**Regulamin e-BOK (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta)**

**I.POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Właścicielem e-BOK jest Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Stęszewie, ul. Mosińska 15, Stęszew
2. Niniejszy regulamin, zwany dalej regulaminem e-BOK, określa zakres, zasady i rodzaj świadczenia usług drogą elektroniczną przez Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Stęszewie oraz warunki udostępniania i korzystania z e-BOK, w tym zakładania i wykorzystania indywidualnego konta Użytkownika, zapewniającego dostęp do usług (opcji) internetowych
3. Wyrażenie zgody na postanowienia niniejszego Regulaminu nie wymaga zawierania odrębnej umowy.
4. Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Stęszewie jest administratorem danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt. 7) art. Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 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 zwanym dalej RODO
5. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta EBOK jest dostępne na stronie internetowej w okienku [www.zgkimsteszew.pl](http://www.zgkimsteszew.pl) z EBOK lub bezpośrednio pod adresem internetowym ebok.zgkimsteszew.pl

**II. WYJAŚNIENIE POJĘĆ**

Użyte w regulaminie e-BOK określenia oznaczają:

1. **Dostawca** - Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Stęszewie
2. **e**-BOK – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta – platforma umożliwiająca obsługę klienta za pośrednictwem internetu.
3. **Odbiorca usług** – osoba fizyczna, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która korzysta z usług na postawie pisemnej umowy zawartej z Dostawcą.
4. **Użytkownik** – Odbiorca usług, zarejestrowany w e-BOK.
5. **Umowa** – Umowa zawarta pomiędzy Odbiorcą usług a Dostawcą, na podstawie której świadczone są usługi przez dostawcę
6. **Świadczenie usług drogą elektroniczną** – wykonanie usługi, która następuje przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów informatycznych, na zasadach indywidualnych, bez jednoczesnej obecności stron w rozumieniu Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz. U. z 2020r poz. 344)
7. **Login** – 7 cyfrowy ciąg liczb identyfikujący Użytkownika, symbol klienta znajdujący się na fakturze, niezbędny do uwierzytelnienia Usługobiorcy/Użytkownika w e-BOK.
8. **Hasło** – minimum 8 znaków, wymagane duże litery, małe litery, cyfry oraz znaki specjalne zapewniające Użytkownikowi wyłączność dostępu do e-BOK (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta)
9. **Faktura elektroniczna (e-faktura)** – dokument elektroniczny, w formie pliku PDF, udostępniony Użytkownikowi na e-BOK, po wpisaniu loginu i hasła unikatowego dla każdego Użytkownika.
10. Administrator EBOK – osoba nadzorująca i kontrolująca prawidłowe funkcjonowanie EBOK.

**III. REJESTRACJA I AKTYWACJA USŁUGI**

1. Zarejestrowanie odbiorcy usług może nastąpić tylko drogą internetową.
2. Odbiorca usług wypełnia formularz rejestracyjny znajdujący się na stronie internetowej ebok.zgkimsteszew.pl po wybraniu opcji „Wyślij”. Odbiorca usług jest zobowiązany do zapoznania się i zaakceptowania Regulaminu e-BOK, potwierdzenia poprawności wprowadzonych danych oraz do zapoznania się z treścią klauzuli informacyjnej dotyczącej przetwarzania danych osobowych.
3. Unikalność loginu Odbiorcy jest sprawdzana automatycznie, w przypadku błędu następuje powrót do formularza.
4. Na adres e-mail Odbiorcy usług przesłane zostaje powiadomienie o potwierdzeniu rejestracji użytkownika.
5. W odrębnej korespondencji e-mail zostaje przesłane powiadomienie o założeniu konta wraz z jednorazowym hasłem dostępu.
6. Przy pierwszym logowaniu do e-BOK Użytkownik zobowiązany jest do akceptacji Regulaminu e-BOK oraz zmiany hasła na własne. Od tego momentu hasło dostępu do e-BOK znane jest tylko Użytkownikowi.
7. W przypadku utraty hasła dostępu do e-BOK Użytkownik może je zresetować przez wybranie opcji „Nie pamiętam hasła”, poprzez wpisanie kodu oraz swojego adresu e-mail podanego podczas rejestracji. Po wpisaniu wymaganych danych Dostawca wyśle na adres e-mail Użytkownika jednorazowe hasło.
8. Zmiana hasła przez użytkownika jest możliwa w całym okresie korzystania z e-BOK.
9. Dane dostępne w e-BOK są aktualizowane z 24 godzinnym opóźnieniem.

