

Lublin, 25.01.2019r.

## **REGULAMIN** **świadczenia usługi „Panel Klienta” drogą elektroniczną**

### § 1. Ustalenia wstępne.

I. Niniejszy Regulamin został opracowany i przyjęty na podstawie przepisów Ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz na podstawie Ustawy o własności lokali z dnia 24 czerwca 1994 roku i jest adresowany do wspólnot mieszkaniowych i ich organów, na rzecz których AS-DOM Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością realizuje usługi zarządzania lub administrowania nieruchomościami oraz do właścicieli i użytkowników nieruchomości, na rzecz na rzecz których AS-DOM Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością świadczy usługi związane z obsługą nieruchomości.

### II. Definicje.

Użyte w Regulaminie następujące określenia należy rozumieć jako:

**AS-DOM** – AS-DOM Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Lublinie pod adresem: ul. Jutrzenki 12/158a, 20-538 Lublin, KRS: 0000300854, NIP: 7123113001, REGON: 060332675.

**„Panel Klienta”** – oprogramowanie składające się na elektroniczny system internetowej obsługi klienta, dostępne pod adresem internetowym: [www.as-dom.net](http://www.as-dom.net) lub [www.kartotekaonline.pl](http://www.kartotekaonline.pl), za pośrednictwem którego AS-DOM świadczy na rzecz Użytkowników usługi objęte niniejszym Regulaminem.

**Kartoteka OnLine** – część oprogramowania „Panelu Klienta” umożliwiająca wymianę informacji w formie elektronicznej,

**Właściciel** – członek Wspólnoty Mieszkaniowej, tj. osoba, której przysługuje prawo własności lub współwłasności lokalu wchodzącego w skład nieruchomości, w której Usługodawca sprawuje funkcję zarządu, zarządcy lub administratora, lub na rzecz, której świadczy usługi zarządzania nieruchomościami. Zwrot ten stosuje się odpowiednio do innych podmiotów obsługiwanych przez AS-DOM.

**Użytkownik** – każdy Właściciel, który uzyskał Identyfikator Użytkownika (Login) oraz Hasło, umożliwiające dostęp do Systemu „Panel Klienta” i rozpoczął korzystanie z Usługi świadczonej przez Usługodawcę.

**Wspólnota Mieszkaniowa** – ogół właścicieli lokali wchodzących w skład nieruchomości, w której AS-DOM sprawuje funkcję zarządu, zarządcy lub administratora, lub na rzecz których świadczy usługi zarządzania nieruchomościami. Przez Wspólnotę Mieszkaniową rozumie się również i inne podmioty obsługiwane przez Usługodawcę, do których przepisy Regulaminu stosuje się odpowiednio.

**Poufność danych** – właściwość zapewniająca, że dane nie są udostępniane nieupoważnionym podmiotom,

**Przetwarzanie danych** – jakiegokolwiek operacje wykonywane na danych Użytkownika, takie jak zbieranie, utrwalanie, przechowywanie, opracowywanie, zmienianie udostępnianie i usuwanie, a zwłaszcza te które wykonuje się w systemach informatycznych,

**Identyfikator Użytkownika** – ciąg znaków stanowiących zindywidualizowaną nazwę Użytkownika, służący uzyskaniu dostępu do „Panelu Klienta”, przypisany do konkretnego Właściciela lokalu.

**Hasło** – ciąg znaków, stanowiących zabezpieczenie indywidualnego konta Użytkownika, stosowany podczas uzyskiwania przez Użytkownika dostępu do „Panelu Klienta”.

**Usługa** – usługa świadczona w ramach „Panelu Klienta”.

### III. Cel i zakres usługi „Panel Klienta”

W ramach systemu „Panel Klienta” AS-DOM umożliwia Użytkownikowi korzystanie z następujących Usług z zakresu internetowej obsługi klienta:

- a) przeglądanie danych osobowych i kontaktowych Użytkownika,
- b) przeglądanie i pozyskiwanie informacji o stanie rozrachunków z tytułu posiadania lokalu,
- c) wgląd do umieszczonego w „Panelu Klienta” stanu prawnego i faktycznego lokalu stanowiącego własność Użytkownika,
- d) przeglądanie stanów liczników Użytkownika,
- e) uzyskiwanie dostępu do ogłoszeń, ankiet i informacji zarządu lub zarządcy,
- f) uzyskiwanie dostępu do treści uchwał zamieszczonych w „Panelu Klienta”,
- g) oddawanie drogą elektroniczną głosów przy podejmowaniu uchwał Wspólnoty Mieszkaniowej,
- h) przesyłanie wniosków o skorygowanie danych osobowych, kontaktowych, wysokości naliczeń za wywóz odpadów i zaliczek na opłaty licznikowe,
- i) zgłaszanie usterek zauważonych na terenie nieruchomości,
- j) składanie innych wniosków związanych z obsługą nieruchomości.

