

Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejszym regulamin określa warunki udostępniania i korzystania, a także zakres usługi Internetowego Biura Obsługi Klienta Gminnego Zakładu Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Chojnowie, zwanego dalej „e-BOK”.
2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - 1) **Zakład** - Gminny Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Chojnowie, z siedzibą przy ul. Fabryczna 1, 59-225 Chojnów, będący Administratorem Danych Osobowych Użytkowników e-BOK
 - 2) **Klient** - podmiot, który jest stroną zawartej z Zakładem umowy na dostawę wody lub odprowadzanie ścieków.
 - 3) **Użytkownik** - Klient zarejestrowany w e-BOK, posiadający login oraz hasło.
 - 4) **Login** – indywidualny e-mail Klienta.
 - 5) **Hasło** - kombinacja min. 8 znaków, w tym co najmniej jedna duża litera i co najmniej jedna cyfra, ewentualnie znaki specjalne, zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do e-BOK.
 - 6) **faktura** - faktura w rozumieniu ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 2174 ze zm.) jak również faktura korygująca, duplikat faktury, faktura elektroniczna, które to dokumenty spełniają wymogi określone we wskazanej ustawie i rozporządzeniach wykonawczych do tej ustawy,
 - 7) **Rozporządzenie** - Rozporządzenie 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1).
3. Regulamin spełnia warunki, o których mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 123 ze zm.).
4. Zakład nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu przez Klienta do e-BOK, wynikający z podania przez Użytkownika błędnych danych.
5. Zakład nie kontroluje środowiska komputerowego Użytkownika, a tym samym nie ponosi odpowiedzialności za ograniczenia techniczne oprogramowania, sprzętu komputerowego lub usług telekomunikacyjnych, z którego korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają Użytkownikowi korzystanie z e-BOK.

Rejestracja i rezygnacja z konta e-BOK

§ 2

1. Dostęp do e-BOK możliwy jest poprzez stronę internetową www.gzgakim-ebok.pl, po wcześniejszym zarejestrowaniu Użytkownika.
2. Zarejestrowanie Klienta może nastąpić tylko osobiście w siedzibie Zakładu po podpisaniu stosownej zgody (załącznik nr 1 do regulaminu), obejmującej w szczególności aktywny adres e-mail Klienta.
3. Przed rejestracją Klient zobowiązany jest do zapoznania się z treścią niniejszego Regulaminu. Uruchomienie e-BOK jest równoznaczne z:

- 1) pełną akceptacją przez klienta warunków regulaminu i zobowiązaniem się Klienta do jego przestrzegania,
- 2) zawarcia między Klientem i Zakładem umowy o świadczenie drogą elektroniczną usługi e-BOK, bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy. Przystąpienie do wykonania umowy następuje z chwilą rejestracji Klienta.
4. Poprzez akceptację Regulaminu i zarejestrowanie się w e-BOK następuje założenie indywidualnego konta Użytkownika w e-BOK. Użytkownik może posiadać tylko jedno konto w e-BOK.
5. Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z e-BOK, składając stosowne oświadczenie następującymi kanałami kontaktu:
 - 1) w formie pisemnej – na adres: Gminny Zakład Gospodarki komunalnej i Mieszkaniowej w Chojnowie, ul. Fabryczna 1, 59-225 Chojnow,
 - 2) poprzez kontakt osobisty w siedzibie Gminnego Zakładu,
 - 3) poprzez wiadomość e – mail: sekretariat@gzgkim.gmina-chojnow.pl
6. Rezygnacja z e-BOK nie obciąża Użytkownika jakimikolwiek kosztami.
7. Rezygnacja z e-BOK nie powoduje rozwiązania innych umów łączących Użytkownika z Zakładem. Jednakże w przypadku rozwiązania umowy na dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków Zakład blokuje dostęp do e-BOK użytkownika w terminie 30 dni kalendarzowych od daty rozwiązania tejże umowy.
8. Po rozwiązaniu Umowy Użytkownik będzie miał dostęp do danych historycznych przez okres 1 miesiąca. Zakład blokuje użytkownikowi dostęp do e-BOK po upływie tego okresu.

