

**REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG
ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA
W ZAKŁADZIE GOSPODARKI KOMUNALNEJ W ŚCINAWIE SP. Z O. O.**

§ 1

POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Regulamin korzystania z usług Elektronicznego Biura Obsługi Klienta w Zakładzie Gospodarki Komunalnej w Ścinawie sp. z o. o. z/s w Lasowicach (zwany dalej „Regulaminem”) określa warunki i zasady korzystania z systemu EBOK oraz zasady zabezpieczania danych osobowych Klientów i udostępnianych przez nich informacji.

2. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

a) Ustawa - ustawa z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 344),

b) Regulamin – niniejszy Regulamin korzystania z usług Elektronicznego Biura Obsługi Klienta,

c) E-BOK – Internetowa platforma Elektronicznego Biura Obsługi Klientów,

d) Spółka ZGK w Ścinawie sp. z o. o. – Zakład Gospodarki Komunalnej w Ścinawie sp. z o. o. z siedzibą w Lasowicach, Lasowice 48, 59-330 Ścinawa, NIP: 6922516548, REGON 369202686, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000735716 prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabrycznej we Wrocławiu IX Wydział Gospodarczy, kapitał zakładowy 18 922 600,00 zł,

e) Klient – podmiot (osoba fizyczna lub osoba prawna), który zawarł z ZGK w Ścinawie sp. z o. o. umowę o świadczenie usług w zakresie dostawy wody i/lub odprowadzania ścieków lub innych usług,

f) Użytkownik – klient lub upoważniony przedstawiciel zarejestrowany w EBOK posiadający kod klienta i hasło,

g) Kod odbiorcy – indywidualny numer identyfikacyjny nadany przez Zakład, służący do identyfikacji Klienta, umieszczony w prawym górnym rogu faktury w nawiasie po słowie Nabywca,

h) Hasło – losowy ciąg co najmniej 8 znaków, znanych wyłącznie Użytkownikowi zapewniający wyłączność dostępu do EBOK,

i) Administrator EBOK – osoba nadzorująca i kontrolująca prawidłowe funkcjonowanie EBOK,

j) System – system informatyczny Elektronicznego Biura Obsługi Klientów, umożliwiający Użytkownikom dostęp do indywidualnego konta EBOK, przesyłanie informacji za pośrednictwem Internetu oraz umożliwiający Zakładowi przyjmowanie, przechowywanie, przetwarzanie, ujawnianie i ochronę informacji udostępnionych przez Odbiorcę,

k) Faktura elektroniczna – faktura w formie elektronicznej, zawiera dane wymagane ustawą i przepisami wydanymi na jej podstawie wystawiona i otrzymana w dowolnym formacie elektronicznym w rozumieniu ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U.

z 2020 r. poz. 106, 568, 1065, 1106),

l) Akceptacja sposobu i warunków przesyłania faktur w formie elektronicznej – zgoda na przesyłanie faktur w formie elektronicznej w rozumieniu ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług j.w.,

ł) Umowa - umowa na zaopatrzenie w wodę 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 prac aktualizacyjnych i konserwacyjnych.

5. Regulamin korzystania z E-BOK jest dostępny na stronie <https://www.zgk.scinawa.pl> lub bezpośrednio na <https://e-bok.zgk.scinawa.pl>. Użytkownik ma możliwość jego pozyskania, odtwarzania i utrwalania jego treści.

§ 2

REJESTRACJA

1. Podstawowym warunkiem, aby Klient mógł korzystać z E-BOK jest przejście procesu rejestracji konta. Proces ten odbywa się poprzez wykonanie czynności w poniższej kolejności:

a) wejście na stronę: <https://www.zgk.scinawa.pl> zakładka E-BOK lub bezpośrednio na <https://e-bok.zgk.scinawa.pl>,

b) zapoznanie się i zaakceptowanie warunków regulaminu,

c) dokonanie rejestracji konta w E-BOK poprzez podanie kodu odbiorcy, numeru dowolnego bieżącego dokumentu wystawionego dla klienta przez Spółkę, adresu e-mail, numeru telefonu i nadanie swojego hasła,

d) po otrzymaniu maila o aktywacji konta istnieje możliwość korzystania z E-BOK-a (czas trwania aktywacji max. 72h).

2. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie korzystania z systemu E-BOK.

3. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć numer kontrahenta oraz hasło przed dostępem osób trzecich.

4. Rezygnacja z korzystania z systemu E-BOK nie powoduje rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

5. Rozwiązanie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków skutkuje usunięciem danych osobowych z systemu oraz unieważnieniem funkcjonujących nr kontrahenta i hasła.

§ 3

RODZAJE I ZAKRES USŁUG

1. Po poprawnej rejestracji konta Użytkownik będzie mógł korzystać z następujących funkcji E-BOK:

- a) INFORMACJE - wyświetlanie danych klienta, daty ostatniego odczytu, indywidualnego numeru konta do rozliczeń, a także informacji dla klienta - w której znajdować się będą wzory dokumentów do pobrania, wyniki badań wody, e-komunikaty przeznaczone dla wszystkich klientów Zakładu, a także możliwość zgłoszenia awarii, bądź złożenia reklamacji,
- b) FAKTURY/NALICZENIA – pozwala szczegółowo przeglądać dane faktury oraz umożliwia pobranie faktury, wyświetlane są również następujące informacje: data wystawienia, termin płatności, numer dokumentu, ile klient jest winien, a także ile już zostało zapłacone,
- c) PŁATNOŚCI - umożliwia sprawdzenie daty oraz kwoty dokonanych wpłat,
- d) PUNKTY/LICZNIKI - dotyczy informacji o wprowadzonych odczytach, dacie, typie, zużycia, numerze fabrycznym,
- e) DOKUMENTY - umożliwia wyświetlanie zawartej umowy i innych dokumentów.

§ 4

PŁATNOŚCI

1. Na podstawie zawartych umów ZGK sp. z o. o. w Ścinawie umożliwia wgląd do faktur, które znajdują się w systemie E-BOK.

§ 5

WARUNKI UDOSTĘPNIANIA I KORZYSTANIA Z E-BOK

1. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta zwane dalej E-BOK jest własnością Zakładu Gospodarki Komunalnej w Ścinawie sp. z o. o. z siedzibą w Lasowicach, Lasowice 48, 59-330 Ścinawa.

2. Korzystającym z usługi E-BOK może być wyłącznie Użytkownik będący stroną umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków podpisanej z Zakładem.

3. Udostępnienie Odbiorcy usługi następuje po spełnieniu łącznie przez niego poniższych warunków:

- a) posiada umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków,
- b) dokonał rejestracji w systemie E-BOK,
- c) zalogował się do systemu poprzez wpisanie prawidłowego loginu i hasła.

4. Aktualny wykaz danych dotyczących: wystawionych faktur VAT i odczytów wodomierzy jest w E-

BOK na koncie każdego zalogowanego Użytkownika.

5. Spółka 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 kodu odbiorcy oraz hasła osobom trzecim.

8. 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 Spółki oraz poprzez umieszczenie stosownego komunikatu w systemie E-BOK. Użytkownik ma prawo do odstąpienia od porozumienia w zakresie korzystania z E-BOK w przypadku braku akceptacji zamieszczonych zmian poprzez złożenie do Zakładu pisemnego oświadczenia o odstąpieniu.

§ 6

WYMAGANIA TECHNICZNE

1. Do prawidłowego działania E-BOK 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.

2. Dla bezpieczeństwa Użytkownika i zminimalizowaniu ryzyka utraty danych zaleca się korzystanie z bezpiecznego komputera posiadającego zaktualizowany system operacyjny oraz wyposażonego w program antywirusowy z modułem firewall.

