

Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta
(e-Bok)
w Zakładzie Komunalnym w Suchej Beskidzkiej

§ 1

Postanowienia ogólne.

1. Zgodnie z art. 8 ust. 1 pkt. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr 144, poz. 1204) wprowadza się Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta „e-BOK” zwany dalej „Regulaminem”.
2. Regulamin określa zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) w Zakładzie Komunalnym w Suchej Beskidzkiej, a w szczególności zakładania, udostępniania i wykorzystywania indywidualnego konta **Użytkownika** umożliwiającego dostęp do indywidualnych informacji.

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

Administrator – Zakład Komunalny w Suchej Beskidzkiej z siedzibą przy ulicy Wadowickiej 4, 34-200 Sucha Beskidzka

Odbiorca – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej pisemnej umowy z Gminą Sucha Beskidzka, ul. Mickiewicza 19, 34-200 Sucha Beskidzka – Zakład Komunalny w Suchej Beskidzkiej z siedzibą przy ulicy Wadowickiej 4, 34-200 Sucha Beskidzka o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzania ścieków;

Użytkownik – Odbiorca zarejestrowany w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta (e-BOK), posiadający indywidualny **Login** i **Hasło**;

Umowa – obowiązująca umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzania ścieków;

Login – indywidualny numer, który Zakład Komunalny nadał każdemu Odbiorcy;

Hasło – kombinacja liter, cyfr i znaków gwarantująca **Użytkownikowi** bezpieczny dostęp do e-BOK.

2. E-BOK jest własnością **Administradora**
3. Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne.
4. Warunkiem korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) jest posiadanie aktualnej Umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
5. Usługa e-BOK dostępna jest dla **Odbiorców** korzystających z aktualnych, zalecanych przeglądarek internetowych typu: Internet Explorer, Firefox, Chrome, które mają włączoną akceptację plików cookie.
6. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane, **Administrator** nie gwarantuje poprawności pracy i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.

§ 2

Rejestracja.

7. Przed rejestracją **Odbiorca** zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej [www.zk-suchab.pl/strefa mieszkańca/e-bok/regulamin e-Bok](http://www.zk-suchab.pl/strefa_mieszkańca/e-bok/regulamin_e-Bok) oraz w Punkcie Obsługi Klienta w siedzibie Zakładu Komunalnego w Suchej Beskidzkiej z siedzibą przy ulicy Wadowickiej 4, 34-200 Sucha Beskidzka.
 1. Zarejestrowanie **Odbiorcy** następuje tylko poprzez wypełnienie formularza zgłoszeniowego dostępnego na stronie internetowej Zakładu Komunalnego pod adresem: [www.zk-suchab.pl/strefa mieszkańca/e-bok/rejestracja / logowanie](http://www.zk-suchab.pl/strefa_mieszkańca/e-bok/rejestracja_logowanie).
 2. Na adres email, podany w trakcie rejestracji, **Odbiorca** otrzymuje wiadomość z informacją o rejestracji oraz z linkiem rejestracyjnym.
 3. Kliknięcie w link aktywacyjny otworzy stronę logowania do e-BOK i oznacza pełną rejestrację **Odbiorcy** jako **Użytkownika**.
 4. Po pierwszym zalogowaniu **Użytkownik** powinien zmienić wygenerowane w e-BOK hasło, na hasło własne (znane tylko Użytkownikowi).
 5. **Login i Hasło** przypisane są jednemu **Użytkownikowi**.
 6. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie trwania umowy.

§ 3

Rodzaje i zakres usług oferowanych poprzez e-BOK.

W ramach usługi **Użytkownik** ma możliwość:

1. Zmiany danych takich jak: adresu korespondencyjnego, numeru telefonu kontaktowego.
2. Kontrolowania informacji związanych z aktualnymi i archiwalnymi płatnościami za zużytą wodę i/lub odprowadzone ścieki.
3. Przeglądania sald archiwalnych.
4. Sprawdzania i podawania odczytów stanów wodomierza / wodomierzy.
5. Złożenia oświadczenia o uruchomieniu lub rezygnacji z usługi e-Faktura.
6. Dostępu do regulaminów.
7. Zgłoszenia reklamacji, uwag, wniosków (poprzez formularz kontaktowy).
8. Zmiany ustawień hasła.

