

## REGULAMIN świadczenia drogą elektroniczną usługi "Pakiet System"

### I. DEFINICJE.

1. **Usługodawca** – Dom-Best Usługodawca z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Lublinie (20-074), przy ul. Spokojnej 2, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Lublin-Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000057387, REGON: 812085491, NIP: 8512703950 posiadająca kapitał zakładowy w kwocie 50.000 zł;
2. **Regulamin** – dokument będący załącznikiem do zawartej z Partnerem Umowy o współpracy gospodarczej w ramach Pakietu System, stanowiący regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną;
3. **Urządzenie** – urządzenia elektroniczne lub mobilne, które umożliwia odbieranie i wysyłanie danych bez konieczności przewodowego połączenia z Internetem, z którego korzysta Użytkownik w celu korzystania ze Strefy Klienta. Urządzeniami mobilnymi są m.in. telefon komórkowy, tablet, smartfon, komputer, laptop itd.
4. **Umowa o stałej współpracy gospodarczej** – umowa ramowa o stałej współpracy gospodarczej w zakresie działalności usługowej zawierana między Partnerem a Usługodawcą umożliwiającą wybór i korzystanie różnych wariantów pakietów usług świadczonych przez Usługodawcę, w tym Pakietu System.;
5. **Pakiet System** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną oraz pozostałe umowy uzupełniające, zawierane w ramach Umowy o stałej współpracy gospodarczej przez Partnera z Usługodawcą, na podstawie odrębnego zlecenia Partnera, regulujące zasady udostępnienia dla Użytkowników Systemu Dom5;
6. **System Dom5** – system teleinformatyczny służący do wparcia usługi zarządzania nieruchomościami, na który składają się moduły Strefa Klienta oraz Mobilna Obsługa Nieruchomości;
7. **Strefa Klienta** – moduł Internetowa Obsługa Kontrahenta stanowiący serwis internetowy dostępny pod adresem: <https://strefaklienta.dombest.pl/dombest/content/InetObsKontr/login> umożliwiający Członkom Zarządu oraz Właścicielom przeglądanie określonych danych w Systemie Dom5 i korzystanie funkcjonalności opisanych w dziale IV Regulaminu;
8. **Mobilna Obsługa Nieruchomości** - część Systemu Dom5 dedykowana dla Partnera oraz Pracowników Partnera umożliwiającą korzystanie z funkcjonalności opisanych w dziale V Regulaminu i dostępna pod adresem [<https://dom5.dombest.pl:6341/Zaloguj>];
9. **Użytkownik** – osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat i posiada pełną zdolność do czynności prawnych, która korzysta ze Strefy Klienta lub Mobilnej Obsługi Nieruchomości w sposób opisany w Regulaminie jako Partner, Pracownik Partnera, Właściciel lub Członek Zarządu;
10. **Wspólnota Mieszkaniowa** – ogół Właścicieli, których Lokale wchodzi w skład konkretnej nieruchomości, tworzący wspólnotę mieszkaniową w rozumieniu UWL, przypisana do danego Partnera, który ja obsługuje. Przez Wspólnotę Mieszkaniową rozumie się również spółdzielnie mieszkaniowe i inne podmioty obsługiwane przez Partnera, do których przepisy Regulaminu stosuje się odpowiednio z uwzględnieniem ich specyfiki;
11. **Lokal** - wydzielona część budynku służąca celom mieszkaniowym lub innym (usługowym, produkcyjnym, handlowym) albo użytkowym przypisany do danej Wspólnoty Mieszkaniowej;
12. **Partner** – Użytkownik, który jest stroną Umowy o stałej współpracy gospodarczej i Pakiet System, będący zarządcą nieruchomości we Wspólnocie Mieszkaniowej na podstawie art. 18 ust. 1 UWL lub administratorem nieruchomości i korzystający z Systemu Dom5 w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą;
13. **Pracownik Partnera** – Użytkownik, korzystający z Mobilnej Obsługi Nieruchomości w ramach struktury organizacyjnej Partnera jako pracownik lub współpracownik, niebędący stroną umowy Pakiet System, który uzyskuje dostęp do Mobilnej Obsługi Nieruchomości na podstawie Zlecenia dostępu Partnera;
14. **Właściciel** – Użytkownik korzystający ze Strefy Klienta, niebędący stroną Umowy o stałej współpracy gospodarczej i Pakiet System, który uzyskuje dostęp do Strefy Klienta na podstawie Zlecenia dostępu Partnera, będący członkiem Wspólnoty Mieszkaniowej obsługiwanej przez Partnera. Zwrot ten stosuje się również do odpowiednio do członków spółdzielni mieszkaniowych i innych podmiotów obsługiwanych przez Partnera. Właściciel w ramach Strefy Klienta przypisany jest do danego Lokalu;
15. **Członek Zarządu** – Użytkownik korzystający ze Strefy Klienta, niebędący stroną Umowy o stałej współpracy gospodarczej i Pakiet System, który uzyskuje dostęp do Strefy Klienta na podstawie Zlecenia dostępu Partnera, pełniący funkcję członka zarządu Wspólnoty Mieszkaniowej. Zwrot ten stosuje się również do odpowiednio do członków zarządu spółdzielni mieszkaniowych i innych podmiotów obsługiwanych przez

