

Regulamin „Aktywny Klient”

Regulamin „Aktywny Klient” EBOK określa warunki i zasady korzystania z usług oferowanych przez **Gminny Zakład Komunalny w Sianowie** drogą elektroniczną za pomocą Elektronicznego Biura Obsługi Klienta EBOK w zakresie funkcji „**Odczyty rzeczywiste**” oraz „**e-Faktura**”.

§ 1

- 1. Funkcja „Odczyty rzeczywiste” (Profil II)** umożliwia podanie rzeczywistego stanu licznika (liczników, podliczników) w wybranym przez siebie okresie rozliczeniowym, lecz nie dłuższym niż zawarty w Umowie. Na podstawie wpisanych przez klienta informacji dotyczących wskazań licznika (liczników) Zakład wystawia fakturę rozliczeniową z tytułu zużycia wody i/lub odprowadzania ścieków.
- 2. Funkcja „e-Faktura” (Profil III)** umożliwia podanie rzeczywistego stanu licznika (liczników, podliczników) i na tej podstawie automatycznego utworzenia faktury a następnie wydrukowania obrazu tego dokumentu w formie pliku PDF. Faktura wydrukowana z pliku PDF nie jest fakturą elektroniczną w rozumieniu Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 14 lipca 2005r. (Dz. U. Nr 133,poz 1119). W związku z powyższym Klient ma prawo wyboru, czy decyduje się na otrzymywanie dokumentów rozliczeniowych drogą pocztową w formie papierowej.
- 3.** Zakład zastrzega sobie prawo do dokonywania odczytów kontrolnych przez osoby do tego upoważnione bez powiadamiania Klienta o ich terminie, szczególnie w przypadku gdy istnieje domniemanie, że odczyt jest błędny (podane wskazanie wodomierza jest znacząco niższe lub wyższe w stosunku do poprzednich wskazań).

§ 2

Warunki korzystania z funkcji „Odczyty rzeczywiste” oraz „e-Faktura”

- 1.** Korzystanie z funkcji jest bezpłatne.
- 2.** Aby uzyskać dostęp do usługi „Odczyty rzeczywiste” lub ” e-Faktura” w ramach EBOK, Klient musi w zakładce „Moje konto” :
 - zapoznać się z Regulaminem „Aktywny klient” i wyrazić zgodę na wszystkie postanowienia w nim zawarte
 - wybrać odpowiednio usługę , którą jest zainteresowany : „Odczyty rzeczywiste” lub „e-Faktura” oraz zatwierdzić wybór przyciskiem „Wyślij zgłoszenie”.
- 3.** Informacja o udostępnieniu przez Zakład tej formy rozliczania wodomierzy z Klientem zostanie potwierdzona w ciągu 3 dni roboczych poprzez wysłanie informacji na podany przez klienta adres e-mail.
- 4.** Zakład zastrzega sobie prawo do odmowy udzielenia Klientowi zgody na korzystanie z w/w usług.
- 5.** Klient ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane oraz dyspozycje zrealizowane za pomocą EBOK.
- 6.** Na Kliencie spoczywa obowiązek dbania o aktualność podanego adresu e-mail,
- 7.** Zakazane jest umieszczanie w serwisie treści naruszających dobra osób trzecich lub

obowiązujące prawo.

8. Administrator ma prawo zablokować realizację dyspozycji Klienta, gdy zaistnieje uzasadniona wątpliwość, co do jej autentyczności lub zgodności ze stanem faktycznym lub przepisami.
9. Zakład zastrzega sobie prawo do pozbawienia możliwości dostępu do Usług Klientowi (poprzez blokowanie jego Konta) w sytuacji, gdy Klient nie będzie stosował się do przepisów Regulaminu.
10. Zakład zastrzega sobie prawo do rozszerzania lub rezygnacji z niektórych opcji w EBOK. Informacja o w/w sytuacji będzie zamieszczona w oknie głównym EBOK.
11. Zakład zastrzega sobie prawo do czasowego ograniczenia świadczenia Usługi bez wcześniejszego zawiadomienia w przypadku nagłej konieczności przeprowadzenia prac niezbędnych do zapewnienia bezpieczeństwa Systemu.
12. Przerwy i problemy w działaniu EBOK nie mają wpływu na realizację Umowy.
13. Zakład zaleca Klientowi stosowanie zabezpieczenia antywirusowego aktualizowanego na bieżąco.
14. Zakład zapewnia bezpieczeństwo danych w zakresie komunikacji pomiędzy komputerem Klienta a EBOK. Komunikacja internetowa zabezpieczona jest protokołem SSL o długości klucza szyfrującego 256 bitów. Jednocześnie Zakład zastrzega, iż nie oznacza to całkowitego bezpieczeństwa, gdyż używanie Internetu uniemożliwia danie takiej gwarancji, ze względu na różne zagrożenia (ataki hackerskie, wirusy itp.).

