

**REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG
ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA
w Gminnym Zakładzie Komunalnym w Sianowie**

Regulamin korzystania z usług Elektronicznego Biura Obsługi Klienta w Gminnym Zakładzie Komunalnym w Sianowie (zwany dalej „Regulaminem”) zawiera warunki i zasady korzystania z systemu EBOK, oferowanego przez GZK w Sianowie oraz zasady zabezpieczania danych osobowych Klientów i udostępnionych przez nich informacji.

§ 1

Postanowienia ogólne

1. EBOK jest własnością **Gminnego Zakładu Komunalnego** z siedzibą w **Sianowie, przy ul. Słowackiego 5C**.
2. Administratorem danych osobowych użytkowników EBOK jest **Gminny Zakład Komunalny w Sianowie**. Pełna informacja o przetwarzaniu danych osobowych znajduje się na stronie www.gzk.bipfirma.pl
3. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta EBOK jest dostępne na stronie internetowej www.gzk.bipfirma.pl
4. Korzystanie z EBOK jest bezpłatne.
5. EBOK jest dostępny dla Klientów 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Administrator zastrzega możliwość dokonywania przerw w dostępie do EBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia konserwacji.

§ 2

Oznaczenia

Regulamin w dalszej części zawiera następujące oznaczenia:

1. EBOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta.
2. Zakład – Gminny Zakład Komunalny w Sianowie
3. Klient – podmiot (osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej), który zawarł umowę z Zakładem o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
4. Użytkownik– klient lub upoważniony przedstawiciel zarejestrowany w EBOK posiadający numer identyfikacyjny ID i hasło.
5. Nr identyfikacyjny ID – indywidualny numer identyfikacyjny nadany przez Zakład służący do identyfikacji Klienta , umieszczony w prawym górnym rogu faktury.
6. Hasło – losowy ciąg co najmniej 8 znaków znanych wyłącznie Użytkownikowi zapewniający wyłączność dostępu do EBOK.
7. Administrator EBOK – osoba nadzorująca i kontrolująca prawidłowe funkcjonowanie EBOK.
8. Faktura elektroniczna – obraz faktury stworzony w programie pozwalającym na tworzenie obrazu pliku w formacie pdf bez opatrzenia bezpiecznym podpisem elektronicznym i stosowania elektronicznego systemu wymiany danych (EDI).

§ 3

Warunki udostępnienia i korzystania z EBOK

1. Korzystającym z usługi EBOK w Zakładzie może być wyłącznie Klient będący stroną umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

2. Udostępnienie Klientowi usługi następuje po spełnieniu łącznie przez Klienta poniższych warunków:
 - a) posiada umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków,
 - b) zaakceptował regulamin ,
 - c) zalogował się do systemu poprzez wpisanie prawidłowego numeru ID i hasła,
3. Korzystanie z Elektronicznego Biura obsługi Klienta EBOK może odbywać się w **3 profilach**:
 - 1) **Profil I „podstawowy”** – umożliwiający wyłącznie wgląd i wydruk wystawionych wcześniej dokumentów.

Procedura aktywacji konta :

- wejście na stronę: <https://ebok-gzk.sianow.pl/>
- zapoznanie się i zaakceptowanie warunków regulaminu
- dokonanie aktywacji konta w EBOK poprzez podanie nr identyfikacyjnego oraz adresu e-mail
- odebranie maila z podanego adresu, zawierającego tymczasowe hasło oraz link aktywacyjny
- uruchomienie linku aktywacyjnego, zalogowanie się do systemu EBOK oraz zmiana hasła na własne

Na tym etapie użytkownik może korzystać z następujących funkcji EBOK:

- **Moje konto** – użytkownik może sprawdzić aktualne dane identyfikacyjne zarejestrowane w systemie Zakładu, dokonać zmiany hasła oraz zgłosić chęć korzystania z opcji: Odczyt rzeczywisty (profil II) lub Faktura elektroniczna (profil III).
 - **Rozliczenia** - użytkownik może zobaczyć dane punktu (lub punktów), datę ostatniego rozliczenia oraz ostatni stan licznika. Wybierając dany punkt można podejrzeć historię kilku ostatnich odczytów.
 - **Płatności** - użytkownik ma możliwość obejrzenia listy nieuregulowanych faktur oraz not odsetkowych oraz wydrukowania obrazu dokumentów będących na liście.
 - **Kontakt** – użytkownik ma możliwość zgłoszenia awarii, reklamacji, zrezygnowania z profilu: „Odczyty rzeczywiste” „e-Faktura”, zgłoszenia problemu technicznego w EBOK oraz wysłania pisma innej treści.
- 2) **Profil II** - na tym etapie użytkownik może korzystać z funkcji EBOK wymienionych w Profilu I, rozszerzonych o możliwość podania rzeczywistego stanu licznika w wybranym przez siebie terminie.

Aktywacja profilu II – dostępna jest dla użytkownika w zakładce Moje konto. Warunkiem koniecznym jest:

- zapoznanie się z regulaminem „Aktywny klient” (załącznik nr 1) i wyrażenie zgody na wszystkie postanowienia w nim zawarte,
- wybranie opcji „Odczyt rzeczywisty” oraz zatwierdzenie wyboru przyciskiem „Wyślij”,
- informacja o udostępnieniu przez Zakład tej formy rozliczania wodomierzy z Klientem zostanie potwierdzona w ciągu 3 dni roboczych poprzez wysłanie informacji na podany adres e-mail.

- 3) **Profil III** – na tym etapie Użytkownik może korzystać z funkcji EBOK wymienionych w Profilu I z dodatkową możliwością podania rzeczywistego stanu licznika i na tej podstawie automatycznego utworzenia faktury a następnie wydrukowania obrazu tego dokumentu.

