

REGULAMIN KORZYSTANIA Z ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§1

1. Regulamin niniejszy określa zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta, przez odbiorców dla których usługi wodociągowo – kanalizacyjne świadczy Zakład Gospodarki Komunalnej w Swarzędzu.
2. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne jest pod adresem internetowym <https://ebok.wodkan.pl/Swarzedz> lub poprzez zakładkę eBOK na stronie internetowej Zakładu Gospodarki Komunalnej w Swarzędzu pod adresem <http://www.zgk.swarzedz.pl>

§2

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Administrator** – Zakład Gospodarki Komunalnej w Swarzędzu z siedzibą w Swarzędzu przy ul. Strzeleckiej 2 (skrót: ZGK).
2. **Odbiorca** – osoba fizyczna lub prawna, która jest stroną umowy o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków.
3. **Użytkownik** – Odbiorca zarejestrowany w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta.
4. **eBOK, Platforma eBOK** – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta, internetowy moduł systemu obsługi klientów dostępny na stronie internetowej Administratora, przeznaczony do świadczenia usług na rzecz Użytkownika drogą elektroniczną, w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
5. **Rejestracja** – proces mający na celu utworzenie indywidualnego konta Odbiorcy w eBOK.
6. **Login** – indywidualny numer identyfikacyjny Odbiorcy, widoczny na fakturze, który nadaje Administrator każdemu Odbiorcy.
7. **Hasło** – kombinacja znaków zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do eBOK.

REJESTRACJA

§3

Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne jest tylko dla zarejestrowanych Odbiorców.

1. Odbiorca przed Rejestracją zobowiązany jest do zapoznania się z treścią niniejszego Regulaminu, który dostępny jest na stronie internetowej Administratora <http://www.zgk.swarzedz.pl> oraz na Platformie eBOK <https://ebok.wodkan.pl/Swarzedz>.
2. Odbiorca samodzielnie dokonuje Rejestracji poprzez zakładkę na Platformie eBOK „Rejestruj”, wypełniając puste pola właściwymi informacjami, które pozwolą zidentyfikować osobę dokonującą Rejestracji jako Odbiorcę. Podczas Rejestracji Odbiorca jest zobowiązany do akceptacji niniejszego Regulaminu.
3. eBOK dostępne jest tylko dla Użytkowników, którzy zaakceptowali aktualną wersję Regulaminu. Korzystanie z Platformy eBOK oznacza akceptację niniejszego Regulaminu w jego aktualnym brzmieniu przez Użytkownika.
4. Użytkownik zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu.
5. Administrator zapewnia prawidłowe funkcjonowanie Platformy eBOK pod warunkiem spełnienia przez system informatyczny Użytkownika minimalnych wymagań technicznych określonych w § 4 niniejszego Regulaminu.
6. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Platformy eBOK, jeżeli wynika to z błędnej rejestracji lub błędnego logowania się Użytkownika.

§4

Minimalne wymagania techniczne dla systemu informatycznego Użytkownika:

1. Komputer z dostępem do internetu i monitorem o rozdzielczość ekranu minimum 800x600 pikseli.

- Przeglądarka internetowa. Zaleca się używanie następujących przeglądarek: IE 10.x , Mozilla FF 15.x , Opera 12.x , Chrome 2.x . W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane, Administrator nie gwarantuje poprawności działania Platformy eBOK.
- Oprogramowanie do odczytywania plików PDF (Portable Dokument Format). W przypadku braku oprogramowania nie wszystkie usługi udostępnione przez eBOK będą poprawnie działały.