§ 4

Rezygnacja z usługi e-BOK.

1. **Użytkownik** usług jest uprawniony do rezygnacji z usługi e-BOK i przekazania w formie pisemnej oświadczenia o rezygnacji.
2. **Administrator** traci prawo do obsługi konta w terminie do 30 dni od dnia otrzymania oświadczenia o rezygnacji.
3. Ponowna aktywacja usługi wymaga powtórzenia procedur opisanych w § 2 niniejszego Regulaminu.
4. W przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków przez **Odbiorcę** usługa wygasa z dniem rozwiązania umowy.

§ 5

Postępowanie reklamacyjne.

1. **Użytkownik** ma prawo zgłosić reklamację dotyczącą nienależytego wykonania przez **Administradora** obowiązków wynikających z niniejszego Regulaminu.
2. Reklamacje zgłaszane mogą być są w formie pisemnej lub elektronicznej na adres:

Zakład Komunalny w Suchej Beskidzkiej z siedzibą przy ulicy Wadowickiej 4, 34-200 Sucha Beskidzka, z dopiskiem „Reklamacja e-Bok”.

3. Reklamujący zobowiązany jest przytoczyć wszystkie okoliczności faktyczne bądź prawne uzasadniające reklamację pod rygorem ich pominięcia w toku dalszego postępowania.
4. Przy rozpatrywaniu reklamacji **Administrator** opiera się na postanowieniach niniejszego Regulaminu oraz przepisach prawa. Po rozpatrzeniu reklamacji **Administrator** powiada pisemnie lub mailowo **Odbiorcę** o sposobie jej rozpatrzenia.
5. Reklamacja rozpatrzona zostanie w ciągu 14 dni od dnia jej otrzymania pod warunkiem, że sprawa nie będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian związanych z oprogramowaniem modułu e-BOK.

§ 6

Postanowienia końcowe

1. E-BOK jest dostępny dla Użytkowników przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
2. **Administrator** zastrzega sobie możliwość czasowego zawieszenia usługi e-BOK celem przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz możliwość zaprzestania świadczenia ww. usługi w każdym czasie bez podania przyczyny. O powyższym zdarzeniu **Użytkownik** zostanie niezwłocznie powiadomiony poprzez umieszczenie na stronie internetowej **Administradora** (www.zk-suchab.pl) stosownej informacji.
3. **Administrator** zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania e-BOK.
4. **Administrator** ma prawo zablokować dostęp do konta **Użytkownika** w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisania prawa.
5. **Administratorem Danych Osobowych (ADO) Użytkownika** jest Dyrektor *Zakładu Komunalnego w Suchej Beskidzkiej* zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2015 r. poz. 2135 ze zm.). Dane osobowe **Użytkownika** będą przetwarzane przez Zakład Komunalny w celu realizacji usługi, o której mowa w niniejszym Regulaminie. **Użytkownikowi** przysługuje prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz prawo ich poprawiania.

6. W przypadku uzyskania przez **Administradora** wiadomości o korzystaniu przez **Użytkownika** z usługi **e-BOK** niezgodnie z Regulaminem lub z obowiązującymi przepisami, **Administrator** może przetwarzać dane osobowe **Użytkownika** w zakresie niezbędnym do ustalenia odpowiedzialności **Użytkownika**, pod warunkiem że utrwali dla celów dowodowych fakt uzyskania oraz treść tych wiadomości.
7. **Administrator** zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w niniejszym Regulaminie oraz zakończenia świadczenia usług **e-BOK** w każdym czasie bez potrzeby podania przyczyny. O powyższym **Użytkownik** niezwłocznie zostanie poinformowany w formie elektronicznej lub pisemnej.
8. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne właściwe przepisy szczególne.
9. Regulamin obowiązuje od dnia: 01.01.2019 roku.

Niniejszy Regulamin został zatwierdzony Zarządzeniem Dyrektora Zakładu Komunalnego w Suchej Beskidzkiej nr 30/2018 z dnia 21.12.2018r.