

Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK) w Zakładzie Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Trąbkach Wielkich

Na art. 8 ust.1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U z 2020 r., poz. 344) Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Trąbkach Wielkich ustala regulamin świadczeń i usług drogą elektroniczną.

Postanowienia niniejszego regulaminu Elektronicznego Biura Obsługi Klienta, zwanego dalej „Regulaminem”, określają zakres i zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta.

§ 1

Postanowienia wstępne

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- eBOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta;
- Klient – osoba fizyczna, w tym także prowadząca działalność gospodarczą (przedsiębiorca), lub osoba fizyczna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej – która jest stroną zawartej z Zakładem Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej Umowy o zaopatrzenie w wodę i/ lub odprowadzanie ścieków;
- Użytkownik – klient zarejestrowany w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta posiadający ID oraz hasło;
- Nr identyfikacyjny ID – indywidualny numer nadawany przez Zakład, służący identyfikacji Klienta, widniejący na każdej fakturze w prawym górnym rogu faktury;
- Hasło – ciąg znaków zabezpieczający przed nieuprawnionym dostępem do eBOK, podawany przez Użytkownika w procesie rejestracji w eBOK. Minimum – 6 znaków, bez polskich znaków diakrytycznych. Hasło musi zawierać małe, duże litery oraz cyfry i/lub znaki specjalne;
- Administrator serwisu eBOK – osoba nadzorująca i kontrolująca prawidłowe funkcjonowanie eBOK;
- e-faktura – 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).

2. Serwis eBOK jest własnością Zakładu Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Trąbkach Wielkich, ul. Gdańska 12, 83-034 Trąbki Wielkie.
3. Użytkownikiem serwisu eBOK może zostać każdy Klient – odbiorca usług.
4. Korzystanie z usług serwisu eBOK jest bezpłatne.
5. Do poprawnego działania serwisu eBOK wymagana jest przeglądarka internetowa kompatybilna ze standardem HTML 4.0 lub nowszym, akceptująca pliki cookies.
6. Administratorem danych osobowych Użytkownika w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE)2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE jest Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Trąbkach Wielkich, ul. Gdańska 12, 83-034 Trąbki Wielkie.
7. EBOOK jest dostępny dla Klientów 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Administrator zastrzega możliwość dokonywania przerw w dostępie do eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia konserwacji.

§ 2

Warunki udostępnienia i korzystania z eBOK

1. Korzystającym z usługi eBOK w Zakładzie może być wyłącznie Klient będący stroną umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków i/lub usług dodatkowych.
2. Udostępnienie Klientowi usługi następuje po spełnieniu łącznie przez Klienta poniższych warunków:
 - posiada umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków;
 - zaakceptował regulamin;
 - zalogował się do systemu poprzez wpisanie prawidłowego numeru ID i hasła.
3. Korzystanie z Internetowego Biura obsługi Klienta eBOK może odbywać się w 3 profilach.

Profil I „podstawowy” – umożliwiający wyłącznie wgląd i wydruk wystawionych wcześniej dokumentów.

Procedura aktywacji konta :

- 1) wejście na stronę : <https://ewoda.trabkiw.ug.gov.pl>
- 2) zapoznanie się i zaakceptowanie warunków regulaminu;
- 3) dokonanie aktywacji konta w eBOK poprzez podanie nr identyfikacyjnego oraz adresu e-mail;
- 4) odebranie maila z podanego adresu, zawierającego tymczasowe hasło oraz link aktywacyjny;
- 5) uruchomienie linku aktywacyjnego , zalogowanie się do systemu eBOK oraz zmiana hasła na własne.

Na tym etapie użytkownik może korzystać z następujących funkcji eBOK:

- a) Moje konto – użytkownik może sprawdzić aktualne dane identyfikacyjne zarejestrowane w systemie zakładu , dokonać zmiany hasła oraz zgłosić chęć korzystania z opcji: Odczyty rzeczywiste (profil II) lub e-Faktura (profil III);
- b) Rozliczenia - użytkownik może zobaczyć dane punktu (lub punktów), datę ostatniego rozliczenia oraz ostatni stan licznika. Wybierając dany punkt można podejrzeć historię kilku ostatnich odczytów;
- c) Płatności- użytkownik ma możliwość obejrzenia listy nieuregulowanych faktur oraz not odsetkowych oraz wydrukowania obrazu dokumentów będących na liście;
- d) Formularze- użytkownik ma możliwość wydrukowania następujących formularzy:
 - Zlecenie ekspertyzy wodomierza;
 - Wniosek o zawarcie umowy;
 - Wniosek o zapewnienie dostawy wody i odbiór ścieków;
- e) Kontakt – użytkownik ma możliwość zgłoszenia awarii, reklamacji, zrezygnowania z profilu: „Odczyty rzeczywiste” „e-Faktura”, zgłoszenia problemu technicznego w eBOK oraz wysłania pisma innej treści.

Profil II - na tym etapie użytkownik może korzystać z funkcji EBOK wymienionych w Profilu I, rozszerzonych o możliwość podania rzeczywistego stanu licznika w wybranym przez siebie terminie.