Korzystanie z e-BOK

§ 3

1. Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne.
2. e-BOK jest dostępny bezpłatnie – 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
3. Zakład zastrzega możliwość występowania przerw w dostępie do e-BOK w szczególności w związku z koniecznością przeprowadzania planowanych konserwacji. Jeżeli termin planowanej przerwy lub konserwacji będzie dłuższy niż 12 godzin, Zakład powiadomi o tym Użytkownika w drodze wiadomości e-mail na adres podany przez Użytkownika.
4. Dostęp do e-BOK wymaga – w celu autoryzacji – podania Loginu oraz Hasła.
5. Login i Hasło można zmienić na inne, w dowolnym momencie, po zalogowaniu się w e-BOK.
6. Użytkownik jest zobowiązany zabezpieczyć Login oraz Hasło przed dostępem osób trzecich. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki, które ewentualnie wynikną, jeżeli Login i Hasło Użytkownika zostaną użyte przez osoby trzecie bez jego autoryzacji. Będzie to miało miejsce w szczególności w przypadku, gdy Użytkownik nie dochowa należytej ostrożności w zapewnieniu bezpieczeństwa tych danych.
7. Zakład nie kontroluje środowiska komputerowego Użytkownika. Dbanie o bezpieczne środowisko komputerowe należy do Użytkownika. Zakład nie ponosi odpowiedzialności za działania jakichkolwiek programów destrukcyjnych (np. wirusów) w urządzeniu Użytkownika.
8. Użytkownik nie może dostarczać do systemów teleinformatycznych Zakładu lub poprzez nie treści, które:

- 1) powodują zachwianie pracy lub ich przeciążenie, przy czym dotyczy to także systemów teleinformatycznych innych podmiotów, które biorą udział w świadczeniu przez Zakład usługi e-BOK,
 - 2) naruszają dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub są niezgodne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
9. Zakład ma prawo wypowiedzieć Użytkownikowi umowę na świadczenie usługi e-BOK w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez Użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa. Złożenie przez Zakład oświadczenia o wypowiedzeniu umowy następuje w drodze wiadomości e-mail wysłanej na adres podany przez Użytkownika.
10. Aby Użytkownik mógł korzystać z e-BOK, wymagane jest stosowanie przeglądarki internetowej, w aktualnej wersji, która akceptuje pliki cookies.
11. Aby przeglądać faktury, należy korzystać z programu umożliwiającego odczyt plików w formacie „pdf”.

Zakres usług

§ 4

1. Użytkownik, w ramach e-BOK, może korzystać z następującego zakresu usług:
 - 1) **Dane klienta** – Użytkownik może aktualizować numer telefonu kontaktowego i adres e-mail.
 - 2) **Faktury** - użytkownik może sprawdzić: datę wystawienia faktury, terminu płatności faktury, kwoty faktury, historii faktur. Posiada również możliwość wydrukowania faktur;
 - 3) **Wpłaty** – użytkownik może sprawdzić datę i kwotę dokonanej wpłaty;
 - 4) **Dokumenty do zapłaty** – użytkownik może sprawdzić listę niezapłaconych faktur wraz z kwotami;
 - 5) **Liczniki** – użytkownik może sprawdzić numer zamontowanego licznika oraz datę i wielkość dokonanych odczytów, jak również podać aktualny odczyt licznika; Podanie aktualnego odczytu licznika dokonuje się w sposób następujący: po zalogowaniu się do e-BOK należy przejść w zakładkę „Liczniki” a następnie „Odczyty”. W odpowiednich polach należy wprowadzić aktualną wartość odczytaną z licznika i zapisać tą informację. Faktura będzie dostępna na koncie Użytkownika e-BOK następnego dnia po wprowadzeniu odczytu, o czym Zakład powiadomi Użytkownika w drodze wiadomości e-mail wysłany na adres podany przez Użytkownika.
 - 6) **Obroty i salda** – użytkownik może sprawdzić informację o obrotach i saldach.
2. Odczyt licznika można wprowadzać tylko jeden raz w miesiącu. Po wprowadzeniu i zapisaniu odczytu licznika informacja w danym miesiącu nie będzie mogła być już zmieniona przez Użytkownika. W przypadku wprowadzenia błędnej informacji Użytkownik może z taką informacją zwrócić się do Zakładu.
3. Zakres usług eBOK lub jego poszczególne funkcjonalności może ulec modyfikacji, bez podania przyczyny, w szczególności poprzez zawieszenie lub wyłączenie części z nich lub dodanie nowych usług. Informacje o modyfikacjach są publikowane w e-BOK z 14-dniowym wyprzedzeniem. W przypadku niewyrażenia przez Użytkownika zgody na modyfikację zakresu usług serwisu lub jego poszczególnych funkcjonalności, Użytkownik może złożyć rezygnację z korzystania z e-BOK, stosownie do treści § 2 ust. 5 niniejszego Regulaminu. W przypadku niezłożenia przez Użytkownika rezygnacji z e-BOK we wskazanym wyżej terminie, wprowadzone przez Zakład modyfikacje będą dla Użytkownika wiążące.