- Partnera, do których przepisy Regulaminu stosuje się z uwzględnieniem ich specyfiki. Członek Zarządu w ramach Strefy Klienta przypisany jest do danej Wspólnoty Mieszkaniowej;
16. **Konto Strefa Klienta** – indywidualna, przydzielona danemu Członkowi Zarządu lub Właścicielowi część Strefy Klienta, do której dostęp za pośrednictwem kanałów dostępu posiada wyłącznie wskazany Użytkownik po uprzednim zalogowaniu przy użyciu Identyfikatora Użytkownika oraz Hasła, poprzez którą Użytkownik ma możliwość dostępu do usług świadczonych za pośrednictwem Strefy Klienta;
  17. **Konto MON** - indywidualna, przydzielona danemu Partnerowi lub Pracownikowi Partnera część Systemu Dom5, umożliwiająca korzystanie z Mobilnej Obsługi Nieruchomości, do której dostęp za pośrednictwem kanałów dostępu posiada wyłącznie Partner lub upoważniony Pracownik Partnera, po uprzednim zalogowaniu przy użyciu Identyfikatora Użytkownika oraz Hasła;
  18. **Identyfikator Użytkownika** – ciąg znaków, stanowiących indywidualną nazwę Użytkownika, służący uzyskaniu dostępu do Strefy Klienta albo Mobilnej Obsługi Nieruchomości przypisany do konkretnego Użytkownika;
  19. **Hasło** – ciąg znaków, stanowiących zabezpieczenie indywidualnego konta Użytkownika, stosowany podczas uzyskiwania przez Użytkownika dostępu do Strefy Klienta albo Mobilnej Obsługi Nieruchomości;
  20. **Zlecenie dostępu** – udzielane przez Partnera upoważnienie dla Pracownika Partnera, Właściciela lub Członka Zarządu do korzystania ze Strefy Klienta lub Mobilnej Obsługi Nieruchomości w ramach zawartej przez Partnera ze Spółką Umowy o stałej współpracy gospodarczej i Pakietu System wg wzoru stanowiącego załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu;
  21. **Wniosek o założenie Konta MON** – wniosek składany przez Partnera wg wzoru stanowiącego Załącznik nr 2 do Regulaminu o założenie Partnerowi Konta MON umożliwiającego korzystanie z Mobilnej Obsługi Nieruchomości;
  22. **UWL** – Ustawa z dnia 24 czerwca 1994 r. o własności lokali wraz z ewentualnymi zmianami tego aktu normatywnego;
  23. **RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE;
  24. **Polityka Prywatności** – dokument zamieszczony na stronie [[https://dombest.pl/app/uploads/2023/11/Polityka\\_prywatnosci.pdf](https://dombest.pl/app/uploads/2023/11/Polityka_prywatnosci.pdf)] określający zasady, cele i sposoby przetwarzania danych osobowych w ramach Systemu Dom5.
  25. **Sacer s.c.** - Aleksandra Wojdą, prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą Anna Wojda Sacer (Wspólnik Spółki Cywilnej) na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, NIP: 5861468902, REGON: 190562012, Magdaleną Bednarczyk prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą Magdalena Bednarczyk Sacer s.c., na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, NIP: 9580261643, REGON: 190597690, oraz Marcinem Wojdą prowadzącym działalność gospodarczą pod firmą Marcin Wojda Sacer (Wspólnik Spółki Cywilnej), na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, NIP: 5861468813, REGON: 220939652 oraz Ryszardem Lechocińskim prowadzącym działalność gospodarczą pod firmą Ryszard Lechociński Sacer (Wspólnik Spółki Cywilnej), na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, NIP: 5861691617, REGON: 190654547 działającymi wspólnie w ramach spółki cywilnej pod nazwą Sacer s.c., REGON: 190604940, NIP: 5860052223

## II. POSTANOWIENIA OGÓLNE.

1. W celu skorzystania z usług świadczonych w ramach Strefy Klienta, należy otworzyć w przeglądarce internetowej stronę <https://strefaklienta.dombest.pl/dombest/content/InetObsKontr/login> i wpisać przypisany Użytkownikowi Identyfikator Użytkownika i Hasło dla Konta Strefa Klienta, a następnie wcisnąć przycisk „Zaloguj”.
2. W celu skorzystania z usług świadczonych w ramach Mobilnej Obsługi Nieruchomości, należy otworzyć w przeglądarce internetowej stronę [<https://dom5.dombest.pl:6341/Zaloguj>] i wpisać przypisany Użytkownikowi Identyfikator Użytkownika i Hasło dla Konta MON, a następnie wcisnąć przycisk „Zaloguj”.
3. Partner w celu skorzystania z Mobilnej Obsługi Nieruchomości składa do Usługodawcy Wnioski o założenie Konta MON na wzorze wniosku stanowiącym załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu. Usługodawca wydaje Partnerowi indywidualny Identyfikator Użytkownika oraz Hasło do Konta MON.
4. Członek Zarządu, Właściciel oraz Pracownik Partnera uzyskują dostęp do właściwej dla danej kategorii użytkownika usługi Strefy Klienta lub Mobilnej Obsługi Nieruchomości na podstawie Zlecenia Dostępu udzielonego przez Partnera Usługodawcy. Po złożeniu Zlecenia dostępu Usługodawca wydaje Partnerowi

