

REGULAMIN
świadczenia drogą elektroniczną usługi „Strefa klienta GZN”
oraz oddawania głosów drogą elektroniczną
przy podejmowaniu uchwał Wspólnoty Mieszkaniowej

I. Przedmiot regulacji.

Niniejszy Regulamin został opracowany i przyjęty przez GZN 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 członków Wspólnot Mieszkaniowych nieruchomości, w których GZN sprawuje funkcję zarządu, zarządcy lub administratora, lub na rzecz których świadczy usługi zarządzania nieruchomościami.

II. Słowniczek.

Ilekróć w niniejszym Regulaminie, należy przez nie rozumieć odpowiednio:

Usługodawca / GZN - Grupa Zarządców Nieruchomości Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie pod adresem: ul. Czerwieńskiego 3B, 31-319 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000846544, nr NIP: 9452236102, nr REGON: 386323853, adres poczty elektronicznej e-mail: biuro@gzn.com.pl, adres strony internetowej: www.gzn.com.pl.

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

Właściciel – członek Wspólnoty Mieszkaniowej, tj. osoba, której przysługuje prawo własności do lokalu, wchodzącego w skład konkretnej nieruchomości, w której GZN sprawuje funkcję zarządu, zarządcy lub administratora, lub na rzecz, której świadczy usługi zarządzania nieruchomościami. Zwrot ten stosuje się odpowiednio do członków i osób, którym przysługują prawa do lokali w Spółdzielniach Mieszkaniowych i innych podmiotach obsługiwanych przez GZN.

Użytkownik – każdy Właściciel, który uzyskał Identyfikator Użytkownika oraz Hasło, umożliwiające dostęp do Systemu „Strefa klienta GZN” i rozpoczął korzystanie z Usługi świadczonej przez GZN.

System „Strefa klienta GZN” – oprogramowanie składające się na elektroniczny system internetowej obsługi Użytkowników, dostępne pod adresem internetowym: www.gzn.com.pl, za pośrednictwem, którego GZN świadczy na rzecz Użytkowników Usługi objęte niniejszym Regulaminem.

Identyfikator Użytkownika – ciąg znaków, stanowiących indywidualną nazwę Użytkownika, służący uzyskaniu dostępu do Systemu „Strefa klienta GZN”, przypisany do konkretnego Właściciela.

Hasło – ciąg znaków, stanowiących zabezpieczenie indywidualnego konta Użytkownika, stosowany podczas uzyskiwania przez Użytkownika dostępu do Systemu „Strefa klienta GZN”.

Usługa – usługa świadczona w ramach Systemu „Strefa klienta GZN”.

Członek zarządu – osoba, która w drodze uchwały Wspólnoty Mieszkaniowej została wybrana do kierowania sprawami Wspólnoty Mieszkaniowej, reprezentowania Wspólnoty Mieszkaniowej na zewnątrz oraz w stosunkach między Wspólnotą Mieszkaniową a poszczególnymi Właścicielami.

III. Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną.

