

REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG
INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA E-BOK
w Gminnym Przedsiębiorstwie Komunalnym „EKO-BABICE” Sp. z o.o
z siedzibą w Starych Babicach

Regulamin korzystania z usług Internetowego Biura Obsługi Klienta w **Gminnym Przedsiębiorstwie Komunalnym „EKO-BABICE” Sp. z o.o.** (zwany dalej „Regulaminem”) zawiera warunki i zasady korzystania z systemu E-BOK, oferowanego przez **Gminne Przedsiębiorstwo Komunalne „EKO-BABICE” Sp. z o.o.** oraz zasady zabezpieczania danych osobowych Klientów i udostępnionych przez nich informacji.

§ 1

Postanowienia ogólne

1. E-BOK jest własnością spółki działającej pod firmą: **Gminne Przedsiębiorstwo Komunalne „EKO-BABICE” Sp. z o.o.** siedzibą w Starych Babicach (adres: 05-082 Stare Babice, ul. Gen Kutrzeby 36), wpisanej do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000127401.
2. Internetowe Biuro Obsługi Klienta E-BOK jest dostępne na stronie internetowej <https://www.eko-babice.pl> w okienku E-BOK oraz pod adresem <https://www.ebok.eko-babice.pl>
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 konserwacji.
5. Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 r. poz. 344).
6. Regulamin określa zasady świadczenia przez Spółkę drogą elektroniczną m.in. usługi e-faktura polegającej na przesyłaniu i udostępnianiu dokumentów (faktur, faktur korygujących, duplikatów faktur) w formie dokumentów elektronicznych oraz innych funkcjonalności udostępnionych za pośrednictwem Konta.
7. Klient, który zapoznał się i zaakceptował Regulamin, jednocześnie aktywując Konto w E-BOK tym samym wyraża zgodę na udostępnianie e-faktur w systemie E-BOK, co oznacza jednocześnie rezygnację z dotychczasowej formy dostarczania dokumentów.
8. W przypadku usunięcia Konta Klienta z jakiegokolwiek powodu, w tym z uwagi na odstąpienie przez niego od niniejszego Regulaminu lub złożenia dyspozycji usunięcia Konta, wówczas faktury będą Klientowi dostarczane w formie papierowej, na wskazany pierwotnie przez niego adres korespondencyjny.
9. Regulamin niniejszy jest dostępny w siedzibie Spółki oraz na stronie internetowej Spółki pod adresem: <https://www.eko-babice.pl> w formacie pliku pdf, umożliwiającym jego pozyskiwanie, odtwarzanie oraz drukowanie.

§ 2

Oznaczenia

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) E-BOK - Internetowe Biuro Obsługi Klienta;
- 2) Spółka - Gminne Przedsiębiorstwo Komunalne „EKO-BABICE” Sp. z o.o. z siedzibą w Starych Babicach;
- 3) Klient – podmiot (osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej), który zawarł umowę ze Spółką o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków lub świadczenie innych usług dodatkowych, jeśli zostały one objęte systemem E-BOK;
- 4) Konto – indywidualne konto Klienta, do którego dostęp może uzyskać Użytkownik za pośrednictwem stron internetowych, o której mowa w § 1 ust. 2, po wpisaniu Nr identyfikacyjnego ID oraz Hasła;
- 5) Użytkownik – Klient lub upoważniony przedstawiciel zarejestrowany w E-BOK, posiadający Nr identyfikacyjny ID oraz Hasło;
- 6) Nr identyfikacyjny ID – indywidualny numer identyfikacyjny nadany przez Spółkę, służący do identyfikacji Klienta, umieszczony na fakturze VAT;
- 7) Hasło – losowy ciąg co najmniej 6 znaków znanych wyłącznie Użytkownikowi, zapewniający wyłączenie dostępu do E-BOK;
- 8) Umowa – umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków lub usług dodatkowych, jeśli zostały one objęte systemem E-BOK, zawarta przez Klienta ze Spółką;
- 9) Administrator E-BOK – podmiot nadzorujący i kontrolujący prawidłowe funkcjonowanie E-BOK;
- 10) e-Faktura – obraz faktury stworzony w programie pozwalającym na tworzenie obrazu pliku w formacie pdf bez opatrzenia bezpiecznym podpisem elektronicznym.

