

REGULAMIN

świadczenia drogą elektroniczną usługi „Aplikacji PRO Mieszkaniec” oraz oddawania głosów drogą elektroniczną przy podejmowaniu uchwał Wspólnoty Mieszkaniowej.

I. Zakres zastosowania.

1. Niniejszy Regulamin został opracowany i przyjęty przez Usługodawcę na podstawie przepisów Ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną i jest adresowany do Członków Wspólnot Mieszkaniowych, dla której Usługodawca świadczy usługę zarządzania nieruchomościami.
2. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki korzystania z Aplikacji Pro Mieszkaniec w szczególności: zakładania, udostępniania i wykorzystywania konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usługi drogą elektroniczną przez Ostrowickie Towarzystwo Budownictwa Społecznego Sp. z o.o. .

II. Definicje. Postanowienia Ogólne.

1. Ilekroć w niniejszym Regulaminie pojawiają się następujące określenia, należy przez nie rozumieć odpowiednio:
 - a) **Usługodawca** – Ostrowieckie Towarzystwo Budownictwa Społecznego sp. z o.o., ul. H. Sienkiewicza 65/10A, 27 – 400 Ostrowiec Świętokrzyski, legitymująca się nr KRS 0000000880;
 - b) **Wspólnota Mieszkaniowa** – ogół Właścicieli lokali, wchodzących w skład nieruchomości w której Usługodawca świadczy usługi zarządzania nieruchomościami;
 - c) **Właściciel** – członek Wspólnoty Mieszkaniowej, tj. osoba, której przysługuje prawo własności do lokalu, wchodzącego w skład nieruchomości, w której Usługodawca świadczy usługi zarządzania nieruchomościami;
 - d) **Użytkownik** – każdy Właściciel, który posiada wyłączny tytuł prawny do lokalu lub jako współwłaściciel lokalu, działa z pisemnego upoważnienia, pozostałych współwłaścicieli - który uzyskał Identyfikator Użytkownika oraz Hasło, umożliwiające dostęp do Aplikacji PRO Mieszkaniec i rozpoczął korzystanie z Usługi świadczonej przez Usługodawcę;
 - e) **Aplikacja PRO Mieszkaniec** – oprogramowanie udostępnione przez Probit Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą we Wrocławiu, ul. Aleksandra Ostrowskiego 7, 53-238 Wrocław, składające się na elektroniczny system internetowej obsługi klienta, za pośrednictwem, którego Usługodawca świadczy na rzecz Użytkowników Usługi objęte niniejszym Regulaminem;

- f) **Identyfikator Użytkownika** – ciąg znaków, stanowiących indywidualną nazwę Użytkownika, służący uzyskaniu dostępu do Aplikacji PRO Mieszkaniec przypisany do konkretnego Właściciela;
 - g) **Hasło** – ciąg znaków, stanowiących zabezpieczenie indywidualnego konta Użytkownika, stosowany podczas uzyskiwania przez Użytkownika dostępu do Aplikacji PRO Mieszkaniec.
 - h) **Usługa** – usługa świadczona w ramach Aplikacji PRO Mieszkaniec
2. Usługodawca korzysta z Aplikacji PRO Mieszkaniec na podstawie umowy z PROBIT Sp. z o.o. ul. Aleksandra Ostrowskiego 7, 53-238 Wrocław, / KRS 0000746180/ zwany dalej „Probit”
3. Administratorzy Aplikacji PRO Mieszkaniec:
- a) Administratorem zarządzającym Aplikacją PRO Mieszkaniec jest Usługodawca,
 - b) Administrator techniczny Probit wykonuje zlecone przez Usługodawcę czynności techniczno-obslugowe i nadzoruje funkcjonowanie świadczenia Aplikacji PRO Mieszkaniec.
4. Aplikacja PRO Mieszkaniec jest świadczona w celu zaspokojenia przez Usługodawcę potrzeb komunikacyjnych Użytkownika w zdefiniowanym dla tej Usługi zakresie.
5. Użytkownikiem Aplikacji PRO Mieszkaniec może zostać każdy Użytkownik po dokonaniu aktywacji w Aplikacji PRO Mieszkaniec oraz weryfikacji potwierdzonej przez Usługodawcę, jak również akceptacja niniejszego Regulaminu.
6. Weryfikacja operatora może być negatywna jeżeli sytuacja prawna lokalu nie pozwala lub nie umożliwia na wyłączny dostęp do Aplikacji PRO Mieszkaniec.
7. Użytkowanie Aplikacji PRO Mieszkaniec przez Użytkownika jest bezpłatne.
8. W celu poprawnego działania Aplikacji PRO Mieszkaniec wymagana jest przeglądarka internetowa akceptująca pliki cookies lub dedykowana aplikacja mobilna, o parametrach technicznych określonych w niniejszym Regulaminie
9. Regulamin korzystania z Aplikacji PRO Mieszkaniec jest dostępny na stronie rejestracji /logowania do Aplikacji PRO Mieszkaniec.

III. Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną.

W ramach Aplikacji PRO Mieszkaniec Usługodawca umożliwia Użytkownikowi korzystanie z następujących Usług z zakresu internetowej obsługi klienta:

- a) wprowadzanie i edytowanie danych kontaktowych Użytkownika;
- b) uzyskiwanie informacji o odczytach liczników dokonywanych w lokalu Użytkownika oraz możliwość samodzielnego wprowadzania stanów odczytów;
- c) uzyskiwanie informacji o stanie rozliczeń, w tym rozliczeń okresowych należności Użytkownika w stosunku do Wspólnoty Mieszkaniowej oraz o historii dokonywanych wpłat;

- d) uzyskiwanie dostępu do treści umieszczonych w Aplikacji PRO Mieszkaniec ogłoszeń Wspólnoty Mieszkaniowej oraz innych ogłoszeń i informacji jej zarządcy;
- e) oddawania drogą elektroniczną głosów przy podejmowaniu uchwał Wspólnoty Mieszkaniowej w przypadku podjęcia przez Wspólnotę Mieszkaniową odpowiedniej uchwały.

IV. Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną.

1. Warunki techniczne korzystania z Usługi:
 - a) do korzystania z Aplikacji PRO Mieszkaniec wymagany jest dostęp do Internetu oraz przeglądarka internetowa Microsoft Internet Explorer w wersji, co najmniej 9 lub Mozilla Firefox w wersji, co najmniej 4 lub Opera w wersji, co najmniej 10 lub inna przeglądarka odpowiadająca parametrami wyżej wymienionym.
 - b) w używanej przeglądarce należy mieć włączoną obsługę JavaScript.
2. Usługodawca umożliwia Właścicielowi uzyskanie dostępu do Usługi poprzez wydanie Właścicielowi indywidualnego Identyfikatora Użytkownika oraz Hasła; dla każdego Właściciela przypisany jest jeden Identyfikator Użytkownika i jedno Hasło.
3. W celu skorzystania z Usługi, należy otworzyć w przeglądarce internetowej stronę OTBS – Ostrowieckie Towarzystwo Budownictwa Społecznego Sp. z o.o. wybrać zakładkę „PRO Mieszkaniec”, a następnie wpisać w odpowiednie pola Identyfikator Użytkownika oraz Hasło.
4. Warunkiem koniecznym skorzystania z Usług oferowanych Użytkownikowi w ramach Aplikacji PRO Mieszkaniec jest uprzednie zapoznanie się i akceptacja niniejszego Regulaminu przez Użytkownika. W przypadku dokonania zmian w treści Regulaminu zastosowanie mają każdorazowo zapisy zdania poprzedzającego.
5. Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z Usług świadczonych w ramach Aplikacji PRO Mieszkaniec poprzez złożenie Usługodawcy stosownego oświadczenia, pisemnie na adres lokalnej siedziby Usługodawcy, jego poczty elektronicznej, adresu do e-doręczeń.
6. Usługodawca zapewnia Użytkownikom:
 - a) Możliwość korzystania z Usługi świadczonej drogą elektroniczną w sposób bezpieczny i uniemożliwiający dostęp osób trzecich przy wykorzystaniu 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.
7. Użytkownika/Usługodawcę obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym przy użyciu lub za pośrednictwem Aplikacji PRO Mieszkaniec.
8. Dane osobowe Użytkownika przetwarzane są przez Usługodawcę na podstawie uchwały Wspólnoty Mieszkaniowej.

9. Użytkownik powinien należycie zabezpieczać swój Identyfikator Użytkownika i Hasło przed przypadkową utratą i przed dostępem osób trzecich. W szczególności po zakończeniu korzystania z Usług, Użytkownik powinien wylogować się z Aplikacji PRO Mieszkaniec poprzez kliknięcie polecenia „Wyloguj” umieszczonego w lewym dolnym rogu strony.