Zasady korzystania z e-faktur

§ 5

1. Zakład zamieszcza w e-BOK, w zakładce „Faktury” faktury w formie elektronicznej, gwarantując autentyczność ich pochodzenia oraz integralność ich treści. Formatem faktury elektronicznej jest „pdf”.
2. Warunkiem skorzystania przez Użytkownika z możliwości korzystania z faktur w formie elektronicznej jest posiadanie przez niego aktywnego dostępu do e-BOK oraz podanie aktualnego adresu e-mail, na który będzie wysyłana informacja o dostępności na koncie Użytkownika e-BOK faktury za wykonane przez Zakład usługi.
3. Użytkownik zobowiązany jest do utrzymania aktywnego adresu e-mail. W razie jego zmiany Użytkownik zobowiązany jest dokonać aktualizacji danych dotyczących adresu e-mail. Zakład nie ponosi odpowiedzialności za skutki niepoinformowania przez Użytkownik Zakładu o zmianie adresu e-mail.
4. Zakład nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowo podany adres e-mail Użytkownika, jak również za brak odbierania poczty elektronicznej przez Użytkownika z podanego adresu e-mail.
5. Oświadczenie Klienta o akceptacji faktur w formie elektronicznej nie pozbawia Zakładu prawa do wystawiania i przesyłania faktur, faktur korygujących i duplikatów faktur w formie papierowej.

Reklamacje

§ 6

1. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji dotyczących dostępu oraz funkcjonowania e-BOK.
2. Reklamacje mogą Państwo złożyć:
 - a) elektronicznie – sekretariat@gzgkim.gmina-chojnow.pl
 - b) telefonicznie – 76 81 88 461 wew. 79 lub 73,
 - c) korespondencyjnie: ul. Fabryczna 1, 59-225 Chojnow,
 - d) osobiście w siedzibie Zakładu.
3. Reklamacje, wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji, należy zgłaszać niezwłocznie po wystąpieniu usterki.
4. Użytkownik zobowiązany jest opisać szczegółowo usterkę.
5. Reklamacje związane ze świadczeniem usługi e-BOK będą rozpatrywane w terminie 14 dni. Powiadomienie o wyniku jej rozpatrzenia będzie następować tym samym kanałem kontaktu, którym reklamacja została zgłoszona, z zastrzeżeniem, że jeżeli reklamacja została zgłoszona osobiście w siedzibie Zakładu, to powiadomienie będzie wysłane korespondencją tradycyjną.

Ochrona danych osobowych

§ 7

Informacja o przetwarzaniu danych osobowych stanowi załącznik nr 2 do regulaminu o nazwie „Obowiązek informacyjny”.

Postanowienia końcowe

§ 8

1. Regulamin korzystania z e-BOK jest dostępny pod adresem: www.gzgkim-ebok.pl oraz w Dziale Obsługi Klienta w siedzibie Zakładu.

2. W przypadku zmiany treści Regulaminu, Użytkownik zostanie poinformowany o jego nowej treści w drodze wiadomości e-mail na adres podany przez Użytkownika. Jeżeli Użytkownik nie zgodzi się na zmianę Regulaminu, może zrezygnować z usługi e-BOK, składając stosowne oświadczenie, zgodnie z treścią § 2 ust. 5 Regulaminu. W takim wypadku zastosowanie będą miały przepisy § 2 ust. 6-8 Regulaminu.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 02.09.2019 r.
4. W przypadkach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa.

Dane wnioskodawcy:

Imię i nazwisko / nazwa

firmy.....

Adres:.....

PESEL/NIP.....

Kod odbiorcy:.....

Nr telefonu:.....