KORZYSTANIE Z eBOK

§5

- Korzystanie z Platformy eBOK jest bezpłatne.
- Platforma eBOK jest dostępna dla Użytkowników przez 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę, z wyłączeniem przerw związanych z aktualizacją danych oraz przerw serwisowych i technicznych niezależnych od Administratora. Administrator zastrzega możliwość dokonywania przerw w dostępie do Platformy eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej aktualizacji oraz konserwacji systemu informatycznego. O planowanym terminie prac serwisowych i przerwie w świadczeniu usług eBOK Administrator powiadomi każdego z Użytkowników systemu wysyłając stosowny komunikat na wskazany przez Użytkownika adres poczty e-mail.
- W przypadkach szczególnych, mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność systemu informatycznego, Administrator ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia zakresu świadczenia usługi eBOK w celu przeprowadzenia niezbędnych prac koniecznych do przywrócenia bezpieczeństwa i stabilności systemu, bez wcześniejszego powiadomienia Użytkowników.
- Użytkownik może korzystać z następujących usług eBOK:
 - Odczyty** - Użytkownik może podać stan licznika, jak również sprawdzić odczyty licznika, przy czym podanie odczytu nie jest równoznaczne z wystawieniem faktury;
 - Płatności** - Użytkownik ma możliwość sprawdzenia: daty wystawienia faktury, terminu płatności faktury, kwoty faktury, historii faktur. Posiada również możliwość sprawdzenia aktualnego stanu rozliczeń wraz z odsetkami naliczonymi w notach odsetkowych;
 - e-Faktura** - Usługa eBOK polegająca na wystawianiu i udostępnianiu przez Administratora Użytkownikom faktur, faktur korygujących, duplikatów faktur w formie elektronicznej. Usługa jest dostępna po udzieleniu Administratorowi przez Użytkownika zgody na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej (patrz §8);
 - Start** - Użytkownik ma możliwość sprawdzenia: adresu klienta, rodzaju odbiorcy, konta bankowego na fakturze, adresu email, punktów świadczenia usług, rodzaju usługi, daty rejestracji, numeru licznika, swojej aktywności w eBOK. Użytkownik może zmienić Hasło dostępu.
 - Kontakt** - Użytkownik może wysłać żądanie zmiany danych adresowych, zmiany adresu e-mail, udostępnienia usługi e-Faktury, rezygnacji z usługi e-Faktury lub z eBOK. Użytkownik może zgłaszać uwagi, reklamacje lub wysłać zapytanie innej treści, które zostaną rozpatrzone w terminie do 14 dni od dnia wpływu zgłoszenia do Administratora. Za dzień wpływu uznaje się datę pierwszego dnia roboczego następującego po dniu umieszczenia zgłoszenia w eBOK.
- Administrator może modyfikować zakres funkcjonalny Platformy eBOK. Informacje o modyfikacjach są udostępniane w Platformie eBOK. Wprowadzenie modyfikacji nie wymaga zmiany Regulaminu.
- Administrator ma prawo do ograniczenia lub zmiany usług świadczonych w eBOK na czas określony lub bezterminowo po uprzednim powiadomieniu Użytkowników poprzez wysłanie wiadomości na wskazany przez Użytkownika adres e-mail.
- Prezentacje graficzne w eBOK nie stanowią podstawy do weryfikacji danych prezentowanych w fakturach. Nadrzędne są dane uwidocznione w fakturze.
- Użytkownik ma prawo do rezygnacji z korzystania z usługi eBOK w każdym czasie, poprzez złożenie dyspozycji rezygnacji z eBOK do Biura Obsługi Klienta za pośrednictwem zakładki Kontakt lub pisemnie na adres siedziby Administratora. Rezygnacja z usługi eBOK oznacza rezygnację z otrzymywania e-Faktur i akceptację otrzymywania faktur w formie papierowej.
- Rozwiązanie z Użytkownikiem umowy o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków, oznacza równocześnie dyspozycję rezygnacji z korzystania z usługi eBOK z dniem rozwiązania umowy.
- Administrator zobowiązany jest do wyrejestrowania Użytkownika z Platformy eBOK w terminie do 2-ch dni roboczych od daty rezygnacji z korzystania z usługi eBOK, określonej w dyspozycji przez Użytkownika. W przypadku braku określenia w dyspozycji daty rezygnacji lub podania daty

wcześniej niż data otrzymania dyspozycji przez Administratora, datą rezygnacji jest data otrzymania dyspozycji.

§6

1. Użytkownik zobowiązuje się do:
 - a) korzystania z Platformy eBOK w sposób uniemożliwiający wgląd i ingerencję osób trzecich w dane dostępne w eBOK;
 - b) niezwłocznego wylogowania się z Platformy eBOK po zakończeniu jej użytkowania;
 - c) niezwłocznego powiadomienia Administratora o prawdopodobnym pozyskaniu jego danych przez osoby nieupoważnione.
2. Użytkownik zobowiązany jest do:
 - a) stosowania się do zapisów niniejszego Regulaminu, bieżącego kontrolowania ewentualnych zmian jego treści;
 - b) zabezpieczenia swojego Hasła oraz Loginu przed dostępem osób nieupoważnionych. Użytkownik w każdym czasie korzystania z eBOK może zmienić Hasło. Zaleca się zmianę Hasła w przypadku jego automatycznego wygenerowania, które możliwe jest tylko na żądanie Użytkownika (np. utrata Hasła). Użytkownik ponosi wyłączną i całkowitą odpowiedzialność za wszystkie skutki wynikłe z korzystania z eBOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie Hasła i Loginu Użytkownika. Zaleca się, stosowanie programów antywirusowych i sprawdzenie, przed skorzystaniem z Platformy eBOK, czy środowisko komputerowe jest bezpieczne;
 - c) przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz dostarczania przez lub do systemów informatycznych Administratora następujących treści:
 - powodujących zaburzenie lub przeciążenie systemów informatycznych Administratora;
 - naruszających dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
3. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za:
 - a) dyspozycje składane i zrealizowane za pomocą eBOK;
 - b) błędnie wprowadzone dane w procesie Rejestracji;
 - c) działania osób trzecich, które weszły w posiadanie Hasła i Loginu Użytkownika;
 - d) skutki powstałe z powodu używania niewłaściwie funkcjonującego lub niezabezpieczonego przed dostępem osób nieupoważnionych środowiska komputerowego.
4. Użytkownik jeden raz w okresie rozliczeniowy (co dwa miesiące) przekaże stan/y wodomierza/y przy pomocy usługi eBOK w celu wystawienia przez Administratora faktury. W przypadku nie przekazania stanu/ów, Administrator wyśle na adres e-mail Użytkownika prośbę o podanie stanu/ów wodomierza/y w terminie do 7 dni od daty wysłania prośby. Administrator w przypadku braku informacji, po upływie 7 dni od daty wysłania prośby wystawi fakturę szacunkową.

