

Regulamin elektronicznego Biura Obsługi Klienta

A. Definicje określeń użytych w Regulaminie

1. **e-BOK** – elektroniczne Biuro Obsługi Klienta
2. **Rozporządzenie** – Rozporządzenie 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 (ogólnie rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016).
3. **Operator** – Zakład Gospodarki Komunalnej w Myszynie Sp. z o. o., ul. Dzieci Polskich 10, 07-430 Myszyniec, www.zgk-myszyniec.pl, e-mail: bok@zgk-myszyniec.pl, tel. 29/7721142.
4. **Klient** – firma / osoba fizyczna będąca stroną zawartej z Operatorem umowy na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków, zwanej dalej umową.
5. **Użytkownik** – Klient zarejestrowany w e-BOK.
6. **Login** – kod identyfikujący Użytkownika, nadany przez Operatora, zmieniany przez Użytkownika.
7. **Hasło** – ciąg znaków uwierzytelniających Użytkownika i zapewniających dostęp do e-BOK, nadany przez Operatora, zmieniany przez Użytkownika.

B. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z e-BOK.
2. Regulamin dostępny jest w siedzibie Operatora, na witrynie internetowej Operatora oraz w e-BOK (zakładka Informacje).
3. Dostęp do e-BOK jest możliwy z witryny internetowej Operatora.
4. Funkcjonowanie e-BOK nadzoruje Operator.
5. Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne.
6. Użytkownik może kontaktować się z Operatorem za pomocą poczty elektronicznej, przez telefon lub osobiście w siedzibie Operatora.
7. Operator informuje, iż dane osobowe Użytkownika podlegają ochronie zgodnie z przepisami Rozporządzenia.
8. Administratorem danych osobowych Użytkowników jest Operator.

C. Rejestracja Użytkownika

1. Przed rejestracją Klient zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu.
2. Osoba dokonująca rejestracji w serwisie wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych przez Operatora w celach statutowych zgodnie z Rozporządzeniem.
3. Klient wypełnia formularz zgłoszeniowy Operatora.
4. Zgłoszenie można składać osobiście w siedzibie Operatora, kierować pocztą na adres Operatora lub przysyłać na adres e-mail Operatora.
5. Operator zastrzega sobie prawo odmowy rejestracji w przypadku niekompletności jego danych.
6. Po zarejestrowaniu Operator wysyła Użytkownikowi Login i Hasło do e-BOK na jego adres e-mail podany w formularzu zgłoszeniowym.
7. Dostęp do e-BOK zostanie aktywowany dla Użytkownika w przeciągu maksymalnie trzech dni roboczych po dniu rejestracji.
8. Przy pierwszym logowaniu w e-BOK użytkownik musi zmienić Hasło otrzymane od Operatora na Hasło własne.
9. Jednemu Użytkownikowi może być przyznany tylko jeden Login i Hasło bez względu na ilość posiadanych praw do lokali. W przypadku, gdy prawo do jednego lokalu przysługuje więcej niż jednej osobie, rejestracji może dokonać oraz uzyskać Login i Hasło tylko jedna spośród tych osób.

D. Usługi w e-BOK dostępne dla Użytkownika

1. Zakładka Dokumenty – udostępnia oraz pozwala wydrukować wszelkie dokumenty, których stronami są Użytkownik i Operator (umowy, aneksy do umów, pisma, zgłoszenia).
2. Zakładka Informacje – udostępnia i pozwala wydrukować dokumenty dotyczące wszystkich Użytkowników (Regulamin korzystania z e-BOK, akty prawne dotyczące zakresu rozliczeń wynikających z Umowy, taryfy cen i stawek jednostkowych opłat za zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Myszyniec, zmiany zasad funkcjonowania e-BOK, zmiany zakresu danych Użytkownika w e-BOK, wyjaśnienia, komunikaty).

3. Zakładka Kontakt – umożliwi przesłanie e-mailem do Operatora zgłoszeń spraw dotyczących Użytkownika (montaż podlicznika, awaria, skarga na złą jakość wody, reklamacja, uwaga).
4. Zakładka Moje konto – udostępnia i pozwala zmieniać dane adresowe Użytkownika oraz jego dane logowania.
5. Zakładka Odczyty – dla mierników zainstalowanych w nieruchomościach Użytkownika udostępnia odczyty z przyjętego okresu oraz pozwala podać bieżące odczyty tych mierników.
6. Zakładka Rozliczenia – udostępnia oraz pozwala wydrukować i opłacić dokumenty płatnicze z przyjętego okresu oraz pokazuje saldo Użytkownika.

E. Zasady korzystania z e-BOK

1. Warunkiem dostępu do e-BOK jest podanie Loginu i Hasła.
2. e-BOK udostępnia tylko te dane, które dotyczą Użytkownika.
3. Użytkownik nie powinien udostępniać osobom trzecim swojego Loginu i Hasła.
4. W przypadku przejęcia Loginu i Hasła przez osobę trzecią Użytkownik powinien zgłosić ten fakt Operatorowi, który niezwłocznie zablokuje dostęp do e-BOK.

F. Prawa Operatora

1. Operator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania e-BOK. W przypadku zmiany treści Regulaminu Operator zamieści aktualny tekst w e-BOK (zakładka Informacje) oraz na swojej witrynie internetowej. Regulamin tak opublikowany uznaje się za doręczony do Użytkownika.
2. Operator ma prawo zablokować Użytkownikowi dostęp do e-BOK w przypadku stwierdzenia, że korzysta z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.

G. Obowiązki Operatora

1. Operator zapewnia poprawne działanie e-BOK.
2. Operator w sposób prosty i zrozumiały udzieli Użytkownikowi, którego dane dotyczą, informacji o jego danych osobowych (na podstawie art. 13-15 Rozporządzenia).
3. Na udokumentowane zgłoszenie Użytkownika Operator niezwłocznie sprostuje lub usunie jego dane osobowe w e-BOK (na podstawie art. 16-20 Rozporządzenia).
4. W przypadku rozwiązania umowy Operator niezwłocznie zablokuje Użytkownikowi dostęp do e-BOK.

H. Zakres odpowiedzialności

1. Za prawidłowe działanie e-BOK odpowiada Operator.
2. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za wprowadzone przez siebie błędne dane oraz za dyspozycje zgłoszone Operatorowi za pomocą e-BOK.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia Loginu oraz Hasła Użytkownika przez osoby trzecie.
4. Operator nie odpowiada:
 - a) Za szybkość przesyłania danych wynikającą z jakości sprzętu i łączy transmisyjnych Użytkownika,
 - b) Za czasową niemożność korzystania z e-BOK z powodu braku dostępu do Internetu, uszkodzeń łączy, działania sił wyższych.

I. Reklamacje

1. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji dotyczących działania e-BOK.
2. Reklamacja musi mieć formę pisemną.
3. Reklamację można składać osobiście w siedzibie Operatora, kierować pocztą na adres Operatora lub przesyłać na adres e-mail Operatora.
4. Reklamacja powinna zawierać szczegółowy opis zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji. Do opisu w miarę możliwości, powinny być dołączone kopie dokumentów, służących do wykazania zasadności reklamacji.
5. Reklamację należy zgłaszać nie później, niż w terminie 7 dni roboczych od dnia, w którym nastąpiło reklamowane zdarzenie.
6. Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie do 14 dni roboczych od daty zgłoszenia.
7. Po rozpatrzeniu reklamacji Operator zawiadomi Użytkownika wnoszącego reklamację o sposobie jej załatwienia. Informacja ta zostanie umieszczona w e-BOK (zakładka Dokumenty).