1. W ramach Systemu „**Strefa klienta GZN**” GZN umożliwia Użytkownikowi korzystanie z następujących Usług z zakresu internetowej obsługi klienta:
 - a) wprowadzanie i edytowanie danych kontaktowych Użytkownika;
 - b) odczytywanie dołączonej do konta rozrachunkowego Użytkownika korespondencji skierowanej przez Usługodawcę;
 - c) zgłaszanie awarii urządzeń, instalacji oraz części budynku, które nie służą wyłącznie do korzystania przez Użytkownika;
 - d) uzyskiwanie informacji o odczytach liczników dokonywanych w lokalu Użytkownika;
 - e) uzyskiwanie informacji o stanie rozliczeń okresowych należności Użytkownika w stosunku do Wspólnoty Mieszkaniowej oraz o historii dokonywanych wpłat;
 - f) dokonywanie na rzecz Wspólnoty Mieszkaniowej, której Użytkownik jest członkiem płatności (zwłaszcza tytułem kosztów zarządu związanych z utrzymaniem nieruchomości wspólnej) za pośrednictwem systemu BLUE CASH;
 - g) uzyskiwanie wglądu do umieszczonego w Systemie „**Strefa klienta GZN**” aktualnego stanu oraz historii zmian stanu prawnego i faktycznego lokalu stanowiącego własność Użytkownika;
 - h) uzyskiwanie dostępu do treści umieszczonych w Systemie „**Strefa klienta GZN**” ogłoszeń Wspólnoty Mieszkaniowej oraz innych ogłoszeń i informacji jej zarządcy;
 - i) uzyskiwanie dostępu do umieszczonych w systemie „**Strefa klienta GZN**” podstawowych informacji o Wspólnocie Mieszkaniowej, w szczególności o numerach identyfikacyjnych i numerach rachunków bankowych;
 - j) uzyskiwanie dostępu do treści zamieszczonych w systemie „**Strefa klienta GZN**” uchwał Wspólnoty Mieszkaniowej;
 - k) oddawanie drogą elektroniczną głosów przy podejmowaniu uchwał Wspólnoty Mieszkaniowej, która wcześniej podjęła uchwałę o akceptacji i przyjęciu niniejszego Regulaminu oraz głosowania w tej formie,
 - l) oddawanie drogą elektroniczną głosów w ankietach udostępnionych przez Wspólnotę Mieszkaniową.
2. Dokonywanie płatności, o których mowa w rozdziale III. ust. 1 lit. f) niniejszego Regulaminu odbywa się zgodnie z sublicencją udzieloną Usługodawcy. Podmiotem obsługującym zlecenie płatnicze Użytkownika jest Blue Media S.A. w Sopocie. Opłata za każde zlecenie płatnicze wynosi 1,20 PLN (słownie: jeden złoty dwadzieścia groszy). Z chwilą otrzymania od Użytkownika zlecenia płatniczego, Blue Media S.A. w Sopocie obciąży rachunek bankowy Użytkownika opłatą. GZN udostępnia nieodpłatnie pełną informację, dotyczącą zasad dokonywania płatności na stronie internetowej Systemu „**Strefa klienta GZN**”. Każdy Użytkownik może w dowolnym czasie zapoznać się z informacją i pobrać jej treść w formie pliku .pdf pod adresem internetowym: www.gzn.com.pl/BlueMedia.PDF.
3. W ramach Systemu „**Strefa klienta GZN**” GZN umożliwia Członkowi Zarządu korzystanie z następujących Usług z zakresu internetowej obsługi klienta:
 - a) uzyskiwanie informacji o stanie rozliczeń okresowych należności Użytkownika w stosunku do Wspólnoty Mieszkaniowej oraz o historii dokonywanych wpłat (wgląd do konta rozrachunkowego Użytkownika);
 - b) akceptowanie rachunków, faktur oraz innych dokumentów stwierdzających obowiązek zapłaty należności przez Wspólnotę Mieszkaniowej przed faktycznym dokonaniem zapłaty (obciążeniem rachunku bankowego Wspólnoty Mieszkaniowej).

IV. Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną.

1. Warunki techniczne korzystania z Usługi: Do korzystania z Systemu „**Strefa klienta GZN**” 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. Dodatkowo w używanej przeglądarce należy mieć włączoną obsługę JavaScript.
2. GZN umożliwia Właścicielom uzyskanie dostępu do Usługi poprzez wydanie Właścicielowi indywidualnego Identyfikatora Użytkownika oraz Hasła. Dla każdego Właściciela we Wspólnocie Mieszkaniowej przypisany jest jeden Identyfikator Użytkownika i jedno Hasło.
3. GZN wygeneruje Identyfikator Użytkownika, oraz Hasło konieczne do korzystania ze „**Strefy Klienta GZN**”. Identyfikator Użytkownika i Hasło zostaną przekazane Użytkownikowi za potwierdzeniem odbioru na stosownym oświadczeniu. Podpisane oświadczenie będzie podstawą do aktywowania dostępu Użytkownika do „**Strefy Klienta GZN**”.
4. W celu skorzystania z Usługi, należy otworzyć w przeglądarce internetowej stronę **www.gzn.com.pl**, wybrać zakładkę „**Strefa Klienta**”, a następnie wpisać w odpowiednie pola Identyfikator Użytkownika oraz Hasło.
5. Warunkiem koniecznym skorzystania z Usług oferowanych Użytkownikowi w ramach Systemu „**Strefa klienta GZN**” jest uprzednie zapoznanie się i akceptacja niniejszego Regulaminu przez Użytkownika. Przed przystąpieniem do korzystania z Usług Systemu „**Strefa klienta GZN**” Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się z treścią Regulaminu i składa oświadczenie o jego akceptacji poprzez zaznaczenie i potwierdzenie kliknięciem odpowiedniej opcji.
6. Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z Usług świadczonych w ramach Systemu „**Strefa klienta GZN**” poprzez złożenie Usługodawcy stosownego oświadczenia:
 - a) pisemnie na adres lokalnej siedziby Biura GZN (aktualne adresy poszczególnych Biur są dostępne na stronie internetowej www.gzn.com.pl);
 - b) pocztą elektroniczną na adres: biuro@gzn.com.pl
7. 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.
8. Użytkownika obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym przy użyciu lub za pośrednictwem Systemu „**Strefa klienta GZN**”.
9. Dane osobowe przetwarzane są na podstawie Umowy zawartej pomiędzy Usługodawcą a Wspólnotą Mieszkaniową.
10. 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 Systemu „**Strefa klienta GZN**” poprzez kliknięcie polecenia „Wyloguj się” umieszczonego w prawym górnym rogu strony.
11. GZN ma prawo zablokować dostęp Użytkownika do Systemu „**Strefa klienta GZN**” w przypadku stwierdzenia, że Użytkownik korzysta z Systemu „**Strefa klienta GZN**” w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa, a także w przypadku stwierdzenia lub podejrzenia uzyskania dostępu do Systemu „**Strefa klienta GZN**” przez osoby nieupoważnione.
12. Użytkownik jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić GZN o każdym przypadku stwierdzenia lub podejrzenia, że dostęp do Systemu „**Strefa klienta GZN**” 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 „**Strefa klienta GZN**” lub świadczenia Usługi. Powiadomienia można dokonać w sposób opisany w pkt. IV ppkt. 6 Regulaminu.