Aktywacja profilu II – dostępna jest dla użytkownika w zakładce „Moje konto”. Warunkiem koniecznym jest:

- 1) zapoznanie się z regulaminem „Aktywny klient ”i wyrażenie zgody na wszystkie postanowienia w nim zawarte;
- 2) wybranie opcji „Odczyty rzeczywiste” oraz zatwierdzenie wyboru 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 adres e-mail.

Profil III – na tym etapie Użytkownik może korzystać z funkcji eBOK wymienionych w Profilu I z dodatkową możliwością podania rzeczywistego stanu licznika i na tej podstawie automatycznego utworzenia faktury, a następnie wydrukowania obrazu tego dokumentu.

Aktywacja profilu III – dostępna jest dla użytkownika w zakładce Moje konto. Warunkiem koniecznym jest:

- 1) zapoznanie się z regulaminem „Aktywny klient” i wyrażenie zgody na wszystkie postanowienia w nim zawarte;
 - 2) wybranie opcji „e-Faktura ” oraz zatwierdzenie wyboru 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 adres e-mail.
5. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie korzystania z systemu eBOK.
 6. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć nr identyfikacyjny ID oraz hasło przed dostępem osób trzecich.
 7. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą eBOK.
 8. Jednocześnie Zakład zastrzega sobie prawo do dokonywania kontrolnych odczytów wodomierzy

przez inkasentów bez powiadamiania Klientów o ich terminie.

9. Rozwiązanie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków skutkuje usunięciem danych osobowych z systemu oraz unieważnieniem funkcjonującego numeru ID i hasła.
10. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w wypadku stwierdzenia, że użytkownik korzysta z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
11. Administrator eBOK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z udostępnienia przez Użytkownika numeru identyfikacyjnego Użytkownika (Nr ID) oraz hasła osobom trzecim.
12. Zakład 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 Zakładu oraz poprzez umieszczenie stosownego komunikatu w systemie eBOK.

§ 3

Wymagania techniczne

1. Do prawidłowego działania eBOK wymagana jest:
 - a) przeglądarka internetowa: Internet Explorer w wersji 6.0 lub wyższej, Firefox ,Opera, Google Chrome,
 - b) minimalna szybkość łącza internetowego powyżej 256 KB/s

§ 4

Postępowanie reklamacyjne

1. Klient ma prawo do składania reklamacji. Reklamacje zgłaszane są za pośrednictwem eBOK, pisemnie lub ustnie w siedzibie Zakład ul. Gdańska 12, 83-034 Trąbki Wielkie, telefonicznie nr 058-322-02-48, bądź drogą elektroniczną: stan.wodomierza@trabkiw.ug.gov.pl
2. Potwierdzenie przyjęcia przez Zakład zgłoszenia reklamacyjnego lub informacji o awarii za pośrednictwem eBOK będzie potwierdzane telefonicznie lub drogą elektroniczną na podany przez Użytkownika adres e-mail.

3. W razie stwierdzenia przez Klienta nieprawidłowości w funkcjonowaniu systemu eBOK, 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.

§ 5

Zabezpieczenia dostępu do eBOK

1. Dostęp do systemu jest możliwy jedynie po poprawnej identyfikacji Klienta na podstawie numeru identyfikacyjnego ID i hasła.
2. W trakcie dostępu do systemu następuje połączenie między stronami, które jest szyfrowane przy wykorzystaniu technologii SSL/HTTPS.
3. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu (na przykład w momencie aktywacji, logowania) zobowiązany jest do kontaktu z Administratorem eBOK za pośrednictwem poczty elektronicznej: zgkim@trabkiw.ug.gov.pl , telefonicznie pod nr tel: 58 322 02 48, 58 322 03 46 lub osobiście w siedzibie Zakładu:

Poniedziałek, wtorek, czwartek od 7.45 do 15.45, Środa od 7.45 do 16,30, Piątek od 7.45 do 15.00.

4. Szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z eBOK, to możliwość uzyskania przez nieuprawnione osoby dostępu do danych transmitowanych przez sieć lub przechowywanych na dołączonych do sieci komputerach i ingerencji w te dane, co może spowodować w szczególności ich utratę, nieuprawnioną zmianę lub uniemożliwienie korzystania z określonych usług.
5. Zakład nie ponosi odpowiedzialności za skutki ujawnienia przez Klienta osobom trzecim informacji, które mogą skutkować realizacją dyspozycji złożonych przez osobę nieuprawnioną, posługującą się numerem identyfikacyjnym i hasłem Klienta.
6. Zakazuje się umieszczania w systemie eBOK tekstów niezgodnych z obowiązującymi przepisami oraz używania słów powszechnie uznawanych za obelżywe, rozsyłanie spamu i niezamówionej informacji handlowej oraz uprawianie działalności komercyjnej, reklamowej, promocyjnej itp.

§ 6

Przetwarzanie danych osobowych

1. Zakład przetwarza dane Klienta w celu i zakresie określonym w ustawie.
2. Dane wykorzystywane w eBOK są utrwalane, przechowywane i zabezpieczane tylko w ramach obowiązującego prawa, w tym: ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r., poz. 1781) oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 r., poz.344).

§ 7

Postanowienia końcowe

Klient zobowiązuje się do korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klientów eEBOK zgodnie 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. 2020 r., poz.344). Zmiana Regulaminu nie powoduje zmiany umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.