### IV. Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną.

#### 1. Warunki techniczne korzystania z Usługi.

Do korzystania z „Panelu Klienta” wymagany jest dostęp do Internetu oraz przeglądarka internetowa.

2. Usługodawca informuje, że Panel Klienta jest dostępny wyłącznie z użyciem szyfrowanej wersji protokołu HTTPS.

3. Usługodawca umożliwia Użytkownikowi uzyskanie dostępu do Usługi poprzez wydanie mu indywidualnego Identyfikatora Użytkownika oraz Hasła. Dla każdego Użytkownika przypisany jest jeden Identyfikator Użytkownika i jedno Hasło.

4. Usługodawca wygeneruje Login oraz Hasło konieczne do korzystania z „Panelu Klienta”. Hasło zostanie przekazane Właścicielowi po złożeniu pisemnego wniosku o wydanie loginu i hasła do „Panelu Klienta”. Podpisane oświadczenie będzie podstawą do aktywowania dostępu do „Panelu Klienta”.

5. W celu skorzystania z Usługi, należy otworzyć w przeglądarce internetowej stronę [www.as-dom.net](http://www.as-dom.net) wybrać zakładkę „Panel Klienta”, zaakceptować Regulamin świadczenia usługi „Panel Klienta” drogą elektroniczną, a następnie wpisać w odpowiednie pola Identyfikator Użytkownika oraz Hasło.

6. Warunkiem koniecznym skorzystania z Usług oferowanych Użytkownikowi w ramach Systemu „Panel Klienta” jest uprzednie zapoznanie się i akceptacja niniejszego Regulaminu przez Użytkownika. Przed przystąpieniem do korzystania z Usług Systemu „Panel Klienta” Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się z treścią Regulaminu i składa oświadczenie o jego akceptacji poprzez zaznaczenie i potwierdzenie wejściem do panelu. W przypadku dokonania zmian w treści Regulaminu zastosowanie mają każdorazowo zapisy zdania poprzedzającego.

7. W przypadku logowania się bezpośrednio do panelu Kartoteki OnLine, z pominięciem „Panelu Klienta”, Użytkownikowi jako pierwsza przekazywana jest informacja o obowiązku zapoznania się z Regulaminem ze wskazaniem elektronicznej ścieżki dostępu do Regulaminu. Wybór dowolnego kolejnego pola podglądu lub wprowadzanie zmian w Kartotece OnLine stanowi zgodę na realizację usług świadczonych w ramach systemu „Panel Klienta”.

8. Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z Usług świadczonych w ramach Systemu „Panel Klienta” poprzez złożenie AS-DOM stosownego oświadczenia:

- a/ pisemnie na adres lokalnej siedziby AS-DOM,
- b/ pocztą elektroniczną na adres: [as-dom@wp.pl](mailto:as-dom@wp.pl).

9. AS-DOM zapewnia Użytkownikom:

- a/ przetwarzanie danych przy zachowaniu poufności danych poprzez wykorzystanie technik zabezpieczeń odpowiednich dla właściwości tej Usługi;
- b/ jednoznaczną identyfikację stron Usługi świadczonej drogą elektroniczną oraz potwierdzenie faktu złożenia oświadczeń woli i ich treści poprzez zabezpieczenie dostępu do Usługi indywidualnym Identyfikatorem Użytkownika i Hasłem.

10. Administratorem danych osobowych właścicieli oraz innych osób mających prawa do lokali jest odpowiednio: Wspólnota Mieszkaniowa lub podmiot, w skład którego wchodzi lokale w ramach zasobów mieszkaniowych. Dane przetwarzane są w celach związanych z realizacją umów dotyczących zarządzania lub administrowania nieruchomością, a także realizacji postanowień ustawy o własności lokali. Podstawą przetwarzania danych są w szczególności obowiązujące regulaminy i decyzje, umowy, ustawy: o własności lokali, o utrzymaniu czystości i porządku w gminach, o gospodarce nieruchomościami, ordynacja podatkowa, o spółdzielniach mieszkaniowych, o świadczeniu usług drogą elektroniczną i o ochronie danych osobowych oraz inne zgody, jeśli zostały udzielone. Podanie danych wynika z obowiązku prawnego, a w zakresie wynikającym z umowy lub zgody jest dobrowolne, ale brak danych może utrudnić lub uniemożliwić świadczenie usług albo wywiązywanie się z obowiązków administratora oraz podmiotów przetwarzających dane na jego zlecenie, w tym Spółki AS-DOM Sp. z o.o. Osoba, której dane osobowe są przetwarzane, ma prawo do: wglądu do swoich danych i ich poprawiania, wnioskowania o zmianę ich treści, usunięcie, przeniesienie, zaprzestanie przetwarzania, cofnięcia zgody i wniesienia skargi do organu nadzorczego. Dane będą przetwarzane przez czas obowiązywania umowy lub odpowiednio w okresie ważności zgody oraz do czasu wygaśnięcia terminów wynikających z właściwych przepisów prawa. Kontakt z administratorem danych możliwy jest korespondencyjnie na adres jego siedziby.