§ 7

ZABEZPIECZENIE DOSTĘPU DO E-BOK

1. Dostęp do systemu jest możliwy jedynie po poprawnej identyfikacji Użytkownika na podstawie loginu 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 trakcie rejestracji, logowania itp.)

zobowiązany jest do kontaktu z Administratorem E-BOK za pośrednictwem poczty elektronicznej: sekretariat@zgk.scinawa.pl

4. Szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z E-BOK 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. Spółka 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.

6. Zakazuje się umieszczania w systemie E-BOK tekstów naruszających obowiązujące przepisy prawa oraz używania słów powszechnie uznawanych za obelżywe, rozsyłanie spamu i niezamówionej informacji handlowej oraz uprawianie działalności komercyjnej, reklamowej, promocyjnej itp. Treści takie zostaną niezwłocznie usunięte przez Administratora systemu na wniosek Użytkownika lub z urzędu.

§ 8

PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

W związku z art. 13 ust. 1 i 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 (RODO), informujemy, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Zakład Gospodarki Komunalnej w Ścinawie spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (dalej Administrator).
2. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych: tel. 76 84 12 636, e-mail: iodo@zgk.scinawa.pl.
3. Administrator przetwarza Pani/Pana dane osobowe na podstawie obowiązujących przepisów prawa, zawartych umów oraz na podstawie udzielonej zgody.
4. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są w celu/celach:
 - a) wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Administratorze;
 - b) realizacji umowy;
 - c) w pozostałych przypadkach Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są wyłącznie na podstawie wcześniej udzielonej zgody w zakresie i celu określonym w treści zgody.

5. W związku z przetwarzaniem danych w celach o których mowa w pkt. 4 odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być:

- a) organy władzy publicznej oraz podmioty wykonujące zadania publiczne lub działające na zlecenie organów władzy publicznej, w zakresie i w celach, które wynikają z przepisów powszechnie obowiązującego prawa;
- b) inne podmioty, które na podstawie stosownych umów podpisanych z Administratorem przetwarzają dane osobowe.

6. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres wynikający z przepisów prawa obowiązującego Administratora oraz z przedawnienia roszczeń wynikających z umowy.

7. W związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych przysługują Pani/Panu następujące uprawnienia:

- a) prawo dostępu do danych osobowych, w tym prawo do uzyskania kopii tych danych;
- b) prawo do żądania sprostowania (poprawiania) danych osobowych – w przypadku, gdy dane są nieprawidłowe lub niekompletne;
- c) prawo do żądania usunięcia danych osobowych (tzw. prawo do bycia zapomnianym);
- d) prawo do żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych;
- e) prawo do przenoszenia danych;
- f) prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych.

8. W przypadku, gdy przetwarzanie danych osobowych odbywa się na podstawie zgody osoby na przetwarzanie danych osobowych (art. 6 ust. 1 lit a RODO), przysługuje Pani/Panu prawo do cofnięcia tej zgody w dowolnym momencie. Cofnięcie to nie ma wpływu na zgodność przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem, zgodnie z obowiązującym prawem.

9. W przypadku powzięcia informacji o niezgodnym z prawem przetwarzaniu przez Administratora Pani/Pana danych osobowych, przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego - Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

10. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest wymogiem ustawowym w zakresie, o którym mowa w pkt. 4a i jest warunkiem zawarcia umowy w zakresie o którym mowa w pkt.4b.

11. W sytuacji, gdy przetwarzanie danych osobowych odbywa się na podstawie zgody osoby, której dane dotyczą, podanie przez Panią/Pana danych osobowych Administratorowi ma charakter dobrowolny.

12. Pani/Pana dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany i nie będą profilowane.

§ 9

POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Klient ma prawo do składania reklamacji dotyczących wystawionych faktur w formie pisemnej lub ustnej w siedzibie Zakładu oraz telefonicznie pod numerem 76 8412 636. Reklamacje są rozpatrywane maksymalnie w ciągu 30 dni od daty zgłoszenia.