**IV. RODZAJ I ZAKRES USŁUG E-BOK**

Użytkownik może korzystać z następujących funkcji e-BOK:

1. Regulamin e-BOK – umożliwia zapoznanie się z treścią niniejszego regulaminu przed zalogowaniem się użytkownika do e-BOK
2. Moje dane- umożliwia użytkownikowi podgląd i zmianę danych teleadresowych w części dotyczącej adresu email oraz numeru telefonu oraz hasła dostępu, a także wyrażonych zgód na otrzymywanie e-Faktur.
3. Moje miejsca – wskazuje miejsca świadczenia usług
4. Saldo – wskazanie ogólnego salda rozliczeń wszystkich miejsc świadczenia usług, saldo aktualizowane jest cyklicznie i jego wartość dotyczy ostatniej aktualizacji
5. Faktury i zapłaty – Użytkownik ma wgląd do faktur i zapłat powiązanych z fakturami, pobrania obrazu faktury
6. Kalendarz płatności – przedstawienie w formie graficznej kalendarza ze wskazaniem terminów zapłaty wystawionych faktur
7. Wodomierze – Użytkownik ma możliwość podglądu danych dotyczących zainstalowanych wodomierzy, miejsca lokalizacji, numeru, daty ostatniego odczytu, stanu na dzień odczytu, zużycia w ostatnim okresie
8. Kontakt – dane kontaktowe Dostawcy

**V. WARUNKI UDOSTĘPNIENIA I ZASADY KORZYSTANIA Z E-BOK**

1. Założenie konta w e-BOK możliwe jest tylko dla Odbiorców usług Zakładu Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Stęszewie
2. Warunkiem udostępnienia e-BOK jest posiadanie aktualnej umowy w zakresie usług świadczonych przez Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Stęszewie
3. Korzystanie z e-BOK jest bezpłatne
4. e-BOK jest udostępniony Użytkownikom 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu
5. Dostawca ma prawo zablokować dostęp do konta w przypadku stwierdzenia korzystania przez Użytkownika z konta w sposób sprzeczny z Regulaminem e-BOK lub przepisami prawa
6. Użytkownik nie może dostarczać treści o charakterze bezprawnym
7. Warunkiem koniecznym skorzystania z usług oferowanych Klientowi za pomocą Serwisu e-BOK jest akceptacja niniejszego Regulaminu. Wszelkie operacje wykonywane przez Użytkownika zalogowanego w e-BOK zapisywane są w rejestrze operacji
8. Dyspozycja złożona przez Użytkownika za pośrednictwem e-BOK jest ostatecznym wyrażeniem woli Klienta, chyba że zapisy lub komunikaty zawarte w e-BOK poinformują o konieczności potwierdzenia dyspozycji na piśmie

**VI. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE**

1. Użytkownik może zgłaszać wszelkie problemy związane z korzystaniem z funkcji e-BOK jak również nieprawidłowości, zapytania lub reklamacje – za pośrednictwem e-BOK, drogą listowną, telefoniczną lub bezpośrednio w siedzibie Zakładu.
2. Zgłoszenie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku zapłaty kwoty należnej Dostawcy.
3. Odpowiedź na reklamacje jest udzielana w formie pisemnej i zawiera uzasadnienie faktyczne i prawne, za wyjątkiem zgłoszeń telefonicznych, które w miarę możliwości wyjaśniane są w trakcie trwania rozmowy.
4. Dostawca rozpatruje reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty otrzymania.
5. Reklamacje do transakcji online przyjmowane są w formie pisemnej za pośrednictwem

e-BOK lub drogą listowną i winny zawierać: adres e-mail Użytkownika, kwotę transakcji, nazwisko i imię właściciela konta bankowego, datę transakcji oraz nazwę banku, na konto którego skierowana została płatność Użytkownika. W przypadku uzasadnionej reklamacji zwrot nastąpi na konto bankowe Użytkownika w trybie 14 dni od dnia rozpatrzenia reklamacji transakcji.

**VII. WYMAGANIA TECHNICZNE**

1. Warunkiem koniecznym do korzystania z e-BOK jest posiadanie przez Odbiorcę usług/Użytkownika dostępu do sieci Internet, posiadanie adresu poczty elektronicznej.
2. E-BOK dostępny jest dla Użytkownika z poziomu komputerów osobistych, notebooków oraz urządzeń mobilnych takich jak smartfony i tablety, które wyposażone są w system operacyjny MS Windows, Android lub iOS.
3. Do prawidłowego użytkowania e-BOK zaleca się stosowanie dostępnych najnowszych wersji przeglądarek internetowych kompatybilnych ze standardem HTML4.0 lub nowszym, akceptujących pliki cookie.
4. Użytkownik powinien dbać o należyte zabezpieczenie loginu i hasła, a także zainstalować program antywirusowy.
5. Dostawca nie kontroluje środowiska komputerowego Użytkownika, zaleca jednak, aby osoby te upewniły się, korzystając z Serwisu e-BOK, czy ich środowisko komputerowe jest bezpieczne.
6. Dostawca zapewnia Użytkownikowi ochronę i poufność przesłanych drogą elektroniczną danych, w szczególności poprzez stosowanie certyfikatu SSL, przechowywanie danych przy użyciu odpowiednich środków bezpieczeństwa, stosowanie odpowiedniego, zabezpieczonego panelu administracyjnego.
7. Dostawca zapewnia właściwe środki techniczne i organizacyjne w celu utrzymania właściwego poziomu bezpieczeństwa i poufności świadczonej usługi, w szczególności przy użyciu odpowiednich technik kryptograficznych, w tym dostępu do konta przez Użytkownika wyłącznie po wprowadzeniu indywidualnego loginu i hasła.
8. Klient zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz zakazu dostarczania przez lub do systemów teleinformatycznych Administratora treści:
	1. powodujących zachwianie pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych Administratora lub innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu usług drogą elektroniczną
	2. naruszających dobra osób trzecich, zasady współżycia społecznego lub niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

