



Zakład Komunalny
Gminy Zblewo
ul. Pinczyńska 40
83-210 Zblewo

REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA W ZAKŁADZIE KOMUNALNYM GMINY ZBLEWO

Regulamin korzystania z usług Internetowego Biura Obsługi Klienta w Zakładzie Komunalnym Gminy Zblewo, ul. Pinczyńska 40, 83-210 Zblewo (zwany dalej „Regulaminem”) zawiera warunki i zasady korzystania z systemu EBOK, oferowanego przez Zakład Komunalny Gminy Zblewo oraz zasady zabezpieczania danych osobowych Klientów i udostępnionych przez nich informacji.

§ 1

Postanowienia ogólne

1. EBOK jest własnością Zakładu Komunalnego Gminy Zblewo, NIP: 592 210 97 07 Regon 220 155 086, adres e-mail: komunalny@zblewo.pl.
2. Zakład Komunalny Gminy Zblewo jest administratorem danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt. 7) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 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 zwanym dalej RODO.
3. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta EBOK jest dostępne na stronie internetowej <http://www.zkgz.com.pl> w okienku EBOK.
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 części zawiera następujące oznaczenia:

1. **EBOK** - Internetowe Biuro Obsługi Klienta;
2. **Zakład** - Zakład Komunalny Gminy Zblewo, ul. Pinczyńska 40, 83-210 Zblewo;
3. **Klient** - podmiot (osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej), który zawarł umowę z Zakładem o zaopatrzenie w wodę, odprowadzanie ścieków lub świadczenie innych usług dodatkowych zgodnie z ustawą z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. 2020 r. poz. 2028, 1437 i 1152).
4. **Użytkownik** – klient lub upoważniony przedstawiciel zarejestrowany w EBOK posiadający numer identyfikacyjny ID i hasło.



Zakład Komunalny
Gminy Zblewo
ul. Pinczyńska 40
83-210 Zblewo

5. **Nr identyfikacyjny ID** – indywidualny numer identyfikacyjny nadany przez Zakład służący do identyfikacji Klienta, umieszczony w prawym górnym rogu faktury.
6. **Hasło** – losowy ciąg co najmniej 6 znaków znanych wyłącznie Użytkownikowi zapewniający wyłączność dostępu do EBOK.
7. **Administrator EBOK** – osoba nadzorująca i kontrolująca prawidłowe funkcjonowanie EBOK.
8. **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 Zakładzie może być wyłącznie Klient będący stroną umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
2. Udostępnienie Klientowi usługi następuje po spełnieniu łącznie przez Klienta poniższych warunków:
 - a) posiada umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków;
 - b) zaakceptował regulamin;
 - c) zalogował się do systemu poprzez wpisanie prawidłowego numeru ID i hasła.
3. Korzystanie z Internetowego Biura obsługi Klienta EBOK odbywa się w następujący sposób:

Procedura aktywacji konta:

- a) wejście na stronę : <http://www.zkgz.com.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.

Użytkownik może korzystać z następujących funkcji EBOK:

- a) **Moje konto** - użytkownik może sprawdzić aktualne dane identyfikacyjne zarejestrowane w systemie Zakładu oraz dokonać zmiany hasła;
- 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.



Zakład Komunalny
Gminy Zblewo
ul. Pinczyńska 40
83-210 Zblewo

- c) Płatności - użytkownik ma możliwość obejrzenia listy nieuregulowanych faktur oraz not odsetkowych oraz wydrukowania obrazu dokumentów będących na liście.
 - d) Kontakt – użytkownik ma możliwość zgłoszenia awarii, reklamacji, zgłoszenia problemu technicznego w EBOK oraz wysłania pisma innej treści.
 - e) e-Faktura - Możliwość podania rzeczywistego stanu licznika w wybranym przez siebie terminie i na tej podstawie automatycznego utworzenia faktury, a następnie wydrukowania obrazu tego dokumentu.
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 Zakład 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. 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.

§ 4

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.

