

# **REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA W GMINIE PSZCZÓŁKI**

Regulamin korzystania z usług Internetowego Biura Obsługi Klienta w Gminie Pszczółki (zwany dalej „Regulaminem”) zawiera warunki i zasady korzystania z systemu EBOK, oferowanego przez Gminę Pszczółki oraz zasady zabezpieczania danych osobowych Klientów i udostępnionych przez nich informacji.

## **§ 1**

### **Postanowienia ogólne**

1. EBOK jest własnością Gminy Pszczółki – ul. Pomorska 18, 83-032 Pszczółki, NIP: 5931090309, Regon 191675020, numer telefonu: (58) 683 91 28, adres e-mail: [urząd@pszczolki.pl](mailto:urząd@pszczolki.pl).
2. Gmina Pszczółki jest administratorem Państwa danych osobowych.
3. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta EBOK jest dostępne na stronie internetowej [pszczolki.pl](http://pszczolki.pl) w okienku EBOK oraz pod adresem [ebok.pszczolki.pl](http://ebok.pszczolki.pl)
4. Korzystanie z EBOK jest bezpłatne.
5. EBOK 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**

### **Oznaczenia**

Regulamin w dalszej zawiera części następujące oznaczenia:

- 1) EBOK - Internetowe Biuro Obsługi Klienta
- 2) Gmina – Gmina Pszczółki
- 3) Klient – podmiot (osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej), który zawarł umowę ze Gminą
- 4) zaopatrzenie w wodę, odprowadzanie ścieków lub świadczenie innych usług dodatkowych,
- 5) Użytkownik– klient lub upoważniony przedstawiciel zarejestrowany w EBOK posiadający numer identyfikacyjny ID i hasło.
- 6) nr identyfikacyjny ID – indywidualny numer identyfikacyjny nadany przez Gminę służący do identyfikacji Klienta, umieszczony w prawym górnym rogu faktury.
- 7) Hasło – losowy ciąg co najmniej 6 znaków znanych wyłącznie Użytkownikowi zapewniający wyłączność dostępu do EBOK
- 8) Administrator EBOK – osoba nadzorująca i kontrolująca prawidłowe funkcjonowanie EBOK
- 9) 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).

## **§ 3**

### **Warunki udostępnienia i korzystania z EBOK**

1. Korzystającym z usługi EBOK w Gminie może być wyłącznie Klient będący stroną umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
2. Udostępnienie Klientowi usługi EBOK następuje po spełnieniu łącznie przez Klienta poniższych warunków:

- 1) posiadania umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków
  - 2) akceptacji regulaminu,
  - 3) zalogowania do systemu poprzez wpisanie prawidłowego numeru ID i hasła.
3. Korzystanie z Internetowego Biura obsługi Klienta EBOK może odbywać się w 3 profilach:

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

Aktywacji Profilu I:

- a) wejście na stronę ebok.pszczolki.pl
- b) zapoznanie się i zaakceptowanie warunków regulaminu
- c) dokonanie aktywacji konta w EBOK poprzez podanie nr identyfikacyjnego oraz adresu e-mail
- d) odebranie maila z podanego adresu, zawierającego tymczasowe hasło oraz link aktywacyjny
- e) 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 Gminy, dokonać zmiany hasła oraz zgłosić
  - b) chęć korzystania z opcji: Odczyty rzeczywiste (profil II) lub e-Faktura (profil III)
  - c) Rozliczenia- użytkownik może zobaczyć dane punktu (lub punktów), datę ostatniego rozliczenia oraz ostatni stan licznika. Wybierając dany
  - d) punkt można podejrzeć historię kilku ostatnich odczytów.
  - e) Płatności - użytkownik ma możliwość obejrzenia listy nieuregulowanych faktur oraz not odsetkowych oraz wydrukowania obrazu dokumentów będących na liście.
  - f) Formularze- użytkownik ma możliwość wydrukowania następujących formularzy:
    - Zlecenie ekspertyzy wodomierza
    - Wniosek o zawarcie umowy
    - Wniosek o zapewnienie dostawy wody i odbiór ścieków
  - g) Kontakt – użytkownik ma możliwość zgłoszenia awarii, reklamacji, zrezygnowania z profilu: „Odczyty rzeczywiste” „e-Faktura”, zgłoszenia problemu technicznego w EBOK oraz wysłania pisma innej treści.
- 2) 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 aktywacji jest:

- a) zapoznanie się z regulaminem „Aktywny klient” i wyrażenie zgody na wszystkie postanowienia w nim zawarte
- b) wybranie opcji „Odczyty rzeczywiste” oraz zatwierdzenie wyboru przyciskiem „Wyślij zgłoszenie”.

