

**UCHWAŁA NR 12/2022**  
**Zarządu Spółdzielni Mieszkaniowej w Szubinie**  
**z dnia 25 maja 2022 r.**  
**w sprawie zatwierdzenia Regulaminu Elektronicznego Biura Obsługi Klienta**  
**EBOOK Spółdzielni Mieszkaniowej w Szubinie**

**§ 1**

Zarząd Spółdzielni Mieszkaniowej w Szubinie działając na podstawie § 109 ust.2 punkt 3) Statutu Spółdzielni Mieszkaniowej w Szubinie uchwala Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta EBOOK Spółdzielni Mieszkaniowej w Szubinie, stanowiący załącznik do niniejszej uchwały.

**§ 2**

Wykonanie uchwały powierza się Działowi Gospodarki Zasobami Mieszkaniowymi.

**§ 3**

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

**ZARZĄD**  
Spółdzielni Mieszkaniowej  
w Szubinie



**REGULAMIN**  
**Elektronicznego Biura Obsługi Klienta EBOK**  
**Spółdzielni Mieszkaniowej w Szubinie**

**I. Postanowienia wstępne**

1. użytym w niniejszym regulaminie zwrotom i pojęciom nadaje się następujące znaczenie:
  - a) EBOK – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta,
  - b) Klient – osoba fizyczna lub prawna posiadająca tytuł prawny do lokalu (w przypadku umów, w której stroną jest Administrator) w zasobach Administratora,
  - c) Użytkownik – Klient zarejestrowany w EBOK,
  - d) Administrator – Spółdzielnia Mieszkaniowa w Szubinie, ul. Bema 1, 89-200 Szubin.
2. Korzystanie z EBOK jest bezpłatne.
3. Do poprawnego działania EBOK wymagana jest zaktualizowana przeglądarka internetowa.

**II. Rejestracja i udostępnianie kont EBOK**

1. EBOK jest częścią zintegrowanego systemu informatycznego używanego przez Administratora, gdzie generowane są dane systemu (konto opłat, dane osobowe) oraz pozwala na komunikację z Administratorem poprzez zakładkę „zgłoszenia”.
2. Wszystkie lokale mieszkalne posiadają konta EBOK założone automatycznie poprzez system.
3. Udostępnianie loginu i hasła do EBOK następuje na życzenie użytkownika, w formie wydruku wygenerowanego z systemu.
4. Udostępnianie danych logowania do EBOK następuje osobiście w obsłudze bezpośredniej w wersji papierowej po zweryfikowaniu danych osobowych Klienta przez Administratora.
5. Podczas pierwszego logowania Użytkownik zobowiązany jest do zmiany hasła.
6. Administrator usuwa dostęp do konta EBOK na żądanie Użytkownika, złożone w formie pisemnej osobiście w jego siedzibie.

7. W przypadku zgłoszenia wygaśnięcia tytułu prawnego do lokalu niezwłocznie blokowany jest dostęp do konta z jednoczesnym usunięciem danych Użytkownika z listy EBOK.
8. Dostęp do serwisu EBOK znajduje się na stronie internetowej Administratora: [www.sm.szubin.net](http://www.sm.szubin.net)

### **III. Korzystanie z usług EBOK**

1. Administrator może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować usługi dostępne w EBOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe usługi.
2. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania EBOK. O zmianach użytkownicy zostaną powiadomieni drogą elektroniczną lub w sposób zwyczajowo przyjęty.
3. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta Użytkownika w przypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym regulaminem lub przepisami prawa.
4. Dane udostępnione przez EBOK mogą być opóźnione w stosunku do zmian w bazie Administratora.
5. Administrator zastrzega sobie prawo do zmian opłat naliczonych, wykazanych w EBOK na miesiące przeszłe.

### **IV. Zakres odpowiedzialności**

1. Za prawidłowe działanie EBOK odpowiada Administrator.
2. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia identyfikatora Użytkownika oraz hasła przez osoby trzecie.
3. Informacje uzyskane przez Klienta za pośrednictwem EBOK nie mogą stanowić podstawy roszczeń wobec Administratora. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem EBOK.

### **V. Reklamacje**

1. Użytkownicy uprawnieni są do składania reklamacji działania EBOK. Reklamacje powinny być kierowane pisemnie na adres Administratora lub email: [sekretariat@sm.szubin.net](mailto:sekretariat@sm.szubin.net)

2. Reklamacje wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji, należy zgłaszać nie później niż w terminie 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zdarzenie.
3. Do reklamacji, w miarę możliwości, powinny być dołączone kopie dokumentów, służących do wykazania jej zasadności.
4. Reklamacje wniesione przez osoby nie będące Użytkownikami nie będą rozpatrywane.
5. Administrator rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni od daty jej wpłynięcia.
6. Przy rozpatrywaniu reklamacji Administrator opiera się na treści niniejszego Regulaminu oraz przepisach prawa. Po jej rozpatrzeniu Administrator zawiadamia o sposobie załatwienia osobę wnoszącą reklamację. Załatwienie reklamacji następuje w takiej formie, w jakiej została wniesiona lub w inny sposób wybrany przez Administratora.

## **VI. Inne postanowienia**

1. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu EBOK.
2. W przypadku zmiany treści Regulaminu EBOK, Administrator zamieści na stronie internetowej listę zmian lub/i tekst jednolity Regulaminu EBOK i dostarczy je Użytkownikowi na jego życzenie na podany przez niego adres poczty elektronicznej.
3. Regulamin EBOK lub jego zmiany wysyłane drogą elektroniczną na podany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej lub opublikowanie na stronie internetowej uznaje się za doręczone Użytkownikowi.
4. Niniejszy Regulamin został przyjęty Uchwałą nr 12/2022 Zarządu Spółdzielni Mieszkaniowej w Szubinie z dnia 25 maja 2022r. i z tym dniem wchodzi w życie.