- indywidualny Identyfikator Użytkownika oraz Hasło dla danego Użytkownika, dla którego złożył Zlecenie dostępu. Partner następnie przekazuje je właściwemu Użytkownikowi, dla którego złożył Zlecenie dostępu.
5. Po pierwszym zalogowaniu się do **Strefy Klienta** lub Mobilnej Obsługi Nieruchomości Użytkownik powinien zmienić jednorazowe Hasło nadane przez Spółkę na własne.
  6. Wszelkie operacje i czynności dokonywane po zalogowaniu się do Strefy Klienta lub Mobilnej Obsługi Nieruchomości z wykorzystaniem Identyfikatora Użytkownika i Hasła uważa się za dokonane przez tego Użytkownika.
  7. Wynagrodzenie za korzystanie przez Użytkowników z Systemu Dom5 jest płatne przez Partnera w wysokości uzgodnionej z Usługodawcą jako opłata sublicencyjna w ramach w ramach Pakietu System.
  8. Usługodawca nie pobiera opłat za korzystanie ze Strefy Klienta od pozostałych Użytkowników, którzy korzystają ze Strefy Klienta lub Mobilnej Obsługi Nieruchomości na podstawie Zlecenia dostępu Partnera.
  9. Partner udzielający Zlecenia dostępu dla danej kategorii Użytkownika udziela go w następującym zakresie:
    - a) dla Pracownik Partnera – do bazy danych dotyczących wszystkich Wspólnot Mieszkaniowych obsługiwanych przez Partnera;
    - b) dla Właściciela – do bazy danych dotyczących wszystkich Lokali Właściciela w ramach Wspólnot Mieszkaniowych obsługiwanych przez Partnera;
    - c) dla Członka Zarządu – bazy danych dotyczących wszystkich Wspólnot Mieszkaniowych, w których pełni funkcję członka zarządu oraz jeśli również jest Właścicielem, do bazy danych dotyczących wszystkich Lokali Właściciela w ramach Wspólnot Mieszkaniowych obsługiwanych przez Partnera.
  10. Partner zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w ciągu 24 h poinformować Usługodawcę w formie mailowej na adres [[pomoc@dombest.pl](mailto:pomoc@dombest.pl)] o odebraniu Zlecenia dostępu dla Użytkownika, dla którego uprzednio złożył Zlecenie dostępu, wskazując przy tym jego dane podane w ramach Zlecenia dostępu. Usługodawca po otrzymaniu informacji o odebraniu Zlecenia dostępu dla danego Użytkownika wyłącza dla niego Usługi opisane niniejszym Regulaminem.
  11. W razie, gdy dany Użytkownik posiada uprawnienia właściwe zarówno dla Właściciela jak i Członka Zarządu będzie on posiadał jedno Konto Strefa Klienta umożliwiające korzystanie z funkcjonalności przypisanych obu kategoriom Użytkownika.

### III. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ.

1. Warunkiem koniecznym do skorzystania przez **Partnera** z usług oferowanych w ramach Mobilnej Obsługi Nieruchomości jest:
  - a) zawarcie przez Partnera z Usługodawcą Umowy o stałej współpracy gospodarczej;
  - b) złożenie Usługodawcy przez Partnera zlecenia na aktywację Pakietu System na zasadach opisanych w Umowie o stałej współpracy gospodarczej, co wyznacza moment zawarcia umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną;
  - c) złożenie przez Partnera do Usługodawcy wniosku o założenie Konta MON wraz z podaniem adresu e-mail w celu przesłania Identyfikator Użytkownika i jednorazowego Hasła do Konta MON wg wzoru stanowiącego Załącznik nr 2 do Regulaminu;
  - d) zapoznanie się i akceptacja niniejszego Regulaminu w ramach zlecenia Pakietu System;
2. Warunkiem koniecznym do skorzystania przez **Pracownika Partnera** z usług oferowanych w ramach Mobilnej Obsługi Nieruchomości jest:
  - a) przekazanie Usługodawcy przez Partnera Zlecenia dostępu dla danego Pracownika Partnera do korzystania z Mobilnej Obsługi Nieruchomości co najmniej w formie dokumentowej przy użyciu adresów e-mail wskazanych w ramach Umowy o stałej współpracy gospodarczej;
  - b) przekazanie przez Partnera Pracownikowi Partnera informacji o zasadach przetwarzania jego danych osobowych na wzorze ustalonym w odrębnej umowie o współadministrowanie danymi osobowymi oraz przekazanie Usługodawcy potwierdzenia spełnienia tego obowiązku;
  - c) przekazanie przez Partnera Usługodawcy oświadczenia, że Pracownikowi Partnera został przedstawiony został wyciąg z niniejszego Regulaminu;
  - d) przekazanie przez Usługodawcę Partnerowi Identyfikatora Użytkownika i Hasła do Konta MON, które następnie Partner przekazuje właściwemu Użytkownikowi;
3. Warunkiem koniecznym do skorzystania przez **Właściciela lub Członka Zarządu** z usług oferowanych w ramach **Strefy Klienta** jest:
  - a) przekazanie Usługodawcy przez Partnera Zlecenia dostępu dla danego Właściciela lub Członka Zarządu do korzystania ze Strefy Klienta co najmniej w formie dokumentowej przy użyciu adresów e-mail

- wskazanych w ramach Umowy o stałej współpracy gospodarczej;
- b) pozyskanie przez Partnera od Członka Zarządu i Właściciela oświadczenia o wyrażeniu zgody przez Właściciela lub Członka Zarządu na założenie mu Konta Strefa Klienta na wzorze ustalonym w odrębnej umowie o współadministrowanie danymi osobowymi;
- c) przekazanie przez Partnera Usługodawcy danych umożliwiających przypisanie Właściciela lub Członka Zarządu do danego Partnera i danej Wspólnoty Mieszkaniowej i Lokalu;
- d) przekazanie przez Partnera Usługodawcy oświadczenia, że upoważnionemu na podstawie Zlecenia dostępu Użytkownikowi przedstawiony został wyciąg z niniejszego Regulaminu;
- e) przekazanie przez Usługodawcę Partnerowi Identyfikatora Użytkownika i Hasła do Konta Strefa Klienta i Konta MON, które Partner przekazuje właściwemu Użytkownikowi.