- c) Informacja o udostępnieniu przez Gminę tej formy rozliczania wodomierzy z Klientem zostanie potwierdzona w ciągu 3 dni roboczych poprzez wysłanie informacji na podany adres e-mail.
- 3) 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 aktywacji jest:

- a) zapoznanie się z regulaminem „Aktywny klient” i wyrażenie zgody na wszystkie postanowienia w nim zawarte
  - b) wybranie opcji „e-Faktura” oraz zatwierdzenie wyboru przyciskiem „Wyślij zgłoszenie”.
  - c) Informacja o udostępnieniu przez Gminę tej formy rozliczania wodomierzy z Klientem zostanie potwierdzona w ciągu 3 dni roboczych poprzez wysłanie informacji na podany adres e-mail.
4. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie korzystania z systemu EBOK.
5. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć login oraz hasło przed dostępem osób trzecich.
6. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą EBOK.
7. Jednocześnie Gmina zastrzega sobie prawo do dokonywania kontrolnych odczytów wodomierzy przez inkasentów bez powiadamiania Klientów o ich terminie.
8. Rozwiązanie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków skutkuje usunięciem danych osobowych z systemu oraz unieważnieniem funkcjonującego numeru ID i hasła.
9. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w wypadku stwierdzenia, że użytkownik korzysta z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
10. Administrator EBOK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z udostępnienia przez Użytkownika numeru identyfikacyjnego Użytkownika (Nr ID) oraz hasła osobom trzecim.
11. Gmina 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 Gminy oraz poprzez umieszczenie stosownego komunikatu w systemie EBOK.

#### **§ 4**

##### **Wymagania techniczne**

Do prawidłowego działania EBOK wymagana jest:

- 1) przeglądarka internetowa: Internet Explorer w wersji 6.0 lub wyższej, Firefox, Opera, Google Chrome,
- 2) minimalna szybkość łącza internetowego powyżej 256 KB/s

#### **§ 5**

##### **Postępowanie reklamacyjne**

1. Reklamacje mogą być zgłaszane przez Klienta za pośrednictwem EBOK, pisemnie lub ustnie w siedzibie Gminy - ul. Pomorska 18, 83-032 Pszczółki, telefonicznie (58) 683 91 28 bądź mailową na adres e-mail: [urząd@pszczolki.pl](mailto:urząd@pszczolki.pl).
2. Przyjęcie przez Gminę zgłoszenia reklamacyjnego 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. Gmina może się zwrócić do Klienta o przedstawienie dodatkowych informacji, niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.

## **§ 6**

### **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 zobowiązany jest do kontaktu z Administratorem EBOK za pośrednictwem poczty elektronicznej: [urząd@pszczolki.pl](mailto:urząd@pszczolki.pl), telefonicznie pod nr tel.: (58) 683 91 28 lub osobiście w Urzędzie Gminy - ul. Pomorska 18, 83-032 Pszczółki w godzinach funkcjonowania Urzędu.
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. Gmina 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 treści niezgodnych z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w szczególności ustawą o języku polskim, kodeksem cywilnym, kodeksem karnym oraz używania słów powszechnie uznawanych za obelżywe, rozesyłanie spamu i niezamówionej informacji handlowej oraz uprawianie działalności komercyjnej, reklamowej, promocyjnej itp.

## **§ 7**

### **Przetwarzanie danych osobowych**

1. Gmina przetwarza dane Klienta w celu i zakresie określonym w umowie oraz powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
2. Dane wykorzystywane w EBOK są utrwalane, przechowywane i zabezpieczane tylko w ramach obowiązującego prawa, w tym: 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) oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 123 ze zm.).

## **§ 8**

### **Postanowienia końcowe**

1. Klient zobowiązuje się do korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klientów EBOK zgodnie z niniejszym Regulaminem, umową o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków wraz z innymi uregulowaniami stanowiącymi integralną część ww. umowy oraz ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz. U. z 2019 r., poz. 123 ze zm.).
2. Zmiana Regulaminu nie powoduje zmiany umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.