10. Korzystając z Usługi Użytkownik ponosi ryzyko związane z możliwością przypadkowej utraty Identyfikatora Użytkownika i Hasła, a także ryzyko związane z ewentualnym nieuprawnionym uzyskaniem dostępu osób trzecich do Aplikacji PRO Mieszkaniec z powodu winy lub niedbalstwa Użytkownika.

11. Usługodawca ma prawo zablokować dostęp Użytkownika do Aplikacji PRO Mieszkaniec w przypadku stwierdzenia, że Użytkownik korzysta z Aplikacji PRO Mieszkaniec w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa, a także w przypadku stwierdzenia lub podejrzenia uzyskania dostępu do Aplikacji PRO Mieszkaniec przez osoby nieupoważnione.

12. Użytkownik jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Usługodawcę o każdym przypadku utraty Identyfikatora Użytkownika lub Hasła i innych zdarzeń, które mogłyby zagrozić lub naruszyć bezpieczeństwo lub poprawność funkcjonowania Aplikacji PRO Mieszkaniec lub świadczenia Usługi.

V. Rejestracja Użytkownika/Dezaktywacja konta Użytkownika

1. Rejestracja Użytkownika:

- a) W celu uzyskania dostępu do Aplikacji PRO Mieszkaniec należy wypełnić wniosek o dostęp;
- b) Wniosek można uzyskać w siedzibie OTBS Sp. z o.o. (pokój nr 19);
- c) Wypełniony wniosek należy złożyć:
 - osobiście w siedzibie OTBS sp. z o.o.; przy składaniu wniosku należy okazać dokument potwierdzający tożsamość.
 - lub pobrać ze strony internetowej OTBS sp. z o.o. należy go zeskanować, podpisać Profilem Zaufanym za pomocą strony <https://www.gov.pl/web/gov/podpisz-dokument-elektronicznie-wykorzystaj-podpis-zaufany> i wysłać na adres promieszkaniac@otbs.ostrowiec.pl

2. W przypadku Użytkowników, niebędących wyłącznymi właścicielami lokalu we Wspólnocie, niezbędne jest przedłożenie pisemnego upoważnienia od pozostałych współwłaścicieli lokalu, do założenia konta w Aplikacji Pro Mieszkaniec i korzystania z pełnej jej funkcjonalności, w tym również do oddawania w ich imieniu głosów za pośrednictwem Aplikacji PRO Mieszkaniec

3. Zarejestrowany użytkownik otrzymuje: identyfikator oraz hasło pierwszego logowania (otrzymany dokument należy zachować w przypadku zapomnienia hasła bądź blokady dostępu).

4. Po pierwszym zalogowaniu użytkownik jest zobowiązany do zmiany pierwszego hasła logowania. Nowe hasło musi mieć od 8 do 16 znaków i zawierać wielkie i małe litery i co najmniej 1 cyfrę oraz znak specjalny.

5. Operator zastrzega sobie możliwość weryfikacji dokumentów potwierdzających dane objęte składanym oświadczeniem, w tym umocowania osoby składającej owe oświadczenie.
6. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć Login oraz Hasło. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do Aplikacji PRO Mieszkaniec przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie loginu i hasła Użytkownika.
7. W przypadku trzykrotnego błędnego logowania system automatycznie zostanie zablokowany na 15 minut.
8. Konto Użytkownika zakładane jest bezterminowo i może być w każdym czasie dezaktywowane na życzenie Użytkownika, w szczególności w przypadku zmiany Regulaminu, zakresu funkcjonalnego Aplikacji PRO Mieszkaniec, czy zasad funkcjonowania Aplikacji PRO Mieszkaniec, poprzez dokonanie zlecenia dezaktywacji.
9. Rezygnacja z Aplikacji PRO Mieszkaniec (dezaktywacja Konta w Aplikacji PRO Mieszkaniec polega na przesłaniu zlecenia dezaktywacji na adres e-mail Operatora. Dezaktywacja powoduje trwałe usunięcie wszystkich danych osobowych Użytkownika zgromadzonych w ramach świadczenia Aplikacji PRO Mieszkaniec, o ile nie są one niezbędne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń lub prawnie uzasadnionych potrzeb Administratora.
10. Konto Użytkownika zostanie dezaktywowane przez Usługodawcę, w szczególności w sytuacjach takich jak: zbycia lokalu Użytkownika (chyba, że Użytkownik, posiada inne lokale we wspólnotach zarządzanych przez Operatora), śmierci Użytkownika, rozwiązanie umowy z zarządcą nieruchomości - w odniesieniu do kont Użytkowników, dla których zarządca był Usługodawcą; ustalenia, że dane Użytkownika, wskazane przy rejestracji są nieprawdziwe. Dezaktywacja konta/kont powoduje trwałe usunięcie z wszystkich danych osobowych Użytkownika/Użytkowników zgromadzonych w ramach świadczenia Aplikacji PRO Mieszkaniec, o ile nie są one niezbędne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń lub prawnie uzasadnionych potrzeb Administratora.
11. Dezaktywacja, o której mowa ust 9 - 10, jest równoznaczna z rozwiązaniem Umowy o świadczenie usługi w ramach Aplikacji PRO Mieszkaniec drogą elektroniczną, jednak nie stanowi rozwiązania innych Umów.

