

ZARZĄDZENIE Nr 44/2025
DYREKTORA ZARZĄDU LOKALI MIEJSKICH
z dnia 3 października 2025 r.

**w sprawie zatwierdzenia Regulaminu określającego zasady korzystania z serwisu
Internetowej Obsługi Kontrahenta (IOK).**

Na podstawie § 9 ust. 2 pkt 4 Regulaminu organizacyjnego Zarządu Lokali Miejskich, stanowiącego załącznik do zarządzenia Nr 2097/2024 Prezydenta Miasta Łodzi z dnia 7 października 2024 r. w sprawie zatwierdzenia regulaminu organizacyjnego jednostki budżetowej o nazwie Zarząd Lokali Miejskich

zarządzam, co następuje:

§ 1. Zatwierdzam Regulamin określający zasady korzystania z serwisu Internetowej Obsługi Kontrahenta (IOK), stanowiący załącznik do zarządzenia.

§ 2. Traci moc zarządzenie Nr 32/2019 Dyrektora Zarządu Lokali Miejskich z dnia 26 kwietnia 2019 r. w sprawie zatwierdzenia Regulaminu określającego zasady korzystania z serwisu Internetowej Obsługi Kontrahenta (IOK).

§ 3. Wykonanie zarządzenia powierzam kierownikowi Wydziału Informatyki i kierownikom Rejonów Obsługi Najemców i Rejonu Obsługi Najemców Zasobu Obcego.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem wydania.

DYREKTOR
ZARZĄDU LOKALI MIEJSKICH

Załącznik
do zarządzenia Nr 44/2025
Dyrektora Zarządu Lokali Miejskich
z dnia 3 października 2025 r.

Regulamin określający zasady korzystania z serwisu Internetowej Obsługi Kontrahenta (IOK)

Rozdział I Postanowienia ogólne

§ 1. Regulamin ustala zasady korzystania z serwisu Internetowej Obsługi Kontrahenta (IOK) w ramach dostępu do usług oferowanych przez Zarząd Lokali Miejskich w Łodzi.

§ 2. Ilekcroć w Regulaminie jest mowa o:

- 1) ZLM – należy przez to rozumieć Zarząd Lokali Miejskich z siedzibą w Łodzi przy Al. Kościuszki 47 będący zarządcą lokali;
- 2) IOK – należy przez to rozumieć serwis Internetowej Obsługi Kontrahenta pozwalający za pośrednictwem sieci Internet na sprawdzanie danych dotyczących stanu konta lokalu, który prowadzony jest dla lokali mieszkalnych i lokali użytkowych zarządzanych przez Zarząd Lokali Miejskich;
- 3) RON – należy przez to rozumieć Rejon Obsługi Najemców;
- 4) RON ZO – należy przez to rozumieć Rejon Obsługi Najemców Zasobu Obcego;
- 5) Wnioskodawcy – należy przez to rozumieć osobę/podmiot, która podpisała umowę najmu z ZLM i najem dalej trwa;
- 6) Kontrahencie – należy przez to rozumieć użytkownika zarejestrowanego w IOK posiadającego login oraz hasło;
- 7) Wniosku – należy przez to rozumieć elektronicznie uzupełniony dokument umożliwiający uruchomienie procedury aktywacji konta w ramach IOK, który Wnioskodawca po okazaniu dowodu tożsamości podpisuje w kancelarii RON lub RON ZO obsługującym daną nieruchomość;
- 8) Loginie – należy przez to rozumieć ciąg znaków identyfikujących jednoznacznie Kontrahenta w IOK, nadawany przez ZLM;
- 9) Hasle – należy przez to rozumieć niepowtarzalną dla każdego Kontrahenta kombinację znaków (min. 8 – max. 15) zapewniającą użytkownikowi wyłączność dostępu do IOK w dozwolonym dla niego zakresie.

§ 3. Administratorem danych osobowych w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych, jest Zarząd Lokali Miejskich.

§ 4. Szczegółowe informacje dotyczące IOK dostępne są pod adresem: <https://zlm.lodz.pl/informacje/internetowa-obsługa-kontrahenta/>

§ 5. Każdy Wnioskodawca przed złożeniem wniosku o nadanie loginu i hasła zobowiązany jest do zapoznania się z niniejszym Regulaminem oraz stosowania go po przyznaniu mu statusu Kontrahenta.

Rozdział II

Warunki udostępniania konta

§ 6. Warunkiem utworzenia i udostępnienia Wnioskodawcy konta w IOK jest:

- 1) posiadanie adresu e-mail;
- 2) elektroniczne wypełnienie aktywnego wniosku o dostęp do IOK dostępnego na stronie <https://zlm.lodz.pl/informacje/internetowa-obsługa-kontrahenta/aktywacja-konta-iok-1/>
- 3) wydrukowanie oraz podpisanie wniosku przez Wnioskodawcę;
- 4) złożenie przez Wnioskodawcę kompletnego, podpisanego wniosku w RON, RON ZO lub w siedzibie ZLM za okazaniem dokumentu potwierdzającego tożsamość.