11. Wszelkie operacje i czynności dokonywane po zalogowaniu się do serwisu Panel Klienta z wykorzystaniem Identyfikatora Użytkownika i Hasła uważa się za dokonane przez tego Użytkownika.

12. Użytkownik zobowiązany jest do nieudostępniania Identyfikatora Użytkownika i Hasła osobom trzecim. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez

Użytkownika swojego Identyfikatora Użytkownika i Hasła osobom trzecim lub niewystarczającego zabezpieczenia tych danych przed osobami trzecimi.

13. Wielokrotna próba wprowadzenia błędnego hasła powoduje zablokowanie dostępu do Panelu Klienta i konieczność kontaktu z Usługodawcą.

14. Usługodawca ma prawo zablokować dostęp Użytkownika do Systemu „Panel Klienta” w przypadku stwierdzenia, że Użytkownik korzysta z Systemu „Panel Klienta” w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa, a także w przypadku stwierdzenia lub podejrzenia uzyskania dostępu do Systemu „Panel Klienta” przez osoby nieupoważnione.

15. Użytkownik jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Usługodawcę o każdym przypadku stwierdzenia lub podejrzenia, że dostęp do Systemu „Panel Klienta” uzyskały inne, nieupoważnione osoby, a także o każdym przypadku utraty Identyfikatora Użytkownika lub Hasła i innych zdarzeń, które mogłyby zagrozić lub naruszyć bezpieczeństwo lub poprawność funkcjonowania Systemu „Panel Klienta” lub świadczenia Usługi.

V. Podejmowanie uchwał Wspólnoty Mieszkaniowej z wykorzystaniem Systemu „Strefa klienta”.

1. Oddanie głosu w formie elektronicznej nad uchwałami podejmowanymi przez Wspólnotę Mieszkaniową jest możliwe między innymi z poziomu „Panelu Klienta” – przez Użytkownika dysponującego dostępem do Usługi.

2. Głosowanie za pośrednictwem Systemu „Panel Klienta” stanowi nowoczesną formę głosowania, uzupełniającą w stosunku do metod tradycyjnych i jest możliwe w przypadku uchwał Wspólnoty Mieszkaniowej podejmowanych w trybie indywidualnego zbierania głosów lub w trybie mieszanym (częściowo podjętych na zebraniu i częściowo w drodze indywidualnego zbierania głosów). Głos prawidłowo oddany elektronicznie za pośrednictwem Systemu „Panel Klienta” ma takie samo znaczenie prawne i jest równie ważny jak głosy prawidłowo oddane w formie tradycyjnej.

3. W celu oddania głosu drogą elektroniczną Użytkownik powinien w pierwszej kolejności uzyskać dostęp do Systemu „Panel klienta” w sposób opisany w niniejszym Regulaminie, a następnie otworzyć zakładkę „Głosowania” i wybrać z listy uchwałę, na którą zamierza zagłosować. Użytkownik zapoznaje się z treścią uchwały, po czym może oddać głos w sprawie tej uchwały, wybierając i zaznaczając wyłącznie jedną z opcji: „Za”, „Przeciw” albo „Wstrzymuję się” (jeśli istnieje taka opcja głosowania), a następnie potwierdzając kliknięciem oddanie głosu. Głos raz oddany nie może być już zmieniony.

4. Na każdą uchwałę Użytkownik może oddać wyłącznie jeden głos. Po wcześniejszym oddaniu głosu na daną uchwałę na zebraniu albo w trybie indywidualnego zbierania głosów przez organ zarządzający Wspólnoty Mieszkaniowej, zostanie zablokowana możliwość elektronicznego oddania głosów za pośrednictwem Systemu „Panel Klienta” przez tych Użytkowników, którzy już wcześniej zagłosowali w sprawie podjęcia danej uchwały.

5. W przypadku oddania głosu zarówno w trybie indywidualnego zbierania głosów jak i w formie elektronicznej za pośrednictwem Systemu „Panel Klienta”, decydujące znaczenie ma treść tego oświadczenia o oddaniu głosu, które pierwsze dotarło odpowiednio do organu zarządzającego lub Usługodawcy w taki sposób, aby można się było zapoznać z jego treścią, przy czym za datę złożenia oświadczenia w formie elektronicznej uważa się moment, w którym Użytkownik potwierdził kliknięciem oddany głos.