VI. Podejmowanie uchwał Wspólnoty Mieszkaniowej z wykorzystaniem Aplikacji PRO Mieszkaniec.

1. Aplikacja PRO Mieszkaniec umożliwia Użytkownikowi oddanie w formie elektronicznej głosu w sprawie uchwał podejmowanych przez Wspólnotę Mieszkaniową, która wcześniej podjęła uchwałę o akceptacji i przyjęciu głosowania w tej formie.
2. Głosowanie za pośrednictwem Aplikacji PRO Mieszkaniec stanowi 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).

3. Głos prawidłowo oddany elektronicznie za pośrednictwem Aplikacji PRO Mieszkaniec ma takie samo znaczenie prawne i jest równie ważny jak głosy prawidłowo oddane w formie tradycyjnej.

4. W celu oddania głosu drogą elektroniczną Użytkownik powinien w pierwszej kolejności uzyskać dostęp do Aplikacji PRO Mieszkaniec w sposób opisany w niniejszym Regulaminie, a następnie otworzyć zakładkę „Głosowanie uchwał” 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”, a następnie potwierdzając kliknięciem oddanie głosu. Głos raz oddany, za pośrednictwem Aplikacji PRO Mieszkaniec nie może być już zmieniony, zarówno w formie elektronicznej, jak też tradycyjnej.

5. 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 zarząd/Uslugodawcę, zostanie zablokowana możliwość elektronicznego oddania głosów za pośrednictwem Aplikacji PRO Mieszkaniec przez tych Użytkowników, którzy już wcześniej zagłosowali w sprawie podjęcia danej uchwały.

6. W przypadku oddania głosu zarówno w trybie indywidualnego zbierania głosów jak i w formie elektronicznej za pośrednictwem Aplikacji PRO Mieszkaniec”, decydujące znaczenie ma treść tego oświadczenia o oddaniu głosu, które pierwsze dotarło odpowiednio do zarządu lub Uslugodawcy w taki sposób, aby można się było zapoznać z jego treścią,

7. W razie wątpliwości, uznaje się za datę złożenia oświadczenia w formie elektronicznej uważa się moment, w którym Użytkownik potwierdził kliknięciem oddany głos.

8. Głosowanie za pośrednictwem Aplikacji PRO Mieszkaniec jest poufne.

9. W trakcie głosowania Użytkownikowi nie są udostępniane bieżące wyniki głosowania.

10. O wynikach głosowania i o treści uchwały, która została podjęta z udziałem głosów zebranych indywidualnie, każdy Właściciel lokalu zostanie powiadomiony zgodnie z ustawą o własności lokali.

11. Informacja o podjętych uchwałach może być dodatkowo udostępniana za pośrednictwem Aplikacji PRO Mieszkaniec.

VII. Tryb postępowania reklamacyjnego.

1. Wszelkie reklamacje i uwagi odnoszące się do działania Aplikacji ProMieszkaniec i do świadczonej przez Usługodawcę Usługi Użytkownik może zgłaszać:
 - a) pisemnie na adres siedziby Usługodawcy;
 - b) pocztą elektroniczną na adres Usługodawcy.
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.

VIII. Postanowienia końcowe.

1. Usługodawca udostępnia niniejszy Regulamin na stronie internetowej Usługodawcy.
2. Każdy Użytkownik może w dowolnym czasie zapoznać się z regulaminem i pobrać jego treść w formie pliku .pdf pod adresem internetowym Usługodawcy.

**OSTROWIECKIE TOWARZYSTWO
BUDOWNICTWA SPOŁECZNEGO Sp. z o.o.**

ul. Sienkiewicza 65/10A
27-400 Ostrowiec Świętokrzyski
tel. 41 248 23 23, fax 41 263 08 30
NIP 661-00-00-272, REGON 290876888

PREZES ZARZĄDU

mgr inż. Wojciech Wójcik