§ 7.1. ZLM utworzy konto IOK w terminie 14 dni od daty poprawnie złożonego wniosku.

2. ZLM nie ponosi odpowiedzialności za mylnie podany przez Wnioskodawcę adres poczty e-mail oraz za problemy w świadczeniu usług drogą elektroniczną, jeżeli nastąpiły one w skutek zdarzeń, których ZLM przy zachowaniu należytej staranności nie był w stanie przewidzieć lub którym nie był w stanie zapobiec, w szczególności w przypadku problemów związanych ze zdarzeniami losowymi o charakterze siły wyższej, albo gdy wynikają one wyłącznie z winy Kontrahenta.

§ 8.1. ZLM niezwłocznie po utworzeniu konta IOK, prześle login i hasło startowe na adres e-mail wskazany we wniosku.

2. Informacja o loginie i hasle do IOK przesłana zostanie w zabezpieczonym hasłem pliku.

3. Wiadomość e-mail zawierająca login i hasło przesłana zostanie z adresu iok@zlm.lodz.pl

4. Najemca może posiadać tylko jedno konto w IOK.

§ 9. 1. Po otrzymaniu, na wskazany we wniosku adres e-mail, loginu oraz hasła Wnioskodawca loguje się do IOK na stronie <https://iok.zlm.lodz.pl/>. Warunkiem korzystania z serwisu IOK jest zapoznanie się i akceptacja Regulaminu korzystania z IOK.

2. Nadane przez ZLM hasło dostępu do serwisu IOK, Kontrahent ma obowiązek zmienić przy pierwszym logowaniu do serwisu IOK.

3. Wnioskodawca staje się Kontrahentem z chwilą uzyskania dostępu do IOK.

Rozdział III

Zasady korzystania z IOK

§ 10.1. Korzystanie z IOK jest bezpłatne i przysługuje wszystkim, którzy otrzymali login i hasło do serwisu IOK.

2. Kontrahent może korzystać z następujących funkcji IOK:

- a) ogłoszenia/informacje dotyczące aktualnych komunikatów dla użytkownika,
- b) kartoteki finansowej lokalu użytkownika – podgląd,
- c) stan liczników (zgłaszanie aktualnych odczytów wodomierzy lokalu użytkownika),
- d) dane Kontrahenta z możliwością ich edycji.

3. ZLM zastrzega, że w IOK mogą nie być widoczne bieżące wpłaty w okresie od 01 do 15 każdego miesiąca.

4. ZLM nie ponosi odpowiedzialności za mogącą wystąpić niezgodność aktualnej wysokości należności czynszowych widocznej w IOK z rzeczywistym stanem rzeczy.

5. ZLM zastrzega, że w celu uzyskania dokładnej wysokości należności czynszowych należy zwrócić się do administratora swojej nieruchomości.

6. Wydruk danych zawartych w IOK nie może stanowić podstawy jakichkolwiek roszczeń ze strony Kontrahenta.

Rozdział IV

Zakres odpowiedzialności i uprawnień użytkownika

§ 11. Kontrahent ponosi pełną odpowiedzialność za wprowadzone dane we wniosku oraz za dane przekazywane poprzez IOK.

§ 12. Kontrahent zobowiązany jest do korzystania z IOK zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, a w szczególności do:

- 1) nieudostępniania danych dostępowych do swojego adresu e-mail;
- 2) Kontrahent nie może w żadnej formie udostępniać loginu i hasła osobom trzecim;
- 3) Kontrahent nie może przenosić praw do korzystania z IOK na osoby trzecie;
- 4) w razie zgubienia, kradzieży, stwierdzenia wykorzystywania konta przez inne – nieupoważnione osoby lub utraty w innych okolicznościach loginu i hasła należy niezwłocznie zawiadomić o tym fakcie ZLM osobiście, telefonicznie (poniedziałek, środa, czwartek, piątek 8⁰⁰-16⁰⁰ i wtorek 9⁰⁰-17⁰⁰) lub mailowo na adres iok@zlm.lodz.pl (warunkiem zablokowania konta jest przesłanie wiadomości z adresu e-mail wskazanego we wniosku o rejestrację konta);
- 5) niezwłocznie po uzyskaniu informacji, o której mowa w pkt. 4 Zarząd Lokali Miejskich zablokuje dostęp do serwisu IOK przy użyciu utraconego loginu i hasła;
- 6) w celu ustalenia nowych danych do logowania należy zgłosić się osobiście do administratora nieruchomości, w której znajduje się lokal;
- 7) za ewentualne szkody powstałe w wyniku utraty przez Kontrahenta loginu i hasła na skutek zdarzeń opisanych w pkt. 1, 2, 3 i 4 ZLM nie ponosi odpowiedzialności.

§ 13. 1. Kontrahent ma prawo do rezygnacji z używania IOK w każdym momencie.

2. Rezygnacja następuje poprzez złożenie w RON, RON ZO lub siedzibie ZLM pisemnego oświadczenia, które podpisuje w obecności pracownika ZLM.

