

**Regulamin korzystania z usługi Internetowej Obsługi Kontrahenta
Miejskiego Zakładu Zasobów Lokalowych w Sosnowcu****§ 1****Postanowienia ogólne**

1. Regulamin określa zasady korzystania z usługi Internetowej Obsługi Kontrahenta, a w szczególności zakładania, udostępniania i wykorzystania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług oferowanych przez MZZL w Sosnowcu za pomocą internetu.
2. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:
 - **BA** - Biuro Administracji właściwe dla miejsca zamieszkania.
 - **Hasło** - kombinacja znaków (min. 8, w tym: duże i małe litery) oraz min. 1 cyfra (0-9) zapewniająca użytkownikowi wyłączność dostępu do IOK.
 - **IOK** - usługa internetowej obsługi kontrahenta/najemcy.
 - **Login** - ciąg znaków identyfikujących Użytkownika w IOK, nadawany przez MZZL.
 - **MZZL (Usługodawca)** - Miejski Zakład Zasobów Lokalowych w Sosnowcu z siedzibą przy ul. Partyzantów 10A.
 - **Regulamin** - niniejszy Regulamin korzystania z usługi Internetowej Obsługi Kontrahenta Miejskiego Zakładu Zasobów Lokalowych w Sosnowcu
 - **Użytkownik (Usługobiorca)** - osoba posiadająca tytuł prawny do lokalu, bądź osoba zajmująca lokal bez tytułu prawnego, a której uprzednio przysługiwał tytuł prawny do korzystania z lokalu znajdującego się w zasobach MZZL w Sosnowcu.
 - **Wniosek** - uzupełniony „Wniosek o aktywację konta w IOK” umożliwiający uruchomienie procedury aktywacji konta, w ramach IOK, który zainteresowana osoba po okazaniu dowodu tożsamości podpisuje w BA.
3. IOK dostępne jest pod adresem: <http://www.mzzl.pl>, zakładka „Internetowa Obsługa Kontrahenta”.

§ 2**Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z usługi IOK (do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca).**

1. Do korzystania z usługi IOK 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 powinna mieć włączoną obsługę JavaScript oraz obsługiwać pliki typu cookie. Użytkownik powinien posiadać właściwie skonfigurowane i aktywne konto poczty elektronicznej.
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 lub deinstalowania jakichkolwiek programów czy aplikacji, nie zmieniają ustawień komputera, nie gromadzą danych osobowych Usługobiorcy. Pliki cookies mogą być w każdym momencie usunięte przez Użytkownika z pamięci jego komputera.

§ 3

Zasady korzystania z IOK

1. Korzystanie z IOK jest bezpłatne przez czas nieoznaczony.
2. Warunkiem utworzenia i udostępnienia użytkownikowi konta w IOK jest:
 - złożenie przez osobę zainteresowaną w BA „Wniosku o aktywację konta w IOK” (załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu), z podpisanym oświadczeniem o zapoznaniu się i zaakceptowaniu regulaminu,
 - posiadanie adresu e-mail.
3. Po podaniu identyfikatora oraz hasła Użytkownik zostaje zalogowany do IOK, na swoje indywidualne konto. Przy pierwszym zalogowaniu się do systemu IOK Użytkownik zobowiązany jest do zmiany hasła początkowego na własne. Hasło powinno składać się z 8 znaków, w tym z dużych i małych liter oraz z cyfry. W przypadku trzykrotnego podania błędnego hasła konto Użytkownika jest automatycznie blokowane. W celu jego odblokowania należy skontaktować się z właściwym BA.
4. W ramach IOK dostępne są następujące usługi:
 - **najem lub prawo do lokalu** (umożliwia podgląd danych z kartoteki finansowej dla lokali w zasobach MZZL, właściwości lokalu oraz standard zasobu),
 - **dane kontaktowe**,
 - **odczyty liczników** (usługa umożliwia uzyskanie podglądu odczytów stanów licznika zużycia mediów, wraz ze wskazaniem lokalizacji licznika i numerem fabrycznym; Usługa umożliwia ponadto zgłoszenie aktualnego odczytu stanu licznika),
 - **ogłoszenia zarządcy**.
5. MZZL zastrzega sobie prawo do modyfikowania, zawieszania i dodawania nowych usług w IOK.
6. Prezentowane w IOK saldo opłat jest podawane na dzień zalogowania się do systemu. Kwota salda uwzględnia każdorazowo naliczenie opłat za dany miesiąc, choćby termin ich wniesienia nie upłynął (tzw. symulacja). Saldo może, przejściowo, nie uwzględniać aktualnych wpłat za lokal, korekt opłat (związanych ze zmianą liczby osób, norm zużycia wody, rozliczeń mediów itp.), odsetek za opóźnienie.
7. Wszelkie niezgodności, co do kwoty salda, należy zgłaszać w BA właściwej dla miejsca zamieszkania celem wyjaśnienia.
8. Informacje uzyskane przez Użytkownika za pośrednictwem IOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń wobec MZZL.

§ 4

Zakres odpowiedzialności i uprawnień Użytkownika.

1. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za wprowadzone dane we Wniosku.
2. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z IOK zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa oraz postanowieniami niniejszego regulaminu, a w szczególności do:
 - niepodjmowania działań mających na celu odczytanie haseł innych użytkowników,
 - nieprzenoszenia na osoby trzecie prawa do korzystania z IOK,
 - w przypadku utraty danych (loginu, hasła) Użytkownik powinien, w celu uzyskania nowych danych dostępowych, zgłosić się osobiście w BA,
 - bieżące monitorowanie ewentualnych zmian regulaminu.