V. **Podjęmowanie uchwał Wspólnoty Mieszkaniowej z wykorzystaniem Systemu „Strefa klienta GZN”.**

1. System „**Strefa klienta GZN**” umożliwia Użytkownikowi oddanie w formie elektronicznej głosu w sprawie uchwał podejmowanych przez Wspólnotę Mieszkaniową, która wcześniej podjęła uchwałę o akceptacji i przyjęciu niniejszego Regulaminu oraz głosowania w tej formie.
2. Głosowanie za pośrednictwem Systemu „**Strefa klienta GZN**” 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 „**Strefa klienta GZN**” ma takie samo znaczenie prawne i jest równie ważny jak głosy prawidłowo oddane w formie tradycyjnej.
3. W przypadku, jeżeli lokal jest współwłasnością kilku Właścicieli na zasadach współwłasności w częściach ułamkowych, wówczas Identyfikator Użytkownika i Hasło zostanie przekazany odrębnie każdemu Właścicielowi tego samego lokalu. Każdy Właściciel tego samego lokalu – Użytkownik ma możliwość oddania głosu. Głos prawidłowo oddany elektronicznie za pośrednictwem Systemu „**Strefa klienta GZN**” przez Użytkownika będącego Właścicielem lokalu na prawach współwłasności w częściach ułamkowych jest liczony proporcjonalnie do wielkości udziału w prawie własności lokalu.
4. W celu oddania głosu drogą elektroniczną Użytkownik powinien w pierwszej kolejności uzyskać dostęp do Systemu „**Strefa klienta GZN**” w sposób opisany w pkt. IV ust. 3 Regulaminu, 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” (jeśli istnieje taka opcja głosowania), a następnie potwierdzając kliknięciem oddanie głosu. Głos raz oddany nie może być już zmieniony.
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, zostanie zablokowana możliwość elektronicznego oddania głosów za pośrednictwem Systemu „**Strefa klienta GZN**” 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 Systemu „**Strefa klienta GZN**”, decydujące znaczenie ma treść tego oświadczenia o oddaniu głosu, które pierwsze dotarło odpowiednio do zarządu lub GZN 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.
7. Głosowanie za pośrednictwem Systemu „**Strefa klienta GZN**” jest poufne. W trakcie głosowania Użytkownikowi nie są udostępniane bieżące wyniki głosowania.
8. 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 „**Strefa klienta GZN**”.

VI. **Tryb postępowania reklamacyjnego.**

1. Wszelkie reklamacje i uwagi odnoszące się do działania Systemu „**Strefa klienta GZN**” i do świadczonej przez GZN Usługi Użytkownik może zgłaszać:
 - a) pisemnie na adres lokalnej siedziby Biura GZN (aktualne adresy poszczególnych Biur są dostępne na stronie internetowej www.gzn.com.pl);
 - b) pocztą elektroniczną na adres: biuro@gzn.com.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. Reklamacje nie spełniające powyższych wymogów również będą rozpatrywane.
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. Postanowienia końcowe.

1. GZN udostępnia nieodpłatnie niniejszy Regulamin na stronie internetowej Systemu „**Strefa klienta GZN**”. Każdy Użytkownik może w dowolnym czasie zapoznać się z regulaminem i pobrać jego treść w formie pliku .pdf pod adresem internetowym: www.gzn.com.pl/Regulamin.PDF.
2. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 2020-09-01.