3. Brak akceptacji dla zmian wprowadzonych do Regulaminu jest jednoznaczny z rezygnacją z IOK.

§ 14. W przypadku zmiany danych podanych przy składaniu wniosku, Kontrahent jest zobowiązany do ich niezwłocznej aktualizacji w IOK w terminie nie dłuższym niż 7 dni od wystąpienia zmiany. ZLM nie ponosi odpowiedzialności za skutki, wynikające z nieaktualizowania danych przez Kontrahenta.

§ 15. ZLM korzysta z danych udostępnionych na koncie w celach związanych z wykonaniem i rozliczeniem umowy najmu. W przypadku powzięcia wątpliwości odnośnie zgodności danych z rzeczywistym stanem faktycznym (np. odczyt wodomierzy) ZLM zastrzega sobie możliwość nieuwzględnienia informacji podanych przez Kontrahenta w IOK.

§ 16. Kontrahent wyraża zgodę na wykonanie usługi, polegającej na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemów teleinformatycznych, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej.

§ 17. Kontrahent wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w związku ze świadczeniem przez ZLM usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

§ 18. ZLM ma prawo zablokować dostęp do konta, w przypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z Regulaminem lub naruszający przepisy prawa oraz w przypadku utraty prawa do lokalu. Kontrahent o zablokowaniu konta zostanie powiadomiony drogą elektroniczną.

Rozdział V

Informacje techniczne

§ 19. ZLM nie gwarantuje nieprzerwanego i niezakłóconego dostępu do serwisu IOK.

§ 20. ZLM nie odpowiada za szybkość przesyłanych danych i ich ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łączy transmisyjnych.

Rozdział VI

Informacja RODO

§ 21. Na podstawie ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych, Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, informujemy, że:

- 1) Administratorem danych osobowych jest Zarząd Lokali Miejskich, 90-514 Łódź, Al. Tadeusza Kościuszki 47, NIP: 725 212 22 32, REGON: 363752546;
- 2) dane osobowe są przechowywane oraz przetwarzane z należytą starannością, na podstawie jednej lub kilku przesłanek, tj.: art. 6 ust. 1 lit. a (udzielenie zgody), b (wykonanie umowy), c (realizacja obowiązków ustawowych) oraz f (prawnie usprawiedliwiony interes administratora danych) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE;
- 3) w dowolnym momencie przysługuje prawo do cofnięcia wyrażonych zgód, co nie wpłynie na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano do czasu ich cofnięcia;
- 4) wniosek o założenie konta IOK podlega archiwizacji przez okres 10 lat od dnia zakończenia korzystania przez Kontrahenta z serwisu IOK lub od dnia cofnięcia zgody;
- 5) Kontrahent ma prawo żądania dostępu do danych osobowych, ich zmiany, sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania a także prawo przenoszenia danych o ile to będzie możliwe. W celu skorzystania z praw, o których mowa należy skontaktować się z administratorem lub Inspektorem Ochrony Danych, korzystając ze wskazanych danych kontaktowych;
- 6) dane osobowe będą udostępniane na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz podmiotom upoważnionym na podstawie umów powierzenia przetwarzania danych;
- 7) informujemy, że dane osobowe mogą być przekazywane następującym kategoriom odbiorców:
 - a) uprawnione organy administracji publicznej,

- b) podmioty administrujące nieruchomościami,
 - c) podmioty świadczące usługi doradztwa prawnego,
 - d) podmioty świadczące usługi techniczno-technologiczne w tym podwykonawcy i podmioty świadczące usługi w zarządzanych budynkach;
- 8) informujemy, że dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej;
- 9) informujemy, że dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również nie będą wykorzystywane do profilowania;
- 10) podanie danych jest dobrowolne. W przypadku braku podania danych osobowych, obsługa nieruchomości będzie wykonywana wyłącznie w zakresie ustawowych obowiązków właściciela związanych z utrzymaniem lokalu w oparciu o dane z powszechnie dostępnych systemów informacyjnych;
- 11) Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych Osobowych, z którym kontakt możliwy jest:
- a) telefonicznie pod numerem 42 628-70-34 poniedziałek, środa-piątek 8⁰⁰-16⁰⁰, wtorek 9⁰⁰-17⁰⁰,
 - b) za pomocą poczty elektronicznej: iod@zlm.lodz.pl,
 - c) pisemnie na adres Administratora Zarząd Lokali Miejskich, al. Tadeusza Kościuszki 47, 90-514 Łódź.

Rozdział VII

Postanowienia końcowe

§ 22. Zgłoszenie wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji odnośnie działania IOK możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres iok@zlm.lodz.pl. Zgłoszenie powinno być wysłane z adresu podanego na wniosku o założenie konta IOK.

§ 23. ZLM zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania IOK. O zmianach Kontrahenci zostaną powiadomieni drogą elektroniczną.

§ 24. ZLM zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu. Wszystkie zmiany stają się obowiązujące od dnia opublikowania ich na stronie internetowej ZLM pod adresem: <https://zlm.lodz.pl/informacje/internetowa-obsługa-kontrahenta/regulamin-iok/>.