#### IV. RODZAJE I ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W ZAKRESIE STREFY KLIENTA.

1. W ramach Strefy Klienta Usługodawca umożliwia **Właścicielowi** korzystanie z następujących usług w ramach Wspólnot Mieszkaniowych lub Lokali, do których są przypisani:
  - 1.1. wprowadzanie i edytowanie swoich danych kontaktowych;
  - 1.2. wyświetlanie i wprowadzanie informacji o odczytach liczników dokonywanych w Lokalu Użytkownika;
  - 1.3. wgląd do danych dotyczących lokalu Użytkownika obejmujący:
    - a) wyświetlanie informacji o stanie rozliczeń okresowych należności Użytkownika w stosunku do Wspólnoty Mieszkaniowej oraz o historii dokonywanych wpłat;
    - b) finansów wskazujących na saldo zadłużenia oraz dokonane naliczenia związane z lokalem Użytkownika z możliwością wglądu do dokumentów;
    - c) informacji o rachunkach bankowych przypisanych do lokalu;
    - d) ugód, informacji o prowadzonych postępowaniach sądowych w przypadku (tylko jeżeli Partner w ramach Umowy o stałej współpracy gospodarczej korzysta z pakietu księgowego, w ramach którego realizowana jest usługa windykacji);
  - 1.4. dodawanie zgłoszeń o awariach lub usterkach technicznych występujących na nieruchomości Wspólnoty Mieszkaniowej, do której przypisany jest Użytkownik wraz z załącznikami.
  - 1.5. dostęp do treści umieszczonych w Strefie Klienta ogłoszeń Wspólnoty Mieszkaniowej oraz innych ogłoszeń i informacji;
  - 1.6. wgląd do korespondencji prowadzonej z Właścicielem Lokalu;
2. W ramach Strefy Klienta Usługodawca umożliwia **Członkowi Zarządu** korzystanie z następujących usług w ramach Wspólnot Mieszkaniowych, do których jest przypisany:
  - 2.1 wgląd do danych opisujących Wspólnoty Mieszkaniowe, do których przypisany jest Członek Zarządu takich jak:
    - a) dane podstawowe: liczba osób, powierzenia nieruchomości
    - b) własności,
  - 2.2. wgląd do danych dotyczących poszczególnych Lokali we Wspólnotach Mieszkaniowych, do których przypisany jest Członek Zarządu w tym: powierzchnia nieruchomości, liczba osób, naliczenia, zaliczki;
  - 2.3. podgląd danych o lokalu we Wspólnotach Mieszkaniowych, do których przypisany jest Członek Zarządu w zakresie:
    - a) ugód, informacji o prowadzonych postępowaniach sądowych (tylko jeżeli Partner w ramach Umowy o stałej współpracy gospodarczej korzysta z pakietu księgowego, w ramach którego realizowana jest usługa windykacji);
    - b) finansów wskazujących na saldo oraz naliczenie z możliwością wglądu do dokumentów,
    - c) informacji o rachunkach bankowych przypisanych do lokalu we Wspólnocie Mieszkaniowej przypisanej do Partnera;
  - 2.4. przeglądanie i dodawanie informacji o awariach lub usterkach technicznych występujących na Wspólnotach Mieszkaniowych, do których przypisany jest Członek Zarządu wraz z załącznikami.
  - 2.5. podgląd dokumentów od dostawców Wspólnot Mieszkaniowych, do których przypisany jest Członek Zarządu wraz ze szczegółami dotyczącymi ich płatności;
  - 2.6. wprowadzanie do Strefy Klienta informacji o ogłoszeniach Wspólnot Mieszkaniowych, do których przypisany jest Członek Zarządu oraz innych ogłoszeń i informacji.

## **V. RODZAJE I ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W ZAKRESIE MOBILNEJ OBSŁUGI NIERUCHOMOŚCI.**

1. W ramach Mobilnej Obsługi Nieruchomości Usługodawca umożliwia **Partnerowi oraz Pracownikowi Partnerowi** korzystanie z następujących usług w zakresie Wspólnot Mieszkaniowych przypisanych do Partnera:
  - 1.1. wgląd danych opisujących zasób Wspólnot Mieszkaniowych takich jak:
    - a) dane podstawowe: numer ewidencyjny, data rejestracji, data dodania, dokument własności, działki, powierzchnia gruntu, dane dotyczące zabytku,
    - b) współrzędne geograficzne z możliwością określenia lokalizacji bezpośrednio w terenie,
    - c) przeglądanie załączników;
    - d) podgląd własności, powierzchnia nieruchomości;
  - 1.2. dane kontaktowe osób związanych ze Wspólnotą Mieszkaniową:
    - a) możliwość dodawania, poprawiania, usuwania danych kontaktowych, np. adresu, nr. telefonu, adresu poczty elektronicznej,
    - b) możliwość szybkiego kontaktu z Właścicielem lub kontrahentem Wspólnoty Mieszkaniowej.
  - 1.3. wyszukiwanie w bazie danych Systemu Dom5 osób, nieruchomości, budynków, Lokali związanych ze Wspólnotą Mieszkaniową;
  - 1.4. obsługa zgłoszeń awarii i usterek dotyczących Wspólnot Mieszkaniowych w zakresie:
    - a) dodawania, poprawiania,
    - b) odrzucania zgłoszeń niezasadnych,
    - c) weryfikację wprowadzonych zgłoszeń,
    - d) dodawania załączników,
    - e) wstawienia zdjęcia bezpośrednio z urządzenia mobilnego;
  - 1.5. podgląd danych o Lokalu we Wspólnocie Mieszkaniowej przypisanej do Partnera w zakresie:
    - a) typu Lokalu, daty dodania,
    - b) ugód, informacji o prowadzonych postępowaniach sądowych (w przypadku korzystania z pakietu księgowego, w ramach którego realizowana jest usługa windykacji),
    - c) finansów wskazujących na saldo oraz naliczenie z możliwością wglądu do dokumentów,
    - d) informacji o rachunkach bankowych przypisanych do Lokalu we Wspólnocie Mieszkaniowej;
  - 1.6. prezentacja aktualnego stanu środków finansowych Wspólnoty Mieszkaniowej np.: rachunek bieżący, lokaty, itd.;
  - 1.7. zbieranie odczytów liczników dla Lokali, wraz z możliwością określenia kolejności odwiedzania poszczególnych Lokali (od pierwszej klatki do ostatniej lub odwrotnie), a także automatycznego pomijania Lokali, w których odczyt był już wykonany;
  - 1.8. podgląd dokumentów od kontrahentów Wspólnoty Mieszkaniowej wraz ze szczegółami dotyczącymi ich płatności;
  - 1.9. podgląd umów obsługi technicznej Wspólnoty Mieszkaniowej przypisanych do Partnera;
  - 1.10. wgląd do informacji o Członkach Zarządu Wspólnoty Mieszkaniowej oraz pracownikach obsługujących;
  - 1.11. wgląd do ubezpieczeń Wspólnoty Mieszkaniowej (tylko jeżeli Partner w ramach Umowy o stałej współpracy gospodarczej korzysta z pakietu ubezpieczeń);
  - 1.12. wgląd do korespondencji prowadzonej z Właścicielami;
  - 1.13. przeglądanie i dodawanie informacji o awariach lub usterkach technicznych występujących na nieruchomości Wspólnoty Mieszkaniowej przypisanej do Partnera wraz z załącznikami.
  - 1.14. prezentacja danych ze Strefy Klienta w zakresie:
    - a) wgląd do ogłoszeń Wspólnoty Mieszkaniowej;
    - b) obsługa zgłoszeń dodawanych przez Strefę Klienta przez Właścicieli w zakresie ich akceptacji lub odrzucania;
    - c) obsługa zgłoszeń dodawanych przez Strefę Klienta przez Właścicieli w zakresie ich akceptacji lub odrzucania.

