

**REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA
ZAKŁADU GOSPODARKI KOMUNALNEJ W ZWIERZYŃCU**

§ 1

Postanowienia wstępne

1. Regulamin korzystania z usług Elektronicznego Biura Obsługi Klienta w Zakładzie Gospodarki Komunalnej w Zwierzyńcu (zwany dalej Regulaminem) określa warunki i zasady korzystania z usług systemu e-BOK, oferowanego przez Zakład Gospodarki Komunalnej w Zwierzyńcu oraz zasady zabezpieczania danych osobowych i udostępnionych przez niego informacji.
2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - a) Ustawa - ustawa z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2017.1219 tj.);
 - b) Regulamin – niniejszy Regulamin korzystania z usług Elektronicznego Biura Obsługi Klienta;
 - c) e-BOK – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta;
 - d) ZGK – Zakład Gospodarki Komunalnej w Zwierzyńcu ul. Rynek 1, 22-470 Zwierzyniec;
 - e) Klient/Nabywca – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła umowę w zakresie świadczenia usług dostawy wody i odprowadzania ścieków oraz usług dodatkowych z Zakładem Gospodarki Komunalnej w Zwierzyńcu;
 - f) Użytkownik – klient lub upoważniony przedstawiciel zarejestrowany w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta posiadający login i hasło;
 - g) Login – jest to nazwa nadana przez użytkownika;
 - h) Hasło – losowy ciąg znaków znanych wyłącznie użytkownikowi zapewniający dostęp do e-BOK;
 - i) Nr Nabywcy- numer klienta nadany przez ZGK w Zwierzyńcu – numer znajduje się na fakturze;
 - j) Administrator e-BOK – nadzorujący funkcjonowanie e-BOK;
 - k) System – system informatyczny Elektronicznego Biura Obsługi Klienta e-BOK umożliwiający Klientom dostęp do konta Klienta i przesyłanie informacji za pośrednictwem Internetu oraz umożliwiający ZGK przyjmowanie, przechowywanie, przetwarzanie i ochronę informacji udostępnionych przez Klienta;
 - l) Faktura generowana w formie elektronicznej – 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);
 - m) Umowa - umowa na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków.
3. Korzystanie z e-BOK jest bezpłatne.
4. e-BOK jest dostępny dla Klientów 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Administrator zastrzega możliwość dokonywania przerw w dostępie do e -BOK w związku z koniecznością przeprowadzenia konserwacji.

5. Regulamin korzystania z e-BOK jest dostępny na stronie internetowej www.zgk.hw7.pl oraz w siedzibie Zakładu Gospodarki Komunalnej w Zwierzyńcu, ul. Rynek 1, a Klient ma możliwość jego pozyskania, odtwarzania i utrwalania jego treści.

§ 2

Rejestracja

1. Klient zobowiązany jest przed rejestracją do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu.
2. Podczas tworzenia konta Klienta automatycznie tworzony jest główny profil użytkownika zawierający indywidualny login i hasło. Login jest niepowtarzalny, niezmienny i przypisany klientowi.
3. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie korzystania z systemu e-BOK.
4. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć login oraz hasło przed dostępem osób trzecich.
5. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za dyspozycje zrealizowane za pomocą e-BOK.

§ 3

Rodzaje i zakres usług

1. Usługi Elektronicznego Biura Obsługi Klienta są dostępne wyłącznie dla Klientów e-BOK i umożliwiają skorzystanie z następujących usług i możliwości:
 - a) dokonywania płatności on-line za zakupioną wodę i odprowadzone ścieki w wysokości zgodnej z wystawionymi przez ZGK fakturami i ewentualnymi odsetkami;
 - b) zgłaszanie awarii i reklamacji;
 - c) podawania wskazań wodomierzy oraz wgląd w historię odczytów;
 - d) zarządzania danymi teleadresowymi;
 - e) przeglądania rozrachunków wystawionych faktur;
 - f) analizowania danych i wykresów dotyczących zużycia wody i odprowadzania ścieków;
 - g) szybkiego otrzymywanie przekazywanych przez ZGK istotnych dla Klientów informacji;
 - h) pobieranie dokumentów i formularzy udostępnianych przez ZGK.

§ 4

Zasady płatności

1. Na podstawie zawartych umów oraz podanych przez Klienta informacji dotyczących wskazań wodomierza zweryfikowanych przez ZGK, Zakład wystawia fakturę rozliczeniową z tytułu zużycia wody i/lub odprowadzania ścieków.

2. Jednocześnie ZGK zastrzega sobie prawo do dokonywania kontrolnych odczytów wodomierzy przez inkasentów bez powiadamiania Klientów o ich terminie.

