



Gminny Zakład Komunalny Sp. z o. o.
11-500 Giżycko, Bystry 1H

NIP 845-198-19-26
REGON 281364299

www.gzkbystry.pl
tel. 87 429-94-80

Regulamin korzystania z usług Internetowego Biura Obsługi Klienta w Gminnym Zakładzie Komunalnym Sp. z o.o. w Bystrym

Regulamin korzystania z usług Internetowego Biura Obsługi Klienta w GZK Sp. z o.o. (zwany dalej „Regulaminem”) zawiera warunki i zasady korzystania z systemu e-BOK, oferowanego przez GZK Sp. z o.o. w Bystrym oraz zasady zabezpieczania danych osobowych Klientów i udostępnionych przez nich informacji.

§ 1

Postanowienia ogólne

1. e-BOK jest własnością Gminnego Zakładu Komunalnego Sp. z o.o. z siedzibą w Bystrym 1H, 11-500 Giżycko. Spółka zarejestrowana jest w Sądzie Rejonowym w Olsztynie VIII Wydział Gospodarczy KRS 0000406620, NIP : 8451981926, Regon 281364299 , tel. 87 429 94 80.
2. Gminny Zakład Komunalny Sp. z o.o. jest administratorem danych osobowych zgodnie z Rozporządzeniem 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 z Ustawą o ochronie danych osobowych z dnia 10.05.2018r.
3. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta E-BOK jest dostępne na stronie internetowej <http://www.gzkbystry.pl>- zakładka e-BOK.
4. Korzystanie z e-BOK jest bezpłatne.
5. 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 konserwacji.

§ 2

Oznaczenia

Regulamin w dalszej zawiera części następujące oznaczenia:

1. e-BOK -Internetowe Biuro Obsługi Klienta.
2. GZK Sp. z o.o. – Gminny Zakład Komunalny Spółka z o.o. 11-500 Giżycko, Bystry 1H, zwany dalej Spółką.
3. Klient – podmiot, który zawarł umowę ze Spółką o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
4. Użytkownik– klient lub upoważniony przedstawiciel zarejestrowany w e-BOK posiadający numer

identyfikacyjny ID i hasło.

5. Nr identyfikacyjny ID – indywidualny numer identyfikacyjny nadany przez Spółkę 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 e-BOK.
7. 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 e-BOK w Spółce 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:
 - 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 e-BOK może odbywać się w 3 profilach.

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

Procedura aktywacji konta :

- 1) wejście na stronę: <http://www.gzkbystry.pl>. (zakładka e-BOK);
- 2) zapoznanie się i zaakceptowanie warunków regulaminu;
- 3) dokonanie aktywacji konta w e-BOK 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 e-BOK oraz zmiana hasła na własne.

Na tym etapie użytkownik może korzystać z następujących funkcji e-BOK:

- a) Moje konto - użytkownik może sprawdzić aktualne dane identyfikacyjne zarejestrowane w systemie Spółki, 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) Kontakt – użytkownik ma możliwość zgłoszenia awarii, reklamacji oraz pisma innej treści.

Profil II - na tym etapie użytkownik może korzystać z funkcji e-BOK wymienionych w Profilu I, rozszerzonych o możliwość podania rzeczywistego stanu licznika w wybranym przez siebie terminie, jednak nie dłuższym niż jest określony w umowie.

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 „Odczyt rzeczywisty” oraz zatwierdzenie wyboru przyciskiem „Wyślij”;
- 3) informacja o udostępnieniu przez Spółkę 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 e-BOK 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 „Faktura elektroniczna ” oraz zatwierdzenie wyboru przyciskiem „Wyślij”;
- 3) informacja o udostępnieniu przez Spółkę 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 e-BOK.

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 e-BOK.

7. Jednocześnie Spółka 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 e-BOK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z udostępnienia przez Użytkownika numeru identyfikacyjnego Użytkownika (Nr ID) oraz hasła osobom trzecim.

11. Spółka zastrzega sobie prawo zmiany treści Regulaminu. W przypadku dokonania zmiany w Regulaminie, Administrator poinformuje o tym niezwłocznie Użytkowników poprzez umieszczenie stosownego komunikatu w systemie e-BOK.

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,
- c) program antywirusowy.

§ 5

Postępowanie reklamacyjne

1. Klient ma prawo do składania reklamacji. Reklamacje zgłaszane są za pośrednictwem:

- e-BOK
- pisemnie
- telefonicznie
- ustnie w siedzibie Spółki

2. Potwierdzenie przyjęcia przez Spółkę zgłoszenia reklamacyjnego za pośrednictwem e-BOK, będzie potwierdzane telefonicznie lub drogą elektroniczną na podany przez Użytkownika adres e-mail i numer telefonu.
3. Reklamacje będą niezwłocznie weryfikowane przez upoważnionego pracownika Spółki, który potwierdzi lub wykluczy podstawy reklamacji oględzinami w miejscu instalacji licznika lub urządzenia pomiarowego.
4. W przypadku nieuzasadnionego wezwania pracowników Spółki związanego z reklamacją, Spółka obciąży Klienta opłatą za dojazd, roboczogodziną pracy pracownika, jak również innymi kosztami usług/materiałów, których na etapie zgłoszenia nie można było przewidzieć.
5. O sposobie załatwienia reklamacji Klient zostanie poinformowany w sposób, w jaki złożył reklamację.
6. W razie stwierdzenia przez Klienta nieprawidłowości w funkcjonowaniu systemu e-BOK, powinien on niezwłocznie przekazać reklamację, zawierającą opis stwierdzonych nieprawidłowości oraz oczekiwany sposób załatwienia reklamacji. Spółka 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 za pośrednictwem poczty elektronicznej:
ebok@gzkbystry.pl , telefonicznie nr tel: 87 429 94 80 wew. 29 lub osobiście

w siedzibie Spółki od poniedziałku do piątku w godz. 7.00 – 15.00.

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 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 e-BOK tekstów niezgodnych z obowiązującymi przepisami (art. 3 Ustawy o języku polskim z dnia 7 października 1999 r., art. 23 Kodeksu cywilnego, 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. Spółka przetwarza dane Klienta w celu i zakresie określonym w ustawie.
2. Dane wykorzystywane w e-BOK są utrwalane, przechowywane i zabezpieczone 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 z Ustawą o ochronie danych osobowych z dnia 10.05.2018 r. oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

§ 8

Postanowienia końcowe

1. Klient zobowiązuje się do korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klientów e-BOK 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.
2. Zmiana Regulaminu nie powoduje zmiany umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.
3. Regulamin został wprowadzony Zarządzeniem nr 4/2020 Prezesa Zarządu GZK Sp. z o.o. i wchodzi w życie z dniem podpisania.

Prezes Zarządu GZK Sp. z o.o.
/-/Bogusława Ciborowska