2. Potwierdzenie przyjęcia przez Spółkę zgłoszenia reklamacyjnego złożonego za pośrednictwem E-BOK będzie potwierdzane telefonicznie lub drogą elektroniczną na podany przez Użytkownika adres e-mail.

3. W przypadku stwierdzenia przez Użytkownika nieprawidłowości w działaniu E-BOK powinien on niezwłocznie przekazać reklamację, zawierającą opis stwierdzonych nieprawidłowości oraz oczekiwany sposób załatwienia sprawy. W przypadku braku możliwości skorzystania z formularza kontaktowego dostępnego za pośrednictwem E-BOK, należy przesłać zgłoszenie na adres sekretariat@zgk.scinawa.pl. Zakład może zwrócić się do Klienta o przedstawienie dodatkowych informacji, niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.

§ 10

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta zgodnie z niniejszym Regulaminem, umową o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, wraz z innymi uregulowaniami stanowiącymi integralną część cytowanej umowy oraz ustawą z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 344).

2. Zmiana Regulaminu nie powoduje zmiany umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

3. Zakład Gospodarki Komunalnej w Ścinawie sp. z o. o. zastrzega sobie prawo dokonywania jednostronnie zmian w niniejszym regulaminie. Zmiany te będą udostępniane użytkownikom na stronie spółki. Zmiana Regulaminu nie powoduje zmiany umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Korzystanie z E-BOK po wprowadzeniu zmian do regulaminu jest równoznaczne z wyrażeniem dla nich akceptacji. W przypadku braku akceptacji zmian, Klient ma prawo do rezygnacji z użytkowania z modułu E-BOK.

4. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usługi poprzez moduł E-BOK strony oddają pod

rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla siedziby Spółki.

5. Bezpośredni dostęp do Elektronicznego Biura Obsługi Klienta EBOK: <https://e-bok.zgk.scinawa.pl>

6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 07.12.2020r.

**REGULAMIN WYSTAWIANIA I PRZESYŁANIA
FAKTUR, KOREKT FAKTUR ORAZ DUPLIKATÓW FAKTUR W FORMIE
ELEKTRONICZNEJ**

**Rozdział I
Postanowienia ogólne**

1. Podstawą prawną wystawiania i przesyłania faktur ich korekt oraz duplikatów w formie elektronicznej jest ustawa o podatku od towarów i usług z dnia 11 marca 2004 roku (Dz. U. z 2020 r. poz. 106, 568, 1065, 1106) oraz ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 344) zwaną dalej „Ustawą”.
2. Zakład Gospodarki Komunalnej w Ścinawie sp. z o. o., zwana dalej „ZGK”, wystawia i przesyła faktury, korekty faktur oraz duplikaty faktur w formacie elektronicznym, zwane dalej „e-fakturami”, zgodnie z Ustawą gwarantując autentyczność ich pochodzenia, integralność treści oraz czytelność, bez konieczności stosowania kwalifikowanego podpisu elektronicznego i elektronicznej wymiany danych (EDI).
3. Formatem e-faktury jest plik PDF (Portable Dokument Format). Do podglądu oraz weryfikacji e-faktury służy bezpłatne oprogramowanie „Adobe Acrobat Reader”, które odbiorca e-faktury pobiera i instaluje we własnym zakresie.

**Rozdział II
Warunki przystąpienia do korzystania z E-BOK**

1. Warunkiem wystawienia i przesłania e-faktury jest uprzednie zarejestrowanie się do systemu E-BOK na stronie www.zgk.scinawa.pl zakładka e-bok lub bezpośrednio na <https://e-bok.zgk.scinawa.pl> i odznaczenie opcji „Wyrażam zgodę na wysyłanie faktur drogą elektroniczną” w pkt. E-faktura.
2. Akceptacja e-faktury jest jednoznaczna z rezygnacją odbiorcy z otrzymywania faktur w formie papierowej.
3. Każda e-faktura będzie doręczana za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany w formularzu adres e-mailowy odbiorcy.