§ 3

Podawanie stanów wodomierza

1. Zgodnie z §1 pkt 1 Regulaminu Klient może podawać stany wodomierza (i/lub podlicznika). W zakładce „Rozliczenia”, Klient podświetla i klikając myszką wybiera licznik (podlicznik), a następnie w pozycji: podaj aktualny stan, wpisuje odczyt swojego licznika. Analogicznie postępuje się w przypadku większej ilości liczników. Operację kończy się wciskając „zapisz” .
2. Zgodnie z §1 pkt 2 Regulaminu Klient może podawać stany wodomierza (i/lub podlicznika) a następnie wystawić fakturę. W zakładce „Rozliczenia”, Klient podświetla wybrany licznik (podlicznik) , klikając myszką wpisuje w puste pole odczyt. Po rozliczeniu wszystkich wodomierzy, kończy operację klikając w okienko: „Utwórz obraz faktury”. Automatycznie w systemie utworzony zostaje w formie pliku PDF - dokument sprzedaży i klient ma możliwość obejrzenia i wydrukowania jego obrazu .

§ 4

Zakład nie ponosi odpowiedzialności za:

1. Sposób w jaki Klient korzysta z modułu EBOK ani za jakiegokolwiek wynikłe z tego skutki prawne.
2. Skutki prawne wynikłe z wejścia w posiadanie przez osoby trzecie hasła klienta, niezależnie od przyczyny, która to spowodowała (np. udostępnienie hasła osobie trzeciej przez klienta, złamanie hasła przez osobę trzecią).
3. Bezprawne działania osób trzecich polegające na ingerencji w system komputerowy klienta, szczególności włamania i wirusy komputerowe.
4. Zakład nie kontroluje środowiska informatycznego Klienta (oprogramowanie, zabezpieczenia) a zaleca przestrzeganie § 2 postanowienia w ust.13.

§ 5

Składanie reklamacji

1. Klient ma prawo do składania reklamacji w formie elektronicznej w EBOK lub korespondencyjnie. Opcja ta dostępna jest w zakładce „Kontakt” po wybraniu tematu korespondencji: „Reklamacja”.
2. Zakład potwierdza otrzymanie zgłoszenia z EBOK poprzez wysłanie informacji drogą elektroniczną lub kontakt telefoniczny.
3. Odpowiedzi na złożoną reklamację w formie elektronicznej Zakład udzieli również w formie elektronicznej.
4. W sytuacji, gdy załatwienie reklamacji w formie elektronicznej nie będzie możliwe, odpowiedź udzielona zostanie pisemnie.
5. Zakład jest zobowiązana rozpatrzyć reklamacje w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia jej złożenia.

§ 6

Rezygnacja z korzystania z EBOK

1. Klient ma prawo zrezygnować z funkcji „Odczyty rzeczywiste” lub „e-Faktura” w EBOK.
2. Aby dezaktywować swoje uprawnienia Klient musi złożyć odpowiednią dyspozycję. Opcja ta dostępna jest w zakładce „Kontakt”, po wybraniu tematu korespondencji: Rezygnacja z „Odczyty rzeczywiste” lub Rezygnacja „e-Faktura” i potwierdzeniu jej przyciskiem „Wyślij”
3. Konto Klienta zostanie wyłączone w tym samym dniu roboczym, w którym Klient otrzyma e-maila z wiadomością o realizacji dyspozycji, o której mowa w ust 2.

§ 7

Postanowienia końcowe

1. Zakład zastrzega sobie prawo zmiany treści Regulaminu „Aktywny klient”. Klient zostanie poinformowany o tym fakcie za pośrednictwem EBOK.
2. W przypadku sytuacji, o której mowa w ust. 1 dalsze korzystanie z Usługi uzależnione jest od akceptacji nowego Regulaminu. Brak aprobaty treści nowego Regulaminu skutkuje zablokowaniem Konta Klienta.
3. Aktualna treść Regulaminu „Aktywny klient” dostępna jest w EBOK w zakładce: „Moje konto”.