§7

1. Administrator zapewni właściwe, ciągłe i należyte działanie urządzeń i oprogramowania, które należą do Administratora i są niezbędne do utrzymania funkcjonalności Platformy eBOK.
2. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w działaniu Platformy eBOK wynikające z awarii lub wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych, na które Administrator nie ma wpływu, w tym także za problemy techniczne, błędy oprogramowania lub ograniczenia sprzętu komputerowego, z którego korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają korzystanie z Platformy eBOK.

KORZYSTANIE Z e-FAKTURY

§8

1. Usługa e-Faktury jest dostępna dla Użytkowników, którzy wyrazili zgodę na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej;
2. Użytkownik może wyrazić zgodę na korzystanie z usługi e-Faktury podczas Rejestracji zaznaczając opcję e-Faktura lub w dowolnym momencie korzystania z eBOK, poprzez zgłoszenie do Biura Obsługi Klienta za pośrednictwem zakładki Kontakt.
3. Zgoda, o której mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu, oznacza zgodę Użytkownika na otrzymywanie faktur, faktur korygujących oraz duplikatów faktur w formie elektronicznej i jednocześnie rezygnację z otrzymywania wymienionych dokumentów w formie papierowej.
4. Administrator po otrzymaniu zgody Użytkownika na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej rozpocznie wystawianie i udostępnianie e-Faktur. Administrator zastrzega sobie prawo do wysyłania faktur, faktur korygujących oraz duplikatów faktur w formie papierowej w przypadkach, w których nie jest możliwe udostępnienie e-Faktur.
5. Administrator, w celu zapewnienia autentyczności pochodzenia faktur oraz integralność treści udostępnianych poprzez eBOK faktur w rozumieniu art. 106m Ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (tj. Dz. U. z 2020 r., poz. 106), stosuje zapisywanie faktury w zabezpieczonym przed edycją pliku PDF (Portable Dokument Format).
6. Administrator zapewnia, że faktura elektroniczna jest równoznaczna z fakturą w formie papierowej i stanowi dokument księgowy. Podstawą prawną wystawiania, udostępniania i przechowywania faktur w formie elektronicznej jest ustawa z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.
7. e-Faktura jest wystawiana w siedzibie Administratora i udostępniana Użytkownikowi poprzez system eBOK w terminie do 2 dni od daty jej wystawienia.
8. Powiadomienie o wystawieniu i udostępnieniu e-Faktury przekazywane jest Użytkownikowi, na adres e-mail Użytkownika zapisany w Platformie eBOK.
9. Użytkownik w każdym czasie ma prawo do zmiany adresu e-mail. Administrator zmieni adres e-mail Użytkownika, na który są mu wysyłane powiadomienia, tylko na jego żądanie wysłane z eBOK do Biura Obsługi Klienta za pośrednictwem zakładki Kontakt. Zmiana adresu w Platformie eBOK nastąpi w terminie do 2 dni roboczych od daty otrzymania żądania. Administrator powiadomi Użytkownika o zmianie jego adresu e-mail poprzez wysłanie informacji równocześnie na nowy i stary adres e-mail.
10. Użytkownik może w każdym czasie korzystania z eBOK, w zakładce Start / Dane klienta, sprawdzić swój adres e-mail.
11. Powiadomienie wysłane na adres e-mail zapisany w Platformie eBOK uważa się za skuteczne.
12. Odczytanie e-Faktury możliwe jest po uprzednim zalogowaniu się do systemu eBOK. e-Faktury w formacie PDF dostępne są w zbiorze Faktur niezapłaconych w zakładce Płatności i na Stronie głównej oraz w zakładce Płatności / Wszystkie faktury.
13. Za termin otrzymania e-Faktury uważa się dzień w którym została ona udostępniona Użytkownikowi w systemie eBOK.
14. Użytkownik zobowiązuje się do odbierania powiadomień o wystawieniu faktury elektronicznej, pod adresem e-mail zapisanym w Platformie eBOK.
15. Użytkownik może w każdym czasie zrezygnować z usługi e-Faktury, wysyłając z eBOK do Biura Obsługi Klienta za pośrednictwem zakładki Kontakt, żądanie zaprzestania wystawiania i udostępniania faktur w formie elektronicznej.
16. Administrator zaprzestanie udostępniać Użytkownikowi usługę e-Faktury w terminie do 3 dni roboczych od daty otrzymania żądania.
17. Rezygnacja z korzystania z eBOK oznacza równocześnie rezygnację z usługi e-Faktury. W tym przypadku zaprzestanie udostępniania usługi e-Faktury nastąpi równocześnie z zaprzestaniem udostępniania Platformy eBOK.
18. Rezygnacja z usługi e-Faktury oznacza rezygnację Użytkownika z otrzymywania faktur, faktur korygujących, duplikatów faktur w formie elektronicznej. Administrator z momentem zaprzestania udostępniania usługi e-Faktury, przywróci wystawianie i wysyłanie faktur, faktur