Rozdział III

Ogólne zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta

1. Odznaczenie opcji „zgłoś odczyt” oznacza zobowiązanie do samodzielnego rozliczenia zużycia wody za pośrednictwem Elektronicznego Biura Obsługi Klienta.
2. Dopuszczalne jest dokonanie tylko jednego rozliczenia w miesiącu kalendarzowym.
3. Wprowadzony stan wodomierza rejestrowany jest w systemie z bieżącą datą kalendarzową.
4. Po wprowadzeniu prawidłowego stanu wodomierza, wygenerowana zostanie faktura VAT, której obraz będzie dostępny na koncie klienta w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta.
5. Próba rozliczenia nie powiedzie się w przypadku:
 - wprowadzenie niższego od poprzedniego stanu wodomierza,
 - wprowadzony stan wodomierza wskaże zużycie odbiegające znacznie od średniej wielkości zużycia wody w ostatnim okresie rozliczeniowym.
6. Zgłoszenie przez klienta wszelkich reklamacji wynikających z korzystania z E-BOK winno nastąpić niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni i możliwe jest za pośrednictwem Elektronicznego Biura Obsługi Klienta.

Rozdział IV

Odstąpienie od E-BOKa

1. Odbiorca e-faktury może wycofać akceptację stosowania faktur w formie elektronicznej. Wycofanie zgody na e-faktury jest możliwe po zalogowaniu się na platformę e-bok, następnie odznaczenie w pkt. E-faktura „wyrażam zgodę na wysyłanie faktur drogą elektroniczną” okienko ze słowem „Zmień”.
2. Wypowiedzenie to oznacza powrót do rozliczeń zgodnych z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę.
3. Klient traci możliwość korzystania z elektronicznego odczytu wody w przypadku, gdy nie dokonał samodzielnie rozliczenia przez kolejne dwa okresy rozliczeniowe w rozumieniu Regulaminu dostarczania wody na terenie miasta i gminy Ścinawa.

4. Klient, który utracił możliwość korzystania z elektronicznego odczytu wody z przyczyn o których mowa w pkt. 1 lub 3 może ponownie skorzystać z oferty po upływie 12 miesięcy od daty jej dezaktywacji.

5. Odbiorca e-faktury uprawniony jest do zmiany adresu e-mail wskazanego w formularzu rejestracyjnym. Jest to możliwe po zalogowaniu do systemu E-BOK, następnie kliknięciu w "dodaj nowe zgłoszenie" w pkt. E-rejestracja zgłoszenia. W przypadku braku powiadomienia ZGK o zmianie adresu e-mail przez odbiorcę e-faktury, wszelka korespondencja kierowana a dotychczasowy adres jest uważana za prawidłowo doręczoną i wywołuje wszelkie skutki prawne.

Rozdział V

Ochrona danych osobowych

Zakład Gospodarki Komunalnej w Ścinawie sp. z o. o. jest administratorem danych osobowych odbiorców e-faktur, zgodnie z przepisami art. 13 i 14 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 (RODO).

Rozdział VI

Postanowienia końcowe

1. ZGK nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego z którego korzysta odbiorca e-faktury, a które uniemożliwiają mu korzystanie z usługi.

2. ZGK i odbiorcy e-faktur zapewniają naczelnikowi urzędu skarbowego, naczelnikowi urzędu celno-skarbowego, dyrektorowi izby administracji skarbowej i Szefowi Krajowej Administracji Skarbowej, na żądanie, bezzwłoczny pobór i przetwarzanie danych zawartych w e-fakturach, w przypadku ich przechowywania w formie elektronicznej.

3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 07.12.2020 r.