§ 3

Warunki udostępnienia i korzystania z E-BOK

1. Korzystającym z usługi E-BOK może być wyłącznie Użytkownik.
2. Udostępnienie Klientowi usługi następuje po spełnieniu łącznie przez Klienta poniższych warunków:
 - 1) posiada umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków;
 - 2) zaakceptował Regulamin;
 - 3) zalogował się do systemu poprzez wpisanie prawidłowego Nr identyfikacyjnego ID oraz Hasła.
3. Korzystanie z E-BOK może odbywać się w 3 profilach:
 - 1) Profil I „podstawowy” – umożliwiający wyłącznie wgląd i wydruk wystawionych dokumentów.

Procedura aktywacji konta:

- wejście na stronę: <https://ebok.eko-babice.pl>;
- zapoznanie się i zaakceptowanie warunków Regulaminu;
- dokonanie aktywacji konta w E-BOK poprzez podanie Nr identyfikacyjnego ID oraz adresu e-mail;
- odebranie maila z podanego adresu, zawierającego tymczasowe hasło oraz link aktywacyjny;

- 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:

- **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);
- **Rozliczenia** - Użytkownik może zobaczyć dane punktu, datę ostatniego rozliczenia oraz ostatni stan licznika. Wybierając dany punkt można podejrzeć historię kilku ostatnich odczytów;
- **Płatności** - Użytkownik ma możliwość obejrzenia listy nieuregulowanych faktur VAT oraz not odsetkowych oraz wydrukowania obrazu dokumentów będących na liście;
- **Kontakt** – użytkownik ma możliwość zgłoszenia awarii systemu e-BOK, reklamacji, zrezygnowania z profilu: „Odczyty rzeczywiste” „e-Faktura”.

2) Profil II „średniozaawansowany” - 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.

Aktywacja profilu II – dostępna jest dla użytkownika w zakładce Moje konto. Warunkiem koniecznym jest:

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

Informacja o udostępnieniu przez Spółkę tej formy rozliczania z Klientem zostanie potwierdzona w ciągu 3 dni roboczych poprzez wysłanie zwrotnej informacji na podany adres e-mail.

3) Profil III „zaawansowany” – 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:

- zapoznanie się z regulaminem „Aktywny klient” i wyrażenie zgody na wszystkie postanowienia w nim zawarte;
- wybranie opcji „e-Faktura” oraz zatwierdzenie wyboru przyciskiem „Wyślij zgłoszenie”.

Informacja o udostępnieniu przez Spółkę tej formy rozliczania z Klientem zostanie potwierdzona w ciągu 3 dni roboczych poprzez wysłanie zwrotnej 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 nieuprawnionym dostępem osób trzecich.
6. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą E-BOK.
7. Spółka ma prawo do dokonywania kontrolnych odczytów wodomierzy przez inkasentów bez powiadamiania Klientów o ich terminie.

8. Rozwiązanie Umowy skutkuje usunięciem danych osobowych z systemu oraz unieważnieniem funkcjonującego Nr identyfikacyjnego ID oraz 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 nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z udostępnienia przez Użytkownika Nr identyfikacyjnego 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 publikację jednolitego tekstu Regulaminu na stronie internetowej Spółki oraz poprzez umieszczenie stosownego komunikatu w systemie E-BOK.
12. Spółka zastrzega sobie prawo do rozszerzania lub rezygnacji z niektórych funkcji E-BOK. Zmiana taka nie stanowi zmiany Regulaminu, chyba że co innego wynikać będzie z dokumentacji dotyczącej danej funkcji (np. regulaminu danej funkcji).
13. Klient aktywując Konto poprzez podanie adresu e-mail jednocześnie wyraża zgodę, by adres ten służył do korespondencji mailowej pomiędzy Spółką, a Klientem w sprawach związanych z realizacją wiążących Umów i usług związanych z Regulaminem, w tym m.in. przesyłania informacji o udostępnieniu e-faktury, przypomnień i wezwań do zapłaty.