6. Głosowanie za pośrednictwem Systemu „Panel Klienta” jest poufne.

7. O wynikach głosowania i o treści uchwały, która została podjęta z udziałem głosów zebranych indywidualnie, każdy Właściciel lokalu zostanie powiadomiony na piśmie. Informacja o podjętych uchwałach może być dodatkowo udostępniana za pośrednictwem Systemu „Panel klienta”.

## VI. Tryb postępowania reklamacyjnego.

1. Wszelkie reklamacje i uwagi odnoszące się do działania Systemu „Panel klienta” i do świadczonej przez Usługodawcę Usługi Użytkownik może zgłaszać:

a/ pisemnie na adres lokalnej siedziby Usługodawcy,

b/ pocztą elektroniczną na adres [as-dom@wp.pl](mailto:as-dom@wp.pl).

2. Reklamacje powinny być zgłoszone w terminie 30 dni liczonych od dnia zdarzenia, będącego przedmiotem reklamacji, a także powinny zawierać oznaczenie Użytkownika pozwalające na jego identyfikację oraz zwięzły opis zgłaszanych zastrzeżeń.

3. Reklamacje będą rozpoznawane w terminie 30 dni liczonych od dnia ich otrzymania, chyba, że powstanie konieczność uzupełnienia reklamacji lub uzyskania dodatkowych wyjaśnień od Użytkownika. W takim przypadku termin rozpoznania reklamacji będzie liczony od dnia uzupełnienia reklamacji o dodatkowe informacje lub wyjaśnienia niezbędne do jej rozpatrzenia.

## VII. Bezpieczeństwo danych osobowych

1. Administrator na bieżąco prowadzi analizę ryzyka w celu zapewnienia, że dane osobowe przetwarzane są przez niego w sposób bezpieczny, zapewniający przede wszystkim, że dostęp do danych mają jedynie osoby upoważnione i jedynie w zakresie, w jakim jest to niezbędne ze względu na wykonywane przez nie zadania.

2. Administrator dba o to, by wszystkie operacje na danych osobowych były rejestrowane i dokonywane jedynie przez uprawnionych pracowników i współpracowników.

3. Administrator podejmuje wszelkie niezbędne działania, by także jego podwykonawcy i inne podmioty współpracujące dawały gwarancję stosowania odpowiednich środków bezpieczeństwa w każdym przypadku, gdy przetwarzają dane osobowe na zlecenie Administratora.

4. W sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych przez Wspólnotę Mieszkaniową (Administratora danych osobowych) można kontaktować się korespondencyjnie na adres jej siedziby.

5. W sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych przez Usługodawcę można kontaktować się poprzez e-mail: [as-dom@wp.pl](mailto:as-dom@wp.pl).

## VIII. Postanowienia końcowe.

1. Usługodawca udostępnia nieodpłatnie niniejszy Regulamin na stronie internetowej „Panelu Klienta”. Każdy Użytkownik może w dowolnym czasie zapoznać się z regulaminem i pobrać jego treść, w formie pliku pdf, pod adresem internetowym: [www-as-dom.net](http://www-as-dom.net).

2. Aktywność Użytkownika w panelu, w tym jego dane osobowe, są rejestrowane w archiwach systemowych zawierających informację o zdarzeniach i działaniach dotyczących systemu informatycznego służącego do świadczenia usług przez Usługodawcę. Zebrane w archiwach informacje przetwarzane są przede wszystkim w celach związanych ze świadczeniem usług. Usługodawca przetwarza również te dane w celach technicznych, administracyjnych, na potrzeby zapewnienia bezpieczeństwa systemu informatycznego oraz zarządzania nim, a także w celach analitycznych i statystycznych – w tym zakresie podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes administratora.

3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:

a/ przerwy w funkcjonowaniu „Panelu Klienta” zaistniałe z przyczyn technicznych (konserwacja, przegląd, modyfikacja, wymiana sprzętu) lub niezależne od Usługodawcy,

- b/ ewentualne szkody poniesione przez Użytkownika spowodowane niewłaściwie przeprowadzonymi operacjami w „Panelu Klienta” lub wykorzystaniem „Panelu Klienta” niezgodnie z przeznaczeniem,
  - c/ niedostarczenie korespondencji na wskazany w „Panelu Klienta” adres email z uwagi na wyłączone lub zablokowane lub przepełnione konto poczty elektronicznej Użytkownika.
4. W sprawach nie uregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają właściwe przepisy prawa.
  5. Regulamin opublikowany na stronie internetowej uznaje się za doręczony do Użytkownika.
  6. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 2019-01-25.