korygujących, duplikatów faktur w formie papierowej na adres do korespondencji wskazany przez Użytkownika.

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

§9

1. Przetwarzanie danych osobowych Użytkownika na potrzeby realizacji usługi e-Bok i usługi e-Faktury przez Administratora odbywać się będzie w celu i zakresie zgodnym z treścią Klauzuli Informacyjnej, która stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu i jest publikowana na stronie internetowej Administratora <http://zgk.swarzedz.pl> w zakładce [Ochrona Danych Osobowych](#) oraz w eBOK <https://ebok.wodkan.pl/swarzedz> w zakładce „Polityka prywatności”.
2. Użytkownik akceptując treść niniejszego Regulaminu i korzystając z eBOK oraz usługi e-Faktury wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych przez Administratora w celu realizacji usług eBOK oraz oświadcza, że zapoznał się z treścią Klauzuli Informacyjnej, o której mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, w tym z informacją o celu i sposobach przetwarzania danych osobowych oraz przysługującym mu prawie dostępu do treści swoich danych i ich aktualizacji.

INNE POSTANOWIENIA

§10

1. Administrator zastrzega sobie prawo do zmiany zasad funkcjonowania eBOK i modyfikowania danych w eBOK.
2. W przypadku stwierdzenia korzystania z eBOK w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami powszechnie obowiązującego prawa, Administrator ma prawo do zablokowania Użytkownikowi dostępu do eBOK.
3. Nieprawidłowości w działaniu eBOK Użytkownik zgłasza Administratorowi korzystając z usługi Kontakt w eBOK lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: rozliczenia@zgk.swarzedz.pl, lub telefonicznie pod nr telefonu 61 639 10 23, w godzinach od 8:00 do 15:00 w dni robocze. O sposobie rozwiązania problemu Użytkownik zostanie powiadomiony drogą elektroniczną.
4. Informacje uzyskane za pośrednictwem eBOK nie mogą stanowić podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez Administratora postanowień umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, w szczególności błędnych rozliczeń. W przypadku, gdy informacje uzyskane przez Użytkownika za pośrednictwem eBOK są jego zdaniem nieprawidłowe, obowiązany jest on dochować procedury reklamacyjnej określonej w umowie o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków.
5. Wszelkie uwagi, komentarze, pytania i reklamacje należy zgłaszać poprzez usługę Kontakt w eBOK lub pisemnie na adres siedziby Administratora, lub adres e-mail: rozliczenia@zgk.swarzedz.pl. Odpowiedzi udzielane będą drogą elektroniczną w terminie do 14 dni od dnia zgłoszenia.

§11

1. Wszelkie spory wynikające z korzystania usługi eBOK strony będą starały się rozstrzygać na drodze polubownej.
2. W przypadku niemożności rozstrzygnięcia sporu w sposób określony w ust. 1, strony poddadzą go pod rozstrzygnięcie przez sąd właściwy rzeczowo i miejscowo dla miejsca siedziby Administratora.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego, Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. 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).
4. Regulamin obowiązuje od dnia 30 marca 2020 r. do odwołania.