## **VI. OBOWIĄZKI UŻYTKOWNIKA.**

1. Użytkownicy są zobowiązani w szczególności do:

- a) korzystania z Systemu Dom5 w sposób zgodny z przepisami prawa powszechnie obowiązującego, w tym w szczególności do niezamieszczania w ramach Systemu Dom5 treści: wulgarnych, nawołujących do szerzenia nienawiści, rasizmu, ksenofobii, naruszających prawa podmiotów trzecich, dobre obyczaje, dobra osobiste innych Użytkowników lub osób trzecich, treści nieprawdziwych, znieślawiających lub stanowiących czyn nieuczciwej konkurencji;
  - b) korzystania z Systemu Dom5 w sposób zapewniający przestrzeganie zakazu dostarczania z użyciem środków komunikacji elektronicznej treści powodujących zakłócenie pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych,
  - c) zapewnienia ochrony urządzenia, za pośrednictwem którego korzysta Systemu Dom5 tak, aby osoby trzecie nie знаły danych logowania do Systemu Dom5, nie korzystały z Systemu Dom5 i nie przechowywały tych danych, nie ujawniały Haseł ani innych danych identyfikacyjnych osobom trzecim;
  - d) zachowania poufności Identyfikator Użytkownika i Hasła i niedostępiania go osobom trzecim;
  - e) powiadamiania Usługodawcy o każdym przypadku naruszenia ich praw w związku z korzystaniem z Systemu Dom5,
  - f) niekorzystania z Systemu Dom5 do jakichkolwiek nielegalnych celów, w tym między innymi do wykonywania działań w celu uzyskania środków lub innych korzyści w sposób przestępczy, niezgodny z prawem lub naruszający prawa i uzasadnione interesy osób trzecich,
  - g) niezamieszczania w ramach Systemu Dom5 adresów stron internetowych lub odnośników do innych serwisów internetowych oraz treści o charakterze reklamowym;
  - h) wprowadzania w ramach Systemu Dom5 jedynie danych zgodnych z prawdą i w zakresie w jakim dana osoba upoważniona jest do udostępniania tych danych.
3. Użytkownik powinien niezwłocznie poinformować Usługodawcę o zmianach danych koniecznych do korzystania Systemu Dom5, w tym w szczególności adresu e-mail i oraz imienia i nazwiska lub firmy Użytkownika. Usługodawca ma prawo zażądać od Użytkownika dodatkowych informacji i (lub) dokumentów w celu okresowej aktualizacji danych lub weryfikacji składanych wniosków i innych czynności podejmowanych w ramach Systemu Dom5 lub w celu uzyskania do niego dostępu.
  4. Użytkownik jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Usługodawcę o każdym przypadku stwierdzenia lub podejrzenia, że dostęp do Systemu Dom5 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 Dom5.

## **VII. WYMAGANIA TECHNICZNE.**

1. Do uruchomienia i prawidłowego działania Systemu Dom5 niezbędne jest aktywne połączenie internetowe,
2. W celu prawidłowego korzystania z Strefy Klienta wymagana jest przeglądarka co najmniej w wersjach: Internet Explorer 11.0, Chrome 34, Safari 14.1, FireFox 29, Edge 91 lub wyższej.
3. Strona zawiera dokumenty PDF, których otwarcie może być wymagane zainstalowanie odpowiedniego oprogramowania (np. Adobe®Reader).
4. Dane przesyłane przy użyciu formularzy są chronione poprzez zastosowanie protokołu Secure Socket Layer (SSL).
5. Zamknięcie przeglądarki Użytkownika może spowodować usunięcie danych nieprzesłanych przez Użytkownika do Strefy Klienta.