3. Użytkownik ma możliwość, w każdym czasie i bez podania przyczyny, do rezygnacji z używania IOK. Rezygnacja winna zostać zgłoszona pisemnie i przekazana MZSL pocztą elektroniczną lub osobiście w BA. Rezygnacja następuje również jeżeli nie zaakceptuje zmian wprowadzonych do regulaminu.
4. W przypadku zmiany danych podanych przy składaniu Wniosku oraz wynikających z umowy najmu, Użytkownik zobowiązany jest do ich aktualizacji w IOK. MZSL nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek negatywne skutki dla Użytkownika, wynikające z braku posiadania aktualnych danych.
5. Korzystanie z IOK w sposób niezgodny z niniejszym regulaminem lub zagrażający jego integralności albo w sposób niezgodny z prawem skutkować będzie zablokowaniem dostępu do konta Użytkownika oraz podjęciem stosowych kroków prawnych.
6. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w związku ze świadczeniem przez usługę drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r., poz. 1219 z późn. zm.).

§ 5

Zakres odpowiedzialności i uprawnień MZSL

1. MZSL utworzy konto w systemie IOK na wniosek osoby zainteresowanej maksymalnie w terminie 7 dni od daty jego złożenia (papierowo, elektronicznie).
2. MZSL przekaże informację zwrotną na podany adres e-mail o przygotowanym Wniosku, na podstawie danych podanych przez osobę zainteresowaną. Istnieje możliwość utworzenia konta oraz przekazania loginu i hasła w momencie papierowego złożenia.
3. MZSL zastrzega sobie możliwość nieuwzględnienia danych podanych przez użytkownika w IOK w sytuacji, gdy zdaniem MZSL są one niezgodne ze stanem faktycznym, bądź istnieje domniemanie, że są błędne.
4. MZSL nie odpowiada za bezpieczeństwo informacji o użytkownikach IOK w sytuacji, gdy Użytkownik udostępnił osobom trzecim swój login i hasło, nawet w sposób niezamierzony (włamanie, wirusy komputerowe).
5. MZSL posiada niezbędne zabezpieczenia i procedury pracy w IOK.
6. MZSL nie odpowiada za szybkość przesyłanych danych i ich ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.

§ 6

Postępowanie reklamacyjne

1. Wszelkie reklamacje dotyczące usług świadczonych przez MZSL w zakresie IOK Użytkownik może zgłaszać drogą elektroniczną lub pisemnie na adres BA właściwej dla miejsca zamieszkania.
2. Reklamacja powinna zawierać w szczególności:
 - oznaczenie Użytkownika (login, imię i nazwisko oraz wskazanie jego adresu elektronicznego),
 - wskazanie usługi, której dotyczy reklamacja,
 - wskazanie i uzasadnienie zarzutów będących podstawą reklamacji,
 - wskazanie zakresu żądania Użytkownika składającego reklamację.
3. W przypadku, w którym zgłoszenie reklamacyjne nie zawiera wskazanych wyżej danych MZSL może w terminie 7 dni od dnia doręczenia reklamacji, poprosić Użytkownika o uzupełnienie brakujących danych.

4. Rozpatrzenie reklamacji następuje niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni roboczych od dnia jej złożenia.
5. Odpowiedź w sprawie reklamacji jest wysyłana na adres e-mailowy Użytkownika.

§ 7

Klauzula informacyjna

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych nr 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (dalej Rozporządzenie), MZZL informuje iż:

- 1) Administratorem danych osobowych Użytkowników jest Miejski Zakład Zasobów Lokalowych w Sosnowcu z siedzibą przy ul. Partyzantów 10A, 41-200 Sosnowiec;
- 2) wyznaczony został inspektor ochrony danych, z którym można się skontaktować w sprawach ochrony swoich danych osobowych pod adresem e-mail: iod@mzzl.pl lub pisemnie na adres siedziby Administratora wskazany powyżej;
- 3) dane Użytkowników będą przetwarzane w celu uzyskania dostępu do elektronicznej informacji o lokalu w systemie IOK, w tym do kontaktu z MZZL zgodnie z art. 6 ust.1 lit. a Rozporządzenia i przechowywane będą do zakończenia umowy najmu lub cofnięcia zgody;
- 4) dane osobowe Użytkowników nie będą ujawniane innym podmiotom;
- 5) Użytkownikom przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz prawo do przenoszenia danych;
- 6) Użytkownikom przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego ds. ochrony danych osobowych, jeśli uzna Użytkownik, iż przepisy rozporządzenia zostały naruszone;
- 7) podanie danych osobowych przez Użytkownika jest dobrowolne. Brak podania danych wiąże się z nieuzyskaniem dostępu do elektronicznej informacji o lokalu w systemie IOK.
- 8) dane osobowe Użytkowników nie będą wykorzystywane do zautomatyzowanego podejmowania decyzji ani profilowania, o którym mowa w art. 22 Rozporządzenia.

§ 8

Pozostałe postanowienia

1. MZZL zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego regulaminu.
2. Regulamin i ewentualne zmiany uznaje się za doręczone Użytkownikowi z chwilą opublikowania ich na stronie internetowej MZZL, tj. <http://www.mzzl.pl>, w zakładce: „Internetowa Obsługa Kontrahenta”.
3. Zgłoszenie przez Użytkowników wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji odnośnie działania IOK możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres BA oraz pod nr telefonu BA właściwej dla miejsca zamieszkania. W sytuacjach newralgicznych BA zgłasza problem na adres: iok@mzzl.pl.
4. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
5. Regulamin obowiązuje od 25 maja 2018 r.