Gminny Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Chojnowie
ul. Fabryczna 1, 59-225 Chojnow

**OŚWIADCZENIE O AKCEPTACJI REGULAMINU INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI
KLIENTA I ZGODA NA OTRZYMYWANIE FAKTUR ELEKTRONICZNYCH**

W związku z uruchomieniem przez Gminny Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Chojnowie, zwany dalej „Zakładem”, systemu elektronicznego biura obsługi klienta, zwanego dalej „e-BOK”, w ramach którego istnieje możliwość otrzymywania z Zakładu faktur elektronicznych z tytułu usług wykonywanych na moją rzecz przez Zakład, niniejszym:

1. Oświadczam że zapoznałam się z treścią regulaminu internetowego biura obsługi klienta i w pełni akceptuję jego treść

2. wyrażam zgodę na otrzymywanie drogą elektroniczną z Zakładu, w ramach e-BOK, elektronicznych faktur VAT, duplikatów tych faktur oraz ich korekt, zwanych dalej „elektronicznymi fakturami VAT”,
3. oświadczam, że mój adres e-mail, na który mają być wysyłane informacje zawierające elektroniczną fakturę VAT lub powiadomienie o dostępności takiej elektronicznej faktury VAT w e-BOK, jest następujący:
4. zobowiązuję się aktywnie korzystać z podanego adresu e-mail i niezwłocznie powiadomić Zakład o każdej jego zmianie, zablokowaniu lub niedostępności,
5. przyjmuję do wiadomości, że za datę otrzymania elektronicznej faktury VAT uznaje się datę wysłania przez Zakład na podany przeze mnie adres e-mail informacji zawierającej elektroniczną fakturę VAT lub powiadomienie o dostępności takiej elektronicznej faktury VAT w e-BOK,
6. oświadczam, że niniejszym rezygnuję z otrzymywania z Zakładu tradycyjną drogą pocztową faktur VAT, duplikatów tych faktur oraz ich korekt, w formie papierowej.

Oświadczam, że zostałem poinformowany o przysługujących mi prawach w zakresie przetwarzania przez Gminny Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Chojnowie moich danych osobowych, udostępnionych w ramach niniejszej zgody oraz obowiązkach Gminnego Zakładu Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Chojnowie, jako administratora tych danych osobowych.

.....
Data i podpis

O BOWIĄZEK INFORMACYJNY

Zgodnie z art. 13 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, dalej również „*RODO*”), informujemy, że:

1. Administratorem Pani/Pana* danych osobowych jest Gminny Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej z siedzibą w Chojnowie (59-225), ul. Fabryczna 1; nr tel. 76 818 84 61, adres e-mail: sekretariat@gzgkim.gmina-chojnow.pl
2. Podanie przez Panią/Pana* danych osobowych w dokumentacji wymaganej do spełnienia obowiązku wynikającego z przepisów prawa lub na mocy umowy jest obowiązkowe.

Konsekwencją niepodania danych osobowych będzie brak możliwości załatwienia sprawy będącej wymogiem określonym w przepisach prawa lub na mocy umowy, której będzie Pani/Pan* stroną.

3. Pani/Pana* dane osobowe będą przetwarzane przez pracowników Gminnego Zakładu Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Chojnowie w celu wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze danych lub na mocy umowy jest obowiązkowe.
4. Odbiorcą Pani/Pana* danych osobowych mogą być podmioty uprawnione na podstawie przepisów prawa.
5. Pani/Pana* dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej.
6. Pani/Pana* dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym nie będą podlegały profilowaniu.
7. Ma Pani/Pana* prawo do żądania od Administratora danych dostępu do Pani/Pana* danych osobowych a także ich sprostowania, jeżeli są nieprawdziwe lub nieaktualne.
8. Pani/Pana* dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z przepisami 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), tzn. **dane będą przetwarzane na podstawie przepisów prawa, a w szczególnych przypadkach - na podstawie zgody udzielonej przez Panią/Pana* albo w związku z wykonywaniem umowy, której jest Pani/Pana* stroną.**
9. Pani/Pana* dane osobowe będą przechowywane przez okres wynikający z przepisów prawa.
10. W Gminnym Zakładzie Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Chojnowie powołany został Inspektor Ochrony Danych, z którym można kontaktować się pod adresem: ul. Fabryczna 1, (59-225) Chojnow; tel. 76 818 84 61;
adres e-mail: iod@gzgkim.gmina-chojnow.pl
11. Ma Pani/Pan* prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych mający swoją siedzibę w Warszawie (00-193), przy ul. Stawki 2.

Wyk. w 2 egz.

1. Egz. nr 1 – klient
2. Egz. nr 2 – aa.

*niepotrzebne skreślić