## **VIII. REKLAMACJE.**

1. Partner może kontaktować się z Usługodawcą w sprawie usług świadczonych przez System Dom5 formie:
  - a) pisemnej na adres siedziby Usługodawcy;
  - b) elektronicznej na adres mailowy: [pomoc@dombest.pl](mailto:pomoc@dombest.pl)
2. Reklamacje rozpatrywane będą w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Po rozpatrzeniu reklamacji Usługodawca poinformuje Użytkownika, za pomocą poczty elektronicznej, o sposobie jej rozpatrzenia. W sytuacji, gdy podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, Usługodawca zwraca się przed rozpatrzeniem reklamacji do Użytkownika o jej uzupełnienie. Czas udzielania dodatkowych wyjaśnień przez Partnera przedłuża okres rozpatrywania reklamacji.
3. Reklamacja powinna zawierać w swej treści: imię, nazwisko, firmę lub nazwę i adres e-mail Partnera jak również dokładny opis i wskazanie przyczyny reklamacji.

## IX. ODPOWIEDZIALNOŚĆ USŁUGODAWCY.

1. Użytkownik korzysta ze Systemu Dom5 dobrowolnie, na własną odpowiedzialność i powinien zapewnić możliwość poprawnego jego funkcjonowania w zakresie, w jakim jest to zależne od Użytkownika.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za zachowania Użytkowników w ramach Systemu Dom5 stanowiących naruszenie postanowień Regulaminu.
3. Usługodawca nie odpowiada za poprawność, wiarygodność i rzetelność danych wprowadzanych przez Partnera do bazy danych, których widok zapewnia Strefa Klienta, a które widoczne są dla pozostałych Użytkowników w ramach Strefy Klienta.
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez Użytkownika swojego Identyfikator Użytkownika i Hasła osobom trzecim lub niewystarczającego zabezpieczenia tych danych przed osobami trzecimi.

## X. INFORMACJA O SZCZEGÓLNYCH ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH Z KORZYSTANIEM Z USŁUGI ŚWIADCZONEJ DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Stosownie do treści art. 6 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2002.144.1204 z późn. zm.) Usługodawca informuje niniejszym o następujących potencjalnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usług świadczonych drogą elektroniczną:

<b>Spam</b>	Otrzymywanie niezamówionej informacji reklamowej (handlowej) drogą elektroniczną.
<b>Malware</b>	Zainfekowanie oprogramowaniem, które jest w stanie, po uruchomieniu, zarazić pliki na urządzeniu w sposób samopowielający, zazwyczaj nie będąc zauważonym przez użytkownika [np. malware (złośliwe oprogramowanie w tym wirusy i robaki komputerowe, konie trojańskie),
<b>Worm</b>	Samoreplikujące się oprogramowanie Worm. Worm pocztowy to atak na sieć, który zbiera adresy e-mail w lokalnym programie pocztowym i wysyła im setki wiadomości e-mail zawierających Worm, z których wszystkie są zawarte w niewidocznym załączniku.
<b>Spyware</b>	Oprogramowanie szpiegujące działania użytkownika w Internecie, instalującego się bez jego wiedzy, zgody i kontroli.
<b>Złośliwe oprogramowanie</b>	Niechciane lub "złośliwe" oprogramowana, wykonujące czynności niezamierzone przez użytkownika.
<b>Cracking/phishing („łowienie haseł”)</b>	złamanie zabezpieczeń i pozyskanie osobistych informacji m.in. w celu kradzieży tożsamości, poprzez wysyłanie fałszywych wiadomości elektronicznych wyglądających autentycznie.
<b>Sniffing</b>	Instalacja programu komputerowego, którego zadaniem jest przechwytywanie i ewentualnie analizowanie danych przepływających w sieci.
<b>Kryptoanaliza</b>	Wyszukiwanie słabości systemu kryptograficznego w celu umożliwienia jego złamania lub obejścia, w tym przełamanie protokołów kryptograficznych wykorzystywanych w wymianie informacji pomiędzy systemami teleinformatycznymi,
<b>Ingerencja osób trzecich</b>	ingerencja osób trzecich w bazy danych dotyczących Użytkownika w tym przeglądanie, kopiowanie, modyfikacja i kasowanie danych dotyczących Użytkownika lub w transmisję informacji pomiędzy systemem teleinformatycznym Użytkownika, a systemem teleinformatycznym Usługodawcy

2. W przypadku nieuprawnionej ingerencji wyżej wymienionych osób trzecich, osoby nieuprawnione mogą uzyskać dostęp do sieci telekomunikacyjnej dostawcy usług i użytkownika (w tym poszczególnych komputerów wchodzących w skład tej sieci), przerwać lub całkowicie wyłączyć działanie urządzeń, w tym oprogramowania, wchodzących w skład sieci oraz może doprowadzić do przejęcia nad nim kontroli. Działania te mogą umożliwić osobom trzecim uzyskanie informacji przechowywanych w systemach teleinformatycznych, w szczególności w bazach danych, oraz informacji niezbędnych do dokonywania płatności elektronicznych. Usługodawca podejmie niezbędne działania w celu zminimalizowania ryzyka wystąpienia wyżej wymienionych zagrożeń oraz zwiększenia bezpieczeństwa komunikacji z Serwisem. Niezależnie od powyższego Usługodawca zapewnia, że komputer Użytkownika wyposażony jest w

najnowsze oprogramowanie antywirusowe i firewall oraz że jest ono na bieżąco aktualizowane, a także że Identyfikator Użytkownika i Hasła zapewniające dostęp do systemu teleinformatycznego i usług świadczonych drogą elektroniczną są chronione przed nieuprawnionymi. Zaleca się wdrożenie wewnętrznych procedur chroniących przed dostępem osób nieuprawnionych. Zaleca się, aby hasła i Identyfikator Użytkownika przydzielone użytkownikom nie były udostępniane innym osobom, nawet za zgodą użytkownika.