§ 5

Postępowanie reklamacyjne

1. Klient ma prawo do składania reklamacji. Reklamacje zgłaszane są za pośrednictwem EBOK, w formie pisemnej lub osobiście w siedzibie Zakładu Komunalnego Gminy Zblewo ul. Pinczyńska 40, 83-210 Zblewo, bądź za pomocą poczty elektronicznej: komunalny@zblewo.pl



Zakład Komunalny
Gminy Zblewo
ul. Pinczyńska 40
83-210 Zblewo

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.

§ 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 (na przykład w momencie aktywacji, logowania) zobowiązany jest do kontaktu z Administratorem EBOK za pośrednictwem poczty elektronicznej: komunalny@zblewo.pl, telefonicznie pod nr tel.: 58 588 42 73 lub osobiście w siedzibie Zakładu Komunalnego Gminy Zblewo ul. Pinczyńska 40, 83-210 Zblewo od poniedziałku do piątku w godz. od 7.00 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, postępującą się numerem identyfikacyjnym i hasłem Klienta.
6. Zakazuje się umieszczania w systemie EBOK tekstów niezgodnych z obowiązującymi przepisami (art. 3 ustawy o języku polskim z dnia 7 października 1999r., art. 23 Kodeksu cywilnego oraz art. 194 - 196 Kodeksu karnego) oraz używania słów powszechnie uznawanych za obelżywe, rozsyłanie spamu i niezamówionej informacji handlowej oraz uprawianie działalności komercyjnej, reklamowej, promocyjnej itp.

§ 7

Przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych jest Zakład Komunalny Gminy Zblewo, ul. Pinczyńska 40, 83-210 Zblewo, tel./fax: 58 588 42 73, kom. 513 027 950, e-mail: komunalny@zblewo.pl
2. Dane Inspektora Ochrony Danych: Grzegorz Wąsacz, e-mail: iod.zk@wp.pl



Zakład Komunalny
Gminy Zblewo
ul. Pinczyńska 40
83-210 Zblewo

3. W celu założenia i korzystania z systemu E-BOK, Administrator będzie przetwarzać dane osobowe na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a) - c) RODO.
4. Odbiorcami danych osobowych mogą być osoby fizyczne, osoby prawne, organy publiczne nieprowadzące postępowania zgodnie z prawem Unii lub państwa członkowskiego, jednostki i/lub inne podmioty, którym dane osobowe mogą być ujawniane. Odbiorcami danych mogą być w szczególności podmioty, z którymi Administrator zawarł umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, kancelarie prawne, biegli rewidenci, podmioty świadczącym usługi w zakresie dostarczania korespondencji, dostawcy usług, zwłaszcza teleinformatycznych.
5. Dane osobowe będą przechowywane od momentu założenia konta w systemie E-BOK do czasu jego dezaktywowania, a w szczególności:
 - a) od momentu wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych do czasu jej wycofania,
 - b) od momentu podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą przed zawarciem umowy lub od czasu zawarcia umowy do czasu zakończenia czasu obowiązywania umowy oraz/lub przedawnienia roszczeń / zakończenia prowadzonych postępowań sądowych i/lub administracyjnych,
 - c) od momentu pozyskania danych do czasu wskazanego w przepisach powszechnie obowiązującego prawa.
6. W zakresie określonym w art. 15-22 RODO, 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,
 - 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.
7. W przypadku powzięcia informacji o niezgodnym z prawem przetwarzaniu przez Administratora Pani/Pana danych osobowych przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
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 wycofania tej zgody w dowolnym momencie. Cofnięcie to nie ma wpływu na zgodność przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
9. Podanie danych jest dobrowolne, jednakże niezbędne dla założenia i korzystania z konta E-BOK.
10. W toku przetwarzania, dane nie będą przekazywane do państwa trzeciego.



Zakład Komunalny
Gminy Zblewo
ul. Pinczyńska 40
83-210 Zblewo

11. Podane dane mogą być podstawą do zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym mogą podlegać profilowaniu.

§ 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 cytowanej umowy oraz ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Zmiana Regulaminu nie powoduje zmiany umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
2. Regulamin został zatwierdzony zarządzeniem Kierownika Zakładu.