytkownika zapytania/uwagi.
4. ZGM TBS zastrzega sobie możliwość nieuwzględnienia danych podanych przez użytkownika w IOK w sytuacji gdy jest on niezgodny ze znanym stanem faktycznym, istnieje domniemanie, że dane są błędne. ZGM TBS w takiej sytuacji zamieści stosowny komentarz w IOK o przyczynie odmowy uwzględnienia danych.
5. ZGM TBS nie odpowiada za bezpieczeństwo informacji o użytkownikach IOK w sytuacji gdy użytkownik udostępnił osobom trzecim swój login i hasło, nawet w sposób niezamierzony (włamania, wirusy komputerowe).
6. ZGM TBS posiada niezbędne zabezpieczenia oraz procedury pracy w IOK.
7. ZGM TBS nie ponosi odpowiedzialności za jakiekolwiek negatywne skutki dla klienta, wynikające z udostępnienia przez kontrahenta loginu i hasła osobom trzecim.
8. ZGM TBS nie odpowiada za szybkość przesyłanych danych i ich ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.

§ 6
Informacje techniczne

1. ZGM TBS nie gwarantuje nieprzerwanego i niezakłóconego dostępu do serwisu IOK.
2. ZGM TBS ma prawo zablokować dostęp do konta, w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez użytkownika w sposób sprzeczny z regulaminem lub przepisami prawa.
3. W przypadku stwierdzenia wykorzystywania konta przez inne – nieupoważnione osoby, zgubieniu hasła i innych wypadków losowych, użytkownik zobowiązany jest do natychmiastowego powiadomienia o tym fakcie ZGM TBS w celu niezwłocznego zablokowania konta.

4. ZGM TBS zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania IOK.
5. ZGM TBS zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego regulaminu. Wszystkie zmiany stają się obowiązujące od dnia opublikowania ich na stronie internetowej ZGM TBS pod adresem: http://www.zgm-tbs.szczecinek.pl.
6. Zgłoszenie przez użytkowników wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji odnośnie działania IOK możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres iok@zgm-tbs.szczecinek.pl lub pod numerem telefonu (94) 3741212 wew.116.

§ 7
Informacja o przetwarzaniu danych osobowych

1. Na podstawie art. 13 ust. 1 i 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), Dz. U. UE. L. 2016.119.1 z dnia 4 maja 2016r., zwanego dalej RODO informuję, że Administratorem Danych Osobowych jest Zakład Gospodarki Mieszkaniowej Towarzystwo Budownictwa Społecznego Spółka z o.o. z siedzibą w Szczecinku przy ul. Cieślaka 6B,
2. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych. Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych: Zbigniew Woźniak, adres e-mail: iod@zgm-tbs.szczecinek.pl .
3. Dane osobowe przetwarzane będą w celach podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą przed zawarciem umowy oraz wykonania umowy oraz realizacji uzasadnionego interesu realizowanego przez Administratora, to jest szczególności w celu:
   - Umożliwienia założenia Konta w serwisie IOK (art. 6 ust. 1 lit b RODO),
   - Realizacji funkcjonalności odzyskiwania danych dostępowych do serwisu IOK (art. 6 ust. 1 lit b RODO),
   - Bieżącego dostępu do serwisu IOK, t.j. do informacji o aktualnym wymiarze opłat czynszowych, rozliczenia mediów, informacji o stanie salda, zawiadomień, wezwań, zaproszeń na zebrania wspólnot, informacji o podjętych uchwałach oraz innej korespondencji (art. 6 ust. 1 lit b RODO),
   - Komunikacji w ramach obsługi serwisowej zgłoszeń Kontrahenta dotyczących serwisu IOK (art. 6 ust. 1 lit c RODO),
   - Dochodzenia roszczeń i ochrony przed roszczeniami (art. 6 ust. 1 lit. f oraz art. 9 ust. 2 lit. f RODO).
4. Podanie danych osobowych w związku z wyrażeniem zgody jest dobrowolne, jednak ułatwi bieżący kontakt związany z administrowaniem nieruchomością.
5. Może Pani/Pan w każdej chwili wycofać wyrażoną zgodę związaną z rejestracją w serwisie IOK, co będzie skutkować zaprzestaniem dalszego przetwarzania danych objętych zgodą (pod warunkiem, że nie istnieją inne podstawy dalszego przetwarzania tych danych osobowych), natomiast nie wpłynie na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.
6. Pozostałe dane osobowe (imię, nazwisko, PESEL adres lokalu, adres do korespondencji, nr tel., dane dotyczące rozliczeń, zadłużeń, prowadzona korespondencja i inne) są przetwarzane przez Administratora na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b, c i f RODO, w celu wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na ZGM TBS Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinku, związanym z administrowaniem zarządzaną nieruchomością, a także w celu obrony przed ewentualnymi roszczeniami i nie są objęte wyrażoną zgodą. Ich przetwarzanie przez TBS jest obligatoryjne, t.j. niezbędne w celu opisanym w niniejszym punkcie.
7. Dostęp do Państwa danych osobowych posiadają upoważnieni pracownicy Administratora.
   Państwa dane osobowe mogą być udostępniane podmiotom zewnętrznym w sytuacjach określonych przepisami prawa, firmom kurierskim i dostawcom usług pocztowych (tym Poczta Polska jako operator wyznaczony do realizacji usługi e-doręczeń, nadzorowany przez ministra cyfryzacji), oraz w uzasadnionych przypadkach na podstawie umów powierzenia przetwarzania danych (np. dostawcy usług informatycznych, poczty elektronicznej, firmy świadczące usługi prawne).
   Dane osobowe mogą być przekazywane organom państwowym, organom ochrony prawnej (Policja, Prokuratura, Sąd) lub organom samorządu terytorialnego w związku z prowadzonym postępowaniem.

8. Dane osobowe będą przetwarzane przez Administratora przez czas realizacji celów do jakich zostały zebrane, a określonych powyżej w ust. 3 (lub do czasu wycofania zgody na przetwarzanie danych logowania do serwisu), a następnie przechowywane przez okres wynikający z przepisów archiwizacyjnych, w związku z przepisami prawa, z uwzględnieniem terminu przedawnienia ewentualnych roszczeń.
9. Posiadają Państwo (z zastrzeżeniem wyłączeń opisanych w RODO) prawo dostępu do swoich danych osobowych zgodnie z art. 15 RODO, prawo do ich sprostowania jeśli są nieprawidłowe (art. 16 RODO), usunięcia zgodnie z art. 17 RODO z zastrzeżeniem ust. 3, prawo do ograniczenia ich przetwarzania zgodnie z art. 18 RODO oraz ich przenoszenia (art. 20 RODO) jak również prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych (art. 21 RODO). Przysługuje Państwu również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych), jeśli Państwa zdaniem, przetwarzanie danych osobowych Państwa - narusza przepisy unijnego rozporządzenia RODO.
10. Pani/Pana dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany i nie będą profilowane.
11. Administrator nie zamierza przekazywać danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.

§ 8
Postanowienia końcowe

Regulamin wchodzi w życie z dniem 10.11.2026 r.