§ 5

Warunki udostępnienia i korzystania z e-BOK

1. e-BOK jest własnością Gminy Zwierzyniec, administrowany jest przez Zakład Gospodarki Komunalnej, ul. Rynek 1, 22-470 Zwierzyniec.
2. Korzystającym z usługi e-BOK w ZGK może być wyłącznie Klient będący stroną umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
3. Udostępnienie Klientowi usługi następuje po spełnieniu łącznie przez Klienta poniższych warunków:
 - a) posiada umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków;
 - b) zarejestrował się do systemu;
 - c) zalogował się poprzez wpisanie prawidłowego loginu i hasła.
4. Aktualny wykaz danych dotyczących: wystawionych faktur VAT, odczytów wodomierzy, korespondencji Klienta z ZGK dostępny jest w e-BOK na koncie każdego zalogowanego Użytkownika.
5. ZGK zastrzega sobie prawo do wstrzymania dostępności usługi w przypadku prowadzenia prac konserwacyjnych oraz awarii łącza internetowego.
6. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w wypadku stwierdzenia, że użytkownik korzysta z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
7. Administrator e-BOK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z udostępnienia przez Użytkownika identyfikatora Użytkownika (loginu) oraz hasła osobom trzecim.
8. ZGK 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 www.zgk.hw7.pl

§ 6

Wymagania techniczne

1. Za prawidłowe działanie e-BOK odpowiada Administrator.
2. Do prawidłowego działania e-BOK wymagana jest:
 - a) posiadanie aktywnego konta poczt elektronicznej;
 - b) przeglądarka internetowa: Internet Explorer w wersji min. 6.0 lub wyższej, FireFox; Opera, Google Chrome,
 - c) minimalna szybkość łącza internetowego powyżej 512 KB/s.
3. Administrator e-BOK podejmie wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie systemu w zakresie możliwości wynikających z dostępu technicznego.

§ 7

Postępowanie reklamacyjne

1. Klient ma prawo do składania reklamacji. Reklamacje zgłaszane są za pośrednictwem e-BOK, pisemnie lub ustnie w siedzibie ZGK ul. Rynek 1, 22-470 Zwierzyniec, telefonicznie 84/ 6872 178 bądź drogą elektroniczną: zgk@zwierzyniec.info.pl
2. Zakład jest zobowiązany do udzielenia odpowiedzi w formie elektronicznej, pisemnej lub telefonicznej na zgłoszone reklamacje dotyczące:
 - a) faktury VAT - do 7 dni roboczych;
 - b) korekty błędnie wystawionej faktury - do 7 dni roboczych;
 - c) prawidłowości wskazań wodomierza – w ciągu 14 dni, a w przypadku konieczności dokonania ekspertyzy wodomierza – do trzech miesięcy.
3. Inne zgłoszone ustnie lub telefonicznie, interwencje, skargi i zapytania ZGK rozpatruje w ciągu 7 dni roboczych.
4. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji (interwencji, skargi, zapytania) wymaga dłuższego terminu niż wskazany w pkt.2 lub pkt. 3, ZGK przed upływem tych terminów, wskaże nowy termin do rozpatrzenia reklamacji, o czym powiadomi Klienta. Termin ten w żadnym wypadku nie może być dłuższy niż 30 dni.
5. W razie stwierdzenia przez Klienta nieprawidłowości w funkcjonowaniu systemu e-BOK, 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.

§ 8

Zabezpieczenia dostępu do e-BOK

1. Dostęp do systemu jest możliwy jedynie po poprawnej identyfikacji Klienta na podstawie loginu i hasła.
2. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu (na przykład w momencie rejestracji, logowania) zobowiązany jest do kontaktu z Administratorem e-BOK za pośrednictwem poczty elektronicznej: zgk@zwierzyniec.info.pl, osobiście w siedzibie ZGK, ul. Rynek 1 w Zwierzyncu od poniedziałku do piątku w godz. 7:00-15:00 lub telefonicznie 84 /6872 178.
3. Zakład nie ponosi odpowiedzialności za skutki ujawnienia przez Użytkownika osobom trzecim informacji, które mogą skutkować realizacją dyspozycji złożonych przez osobę nieuprawnioną, posługującą się loginem i hasłem Użytkownika.
4. Zakazuje się umieszczania w systemie e-BOK tekstów niezgodnych z obowiązującymi przepisami (art. 3 Ustawy o języku polskim z dnia 7 października 1999r. Dz. U.2011 Nr 43 poz. 224 tj. ze zm., art. 23 Kodeksu cywilnego oraz art. 194 - 196 Kodeksu karnego) oraz używania

słów powszechnie uznawanych za obelżywe, rozsyłanie spamu i niezamówionej informacji handlowej oraz uprawianie działalności komercyjnej, reklamowej, promocyjnej itp.

§ 9

Przetwarzanie danych osobowych

1. Zakład przetwarza dane Klienta w celu i zakresie określonym w ustawie.
2. Dane wykorzystywane w e-BOK są utrwalane, przechowywane i zabezpieczane tylko w ramach obowiązującego prawa, w tym: ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2016.922 ze zm.) oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2017.1219 t.j.)

§ 10

Postanowienia końcowe

1. Klient zobowiązuje się do korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klientów e-BOK 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 (Dz. U. 2017.1219 t.j.).
2. Zmiana Regulaminu nie powoduje zmiany umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.
3. Oficjalna strona internetowa e-BOK znajduje się pod adresem: www.zgk.hw7.pl
4. Regulamin został zatwierdzony Zarządzeniem Burmistrza Zwierzyńca Nr 89/2017r. z dnia 13.11.2017 r. i wchodzi w życie z dniem 13.11.2017 r.