3. Usługodawca zaleca zapoznanie się z publikowanym na stronie Prezesa UKE ([www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)) aktualnymi informacjami o:
  - bezpieczeństwie komunikacji elektronicznej w cyberprzestrzeni – <https://www.uke.gov.pl/bezpieczenstwo-komunikacji-elektronicznej-w-cyberprzestrzeni-15265>.
  - bezpieczeństwie komunikacji elektronicznej w cyberprzestrzeni (urządzenia mobilne) - <https://www.uke.gov.pl/bezpieczenstwo-komunikacji-elektronicznej-w-cyberprzestrzeni-urzadzenia-mobilne-17398>.
4. Usługodawca rekomenduje również:
  - a) stosowanie Hasła o długości co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter, także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne, a także okresową zmianę Haseł,
  - b) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp.,
  - c) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzebieciowych, zabezpieczających Urządzenia.

## **XI. DANE OSOBOWE**

Dane osobowe Użytkowników korzystających z usług dostępnych za pośrednictwem Systemu Dom5 są przetwarzane na zasadach opisanych w Polityce Prywatności, do której prowadzi link:

[https://dombest.pl/app/uploads/2023/11/Polityka\\_prywatnosci.pdf](https://dombest.pl/app/uploads/2023/11/Polityka_prywatnosci.pdf)

## **XII. ZAWIESZENIE I ZAMKNIĘCIE KONTA UŻYTKOWNIKA**

1. Usługodawca może zawiesić na czas określony lub nieokreślony Konto Użytkownika, w przypadku stwierdzenia, że:
  - a) Użytkownik dopuszcza się w ramach Strefy Klienta działań zabronionych prawem;
  - b) Użytkownik dopuszcza się w ramach Strefy Klienta działań naruszających zasady korzystania ze Strefy Klienta opisane w Regulaminie;
  - c) Usługodawca powziął uzasadnione obawy co do bezpieczeństwa Konta, dotyczące w szczególności nieuprawnionego przejęcia Konta przez inną osobę;
2. W przypadku zawieszenia Konta Usługodawca może uzależnić korzystanie przez Użytkownika z Konta w ramach Strefy Klienta od potwierdzenia przez Partnera odpowiednimi dokumentami jego wiarygodności, w tym tożsamości.
3. Po ustaniu wyżej wskazanych okoliczności określonych, Usługodawca zniesie przedmiotowe ograniczenia zastosowane wobec Użytkownika.
4. O zawieszeniu Konta Usługodawca powiadomi Użytkownika za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail, wskazując przyczynę zawieszenia.
5. Partner może odwołać się od decyzji Usługodawcy o zawieszeniu Konta składając reklamację na zasadach opisanych w pkt VI.
6. Usługodawca zamyka Konto Użytkownika wraz z zakończeniem obowiązywania umowy Pakiet System.

## **XIII. ZMIANY REGULAMINU.**

1. Usługodawca ma prawo do jednostronnej zmiany Regulaminu w zakresie niezgodnym indywidualnie z Partnerem w przypadku zaistnienia uzasadnionych przyczyn, w tym w przypadku zaistnienia w szczególności co najmniej jednej z poniżej wskazanych:
  - a) zmiana przepisów prawa powszechnie obowiązującego skutkująca nałożeniem na Usługodawcę obowiązku dostosowania treści Regulaminu do obowiązujących przepisów prawa;
  - b) wydanie przez organy administracji publicznej decyzji, zaleceń lub rekomendacji, w zakresie, w jakim nakładają one obowiązek lub zalecają dostosowanie treści Regulaminu do ich treści;
  - c) wprowadzenie przez Usługodawcę nowych funkcjonalności Systemu Dom5 lub modyfikacja ich dotychczasowego zakresu - w tym przypadku zmiana treści Regulaminu jest dopuszczalna w zakresie,

- który jest niezbędny i bezpośrednio związany z wprowadzeniem lub modyfikacją ww. systemów informatycznych lub funkcjonalności Systemu Dom5;
- d) powstanie orzecznictwa sądowego lub administracyjnego stwierdzającego, że postanowienia umowne analogiczne do stosowanych w Regulaminie mogą być sprzeczne z prawem – w tym przypadku zmiana treści Regulaminu jest dopuszczalna w zakresie, który jest niezbędny i bezpośrednio związany z treścią tego orzecznictwa;
  - e) w Regulaminie konieczne jest wprowadzenie nieznacznych zmian, takie jak poprawki stylistyczne lub gramatyczne, przeformułowanie zdania lub klauzuli, wprowadzenie rozdziałów dla jasności, przedstawienie przykładów artykułów oraz inne zmiany, które nie zmniejszają ani nie ograniczają praw Użytkownika oraz nie zwiększają jego odpowiedzialności i nie pogarszają jego pozycji,
  - f) konieczna jest zmiana Regulaminu, aby przeciwdziałać bezpośredniemu zagrożeniu związanemu z ochroną Użytkowników przed oszustwami, złośliwym oprogramowaniem, spamem, naruszeniem danych lub innymi zagrożeniami.
2. Usługodawca poinformuje Partnera na adres mailowy wskazany w Umowie o stałej współpracy gospodarczej z 15 dniowym wyprzedzeniem co najmniej o:
    - a) treści planowanej zmiany Regulaminu;
    - b) dacie wejścia zmiany w życie;
    - c) jednolitej treści Regulaminu po zmianach.
  3. Zmiany Regulaminu uważane są za zaakceptowane przez Partnera z momentem dalszego korzystania przez niego z Systemu Dom5 po wejściu zmian w życie lub zaakceptowania zmian.