Aktywacja profilu III – dostępna jest dla użytkownika w zakładce Moje konto. Warunkiem koniecznym jest:

- zapoznanie się z regulaminem „Aktywny klient” (załącznik nr 1) i wyrażenie zgody na wszystkie postanowienia w nim zawarte,
- wybranie opcji „Faktura elektroniczna” oraz zatwierdzenie wyboru przyciskiem „Wyślij”,

- informacja o udostępnieniu przez Firmę tej formy rozliczania wodomierzy z Klientem zostanie potwierdzona w ciągu 3 dni roboczych poprzez wysłanie informacji na podany adres e-mail.
- 4. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie korzystania z systemu EBOK.
- 5. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć login oraz hasło przed dostępem osób trzecich.
- 6. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za błędnie wprowadzone w porozumieniu dane oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą EBOK.
- 7. Jednocześnie Zakład zastrzega sobie prawo do dokonywania kontrolnych odczytów wodomierzy przez inkasentów bez powiadamiania Klientów o ich terminie.
- 8. Rozwiązanie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków skutkuje usunięciem danych osobowych z systemu oraz unieważnieniem funkcjonującego numeru ID i hasła.
- 9. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w wypadku stwierdzenia, że użytkownik korzysta z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
- 10. Administrator EBOK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z udostępnienia przez Użytkownika numeru identyfikacyjnego Użytkownika (Nr ID) oraz hasła osobom trzecim.
- 11. Zakład zastrzega sobie prawo zmiany treści Regulaminu. W przypadku dokonania zmiany w Regulaminie, Administrator poinformuje o tym niezwłocznie Użytkowników poprzez publikację jednolitego tekstu Regulaminu na stronie internetowej Zakładu oraz poprzez umieszczenie stosownego komunikatu w systemie EBOK.

§ 4

Wymagania techniczne

Do prawidłowego działania EBOK wymagana jest:

1. przeglądarka internetowa: Internet Explorer w wersji 6.0 lub wyższej, Firefox ,Opera, Google Chrome,
2. minimalna szybkość łącza internetowego powyżej 256 KB/s .

§ 5

Postępowanie reklamacyjne

1. Klient ma prawo do składania reklamacji. Reklamacje zgłaszane są za pośrednictwem EBOK, pisemnie lub ustnie w siedzibie Gminnego Zakładu Komunalnego w Sianowie bądź drogą elektroniczną: ebok-gzk@sianow.pl
2. Potwierdzenie przyjęcia przez Zakład zgłoszenia reklamacyjnego lub informacji o awarii za pośrednictwem EBOK będzie potwierdzane telefonicznie lub drogą elektroniczną na podany przez Użytkownika adres e-mail.
3. W razie stwierdzenia przez Klienta nieprawidłowości w funkcjonowaniu systemu EBOK, powinien on niezwłocznie przekazać reklamację, zawierającą opis stwierdzonych nieprawidłowości oraz oczekiwany sposób załatwienia reklamacji. Zakład może się zwrócić do Klienta o przedstawienie dodatkowych informacji, niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.

§ 6

Zabezpieczenia dostępu do EBOK

1. Dostęp do systemu jest możliwy jedynie po poprawnej identyfikacji Klienta na podstawie numeru identyfikacyjnego ID i hasła.
2. W trakcie dostępu do systemu następuje połączenie między stronami, które jest szyfrowane przy

wykorzystaniu technologii SSL/HTTPS.

3. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu (na przykład w momencie aktywacji, logowania) zobowiązany jest do kontaktu z Administratorem EBOK za pośrednictwem poczty elektronicznej: **ebok-gzk@sianow.pl**, osobiście w siedzibie Zakładu przy ul. Słowackiego 5C w Sianowie, w godz. 8⁰⁰ - 14⁰⁰ lub telefonicznie pod nr **94 31 85 348**.
4. Szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z EBOK to możliwość uzyskania przez nieuprawnione osoby dostępu do danych transmitowanych przez sieć lub przechowywanych na dołączonych do sieci komputerach i ingerencji w te dane, co może spowodować w szczególności ich utratę, nieuprawnioną zmianę lub uniemożliwienie korzystania z określonych usług.
5. Zakład nie ponosi odpowiedzialności za skutki ujawnienia przez Klienta osobom trzecim informacji, które mogą skutkować realizacją dyspozycji złożonych przez osobę nieuprawnioną, posługującą się numerem identyfikacyjnym i hasłem Klienta.
6. Zakazuje się umieszczania w systemie EBOK tekstów niezgodnych z obowiązującymi przepisami oraz używania słów powszechnie uznawanych za obelżywe, rozsyłanie spamu i niezamówionej informacji handlowej oraz uprawianie działalności komercyjnej, reklamowej, promocyjnej itp.

§ 7

Przetwarzanie danych osobowych

1. Zakład przetwarza dane osobowe Klienta wyłącznie w celu realizacji zawartej umowy o świadczenie usług w zakresie dostawy wody i/lub odprowadzenia ścieków i tylko takie, które są niezbędne do realizacji tej umowy.
2. Dane osobowe przetwarzane są zgodnie z Rozporządzeniem 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 (RODO).
3. Dane wykorzystywane w EBOK są utrwalane, przechowywane i zabezpieczane tylko w ramach obowiązującego prawa i na podstawie udzielonej zgody, która może być w każdym czasie cofnięta.

§ 8

Postanowienia końcowe

1. Klient zobowiązuje się do korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klientów EBOK zgodnie z niniejszym Regulaminem, umową o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków wraz z innymi uregulowaniami stanowiącymi integralną część cytowanej umowy oraz ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną z 18 lipca 2002 r. (Dz. U. z 2017 r. , poz. 1219)
2. Zmiana Regulaminu nie powoduje zmiany umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.06.2019 r.