**VIII. POMOC TECHNICZNA**

1. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu zobowiązany jest do kontaktu z Dostawcą.
2. Użytkownik może zgłaszać wszelkie problemy z korzystaniem z funkcji e-BOK oraz zasięgać informacji telefonicznie, e-mailem na adres: ebok@steszew.zakladkomunalny.com, oraz osobiście w siedzibie Zakładu
3. Dostawca zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do e-BOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji.
4. Dostawca nie gwarantuje nieprzerwanego i niezakłóconego dostępu do e-BOK
5. Dostawca e-BOK podejmie wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie serwisu, w zakresie możliwości wynikających z dostępu poziomu technicznego.
6. Usunięcie usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia. O ile usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 7 dni roboczych do jej zgłoszenia Dostawca usług określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu Użytkownikowi.
7. Dostawca nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.

**IX. Przetwarzanie danych osobowych**

1. Zakład przetwarza dane Klienta w celu i zakresie określonym w ustawie.

2. Dane wykorzystywane w EBOK są przetwarzane, utrwalane, przechowywane i zabezpieczane tylko w ramach obowiązującego prawa, w tym: Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 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 zwanym dalej RODO oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 344).

3. Zgodnie z art.13 ust.1 i ust.2 oraz 14 ust.1 i ust.2 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 (ogólnego rozporządzenia o ochronie danych -RODO) z dnia 27 kwietnia 2016 r (Dz. Urz. UE. L Nr 119, str. 1):

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika jest Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Stęszewie, ul. Mosińska 15, Stęszew, email:
2. Może Pani/Pan skontaktować się z powołanym przez nas Inspektorem ochrony danych osobowych, pisząc na adres: b.baranowska@steszew.zakladkomunalny.com
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą:
4. w celu świadczenia drogą elektroniczną usługi prowadzenia elektronicznego konta Biura Obsługi Klienta (eBOK) oraz w związku z realizacją zawartej umowy, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO;
5. w celu ewentualnego ustalenia lub dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami – podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO.
6. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, aczkolwiek niezbędne do utworzenia konta
i korzystania z usługi.
7. Pani/Pana dane osobowe będą przekazywane podmiotom wspierającym nas w zakresie teleinformatycznym oraz podmiotom odpowiedzialnym za umożliwienie dokonywania płatności internetowych.
8. Pani/Pana dane osobowe mogą być przetwarzane do czasu korzystania z konta lub do 3 lat od zakończenia umowy, albo upływu terminu przedawnienia zobowiązania podatkowego. Okres przetwarzania danych osobowych może zostać każdorazowo przedłużony o okres przedawnienia roszczeń, jeżeli przetwarzanie danych osobowych będzie niezbędne dla dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed takimi roszczeniami przez Administratora.
9. Zgodnie z RODO, każdemu Użytkownikowi przysługuje prawo do:
10. dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii;
11. sprostowania (poprawiania) swoich danych;
12. usunięcia danych lub ograniczenia przetwarzania danych
13. wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych;
14. cofnięcia udzielonej zgody na przetwarzanie danych;
15. przenoszenia danych, w zakresie danych przetwarzanych przez Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Stęszewie w związku z realizacją umowy;
16. wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

**X.POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Prawem właściwym dla wszystkich stosunków prawnych wynikających z niniejszego Regulaminu jest prawo polskie. Wszelkie spory będą rozstrzygane przez właściwe polskie sądy powszechne.
2. W sprawach nie uregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności przepisy kodeksu cywilnego, ustawy o ochronie danych osobowych oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Regulamin e-BOK obowiązuje od 1.05.2023 r.
4. Regulamin korzystania z e-BOK jest dostępny na stronie internetowej [www.zgkimsteszew.pl](http://www.zgkimsteszew.pl) oraz w siedzibie Zakładu Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Stęszewie.