#### **XIV. WYPOWIEDZIENIE UMOWY.**

1. Usługodawca udostępnia nieodpłatnie niniejszy Regulamin na stronie internetowej [https://dombest.pl/app/uploads/2023/11/REGULAMIN\\_-STREFA\\_KLIENTA\\_DOM-BEST.pdf](https://dombest.pl/app/uploads/2023/11/REGULAMIN_-STREFA_KLIENTA_DOM-BEST.pdf).
2. Usługodawca świadczy na rzecz Użytkowników usługi opisane w niniejszym Regulaminie przez czas obowiązywania Pakietu System. Rozwiązanie Umowy o stałej współpracy gospodarczej lub Pakiet System z Partnerem powoduje rozwiązanie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną dla Partnera i Użytkowników, którym Partner udzielił Zlecenia dostępu.
3. Zasady wypowiedziania Pakiet System, której niniejszy Regulamin jest częścią reguluje Umowa o stałej współpracy gospodarczej.

#### **XV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.**

1. O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, prawem właściwym dla całości umowy zawartej między Użytkownikiem a Usługodawcą, której przedmiotem jest świadczenie usług na warunkach określonych w Regulaminie, jest prawo polskie.
2. Wszelkie spory pomiędzy Stronami wynikające z realizacji warunków Umowy będą rozstrzygane w pierwszej kolejności w drodze negocjacji. Jeżeli strony nie rozwiążą sporu polubownie, spór podlega rozstrzygnięciu na drodze sądowej wg właściwości ogólnej.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym Kodeksu cywilnego oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Załączniki do Regulaminu:

1. Wzór zgłoszenia dostępu
2. Wzór wniosku o założenie Konta MON

**Załącznik nr 1 do Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną „Pakiet System” – Zlecenie dostępu do Systemu DOM5 dla Użytkownika**

**ZLECENIE DOSTĘPU DO SYSTEMU DOM5 DLA UŻYTKOWNIKA**

z dnia \_\_\_\_\_

w związku Umową o stałej współpracy gospodarczej z dnia \_\_\_\_\_ zawartej przez Usługodawcę

z

\_\_\_\_\_ z siedzibą w \_\_\_\_\_, ul. \_\_\_\_\_, numer \_\_\_\_\_  
NIP: \_\_\_\_\_, numer KRS: \_\_\_\_\_,

reprezentowana przez:

\_\_\_\_\_

zwana dalej „Partnerem”

i złożonym w jej ramach przez Partnera zleceniem na aktywację Pakietu System z dnia \_\_\_\_\_ niniejszym:

**wniosuję o nadanie Użytkownikowi dostępu do Systemu DOM5 na warunkach określonych w Regulaminie świadczenia drogą elektroniczną usługi „Pakiet System”, który jest mi znany i zobowiązuje się do jego stosowania:**

Oświadczam, że Użytkownicy zostali poinformowani o ograniczanie we wskazanych dostęпах wynikających z Regulaminu świadczenia drogą elektroniczną usługi „Pakiet System” oraz o zasadach korzystania z Systemu Dom5.

E-MAIL	
IMIĘ I NAZWISKO	
ADRES WSPÓLNOTY MIESZKANIOWEJ <i>(dotyczy Właściciela i Członka Zarządu)</i>	
NUMER LOKALU <i>(dotyczy Właściciela)</i>	

**I. Zakres wnioskowanych uprawnień dla Użytkownika:**

- Strefa Klienta (dotyczy Właściciela lub Członka Zarządu)  
 Mobilna Obsługa Nieruchomości (dotyczy Pracownika Partnera)

**II. Poziom dostępu do bazy danych:**

- Pracownik Partnera  
 Właściciel  
 Członek Zarządu

\_\_\_\_\_  
Data i podpis Partnera

**UWAGI:**

- Potwierdzeniem nadania uprawnień do Systemu DOM5 będzie wydanie przez Spółkę Identyfikatora Użytkownika oraz Hasła dostępu dla wskazanego wyżej Użytkownika końcowego. Identyfikator Użytkownika i Hasło dostępu zostaną przekazane Partnerowi, który następnie przekaze je Użytkownikowi.
- Partner udzielający Zlecenia dostępu dla danej kategorii Użytkownika udziela go w następującym zakresie:
- a) **dla Pracownik Partnera** – do bazy danych dotyczących wszystkich Wspólnot Mieszkaniowych obsługiwanych przez Partnera;
- b) **dla Właściciela** – do bazy danych dotyczących wszystkich Lokali Właściciela w ramach Wspólnot Mieszkaniowych obsługiwanych przez Partnera;
- c) **dla Członka Zarządu** – bazy danych dotyczących wszystkich Wspólnot Mieszkaniowych, w których pełni funkcję członka zarządu oraz jeśli również jest Właścicielem, do bazy danych dotyczących wszystkich Lokali Właściciela w ramach Wspólnot Mieszkaniowych obsługiwanych przez Partnera.

Załącznik nr 2 *do Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną „Pakiet System” – Wniosek Partnera o założenie Konta MON*

**Wniosek Partnera o założenie Konta MON**

Ja niżej podpisany/podpisana, wyrażam zgodę na wykorzystanie moich danych wskazanych poniżej przez DOM-BEST sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie w celu założenia Konta MON.

E-MAIL	
IMIĘ i NAZWISKO	
NAZWA FIRMY	
NIP	

**Jednocześnie oświadczam, że:**

1. Zapoznałem/zapoznałam się z Regulaminem *świadczenia usług drogą elektroniczną „Pakiet System”* i wyrażam zgodę na jego postanowienia;
2. zapoznałem/zapoznałam mnie z klauzulą informacyjną o przetwarzaniu danych osobowych podanych w niniejszym oświadczeniu

---

Data i podpis Partnera