§ 4

Wymagania techniczne

1. Do prawidłowego działania E-BOK wymagana jest:
 - przeglądarka internetowa: Internet Explorer w wersji 6.0 lub wyższej, Firefox, Opera, Google Chrome;
 - minimalna szybkość łącza internetowego powyżej 256 KB/s.

§ 5

Postępowanie reklamacyjne

1. Klient ma prawo do składania reklamacji. Reklamacje zgłaszane są za pośrednictwem E-BOK, pisemnie na adres Spółki, o którym mowa w § 1 ust. 1 lub drogą elektroniczną na adres: e-bok@eko-babice.pl.
2. Potwierdzenie przyjęcia przez Spółkę zgłoszenia reklamacyjnego lub informacji o awarii systemu za pośrednictwem E-BOK będzie potwierdzane telefonicznie lub drogą elektroniczną na podany przez Użytkownika adres e-mail.
3. 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 prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.
4. Użytkownik ma prawo odstąpić od Regulaminu w terminie 14 dni od dnia jego zaakceptowania, bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów z tego tytułu.
5. Aby skorzystać z prawa odstąpienia, należy poinformować Spółkę o swojej decyzji o odstąpieniu od Regulaminu w drodze jednoznacznego oświadczenia pisemnego wysłanego na adres Spółki, o którym mowa w § 1 ust. 1 lub drogą elektroniczną na adres: e-bok@eko-babice.pl.

6. W przypadku odstąpienia od Regulaminu, Konto Klienta zostaje usunięte, a umowę zawartą w zakresie funkcjonowania tego Konta uważa się za niezawartą.
7. Wszelkie spory sądowe wynikające z niniejszego Regulaminu będą rozpatrywane przez Sąd właściwy dla siedziby Spółki.

§ 6

Zabezpieczenia dostępu do E-BOK

1. Dostęp do systemu E-BOK jest możliwy jedynie po poprawnej identyfikacji Klienta na podstawie Nr identyfikacyjnego ID oraz 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 E-BOK za pośrednictwem poczty elektronicznej: e-bok@eko-babice.pl lub telefonicznie pod nr tel.: 22 722-90-08 lub 22 350-47-43 albo osobiście w siedzibie Spółki.
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 funkcji.
5. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki ujawnienia przez Klienta osobom trzecim informacji, które mogą skutkować realizacją dyspozycji złożonych przez osobę nieuprawnioną, posługującą się Nr identyfikacyjnym ID oraz hasłem Klienta.
6. Zakazuje się umieszczania w systemie E-BOK tekstów niezgodnych z obowiązującymi przepisami (art. 3 ustawy z dnia 7 października 1999 r. o języku polskim, art. 23 Kodeksu cywilnego, 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 podanych w ramach funkcjonowania systemu E-BOK jest Spółka.
2. Dane osobowe Użytkownika będą przetwarzane przez Spółkę, w celu umożliwienia mu korzystania z funkcjonalności systemu E-BOK. Podstawą przetwarzania danych w tym zakresie jest art. 6 ust. 1 lit. b 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) – RODO.
3. Szczegółowe zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych w Spółce są dostępne pod adresem <https://eko-babice.pl/polityka-prywatnosci/> oraz w siedzibie Spółki.

§ 8

Postanowienia końcowe

1. Klient zobowiązuje się do korzystania z E-BOK zgodnie z niniejszym Regulaminem, umową o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków oraz przepisami powszechnie obowiązującymi, w tym ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 r. poz. 344).
2. Zmiana Regulaminu nie powoduje zmiany umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.
3. Klient w każdej chwili może żądać usunięcia jego Konta, co oznaczać będzie jednocześnie wypowiedzenie Regulaminu.
4. W przypadku rozwiązania albo wygaśnięcia Umowy, dostęp do systemu E-BOK jest cofany Klientowi po upływie 7 dni od daty rozwiązania albo wygaśnięcia Umowy. Po tym okresie nie będzie możliwe w szczególności pobranie udostępnionych w systemie E-BOK e-faktur.