

REGULAMIN

ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA (eBOK)

w Zakładzie Gospodarki Komunalnej Spółka z o.o. w Kątach Wrocławskich ul. 1 Maja 26B

§ 1

Regulamin korzystania z internetowego biura Obsługi Klienta (eBOK) określa:

- a. zasady korzystania z modułu internetowego eBOK,
- b. zasady zabezpieczania przez ZGK danych osobowych Klientów oraz udostępnionych przez nich informacji.

§ 2

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. **ZGK** – Zakład Gospodarki Komunalnej Sp. z o.o. z siedzibą w Kątach Wrocławskich, przy ul. 1 Maja 26b.
2. **Klient** – odbiorca usług w rozumieniu Art.2 ust 3 Ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków z dnia 7 czerwca 2001 roku / tekst jednolity Dz. Ustaw z 2006 r. Nr 123 poz.858 z późniejszymi zmianami /.
3. **Regulamin** – niniejszy Regulamin korzystania z internetowego Biura Obsługi Klientów.
4. **Biuro Obsługi Klientów** – dział ZGK Sp. z o.o. w Kątach Wrocławskich , zajmujący się obsługą klientów.
5. **Identyfikator** – to unikalny ciąg znaków jednoznacznie identyfikujących użytkownika w systemie informatycznym eBOK.
6. **Hasło** – unikalny ciąg znaków, służący do jego autoryzacji w systemie.
7. **Konto Klienta** – część systemu informatycznego udostępniana w sposób autoryzowany wyłącznie jednemu, określonego Klientowi.
8. **System informatyczny** – zbiór współdziałających ze sobą urządzeń, programów oraz procedur, przy pomocy których ZGK Sp. z o.o. w Kątach Wrocławskich przyjmuje, przechowuje, przetwarza, ujawnia i chroni udostępnione przez Klientów informacje.
9. **Adres IP** – unikalne, 32 bitowe oznaczenie pozwalające na lokalizację komputera w sieci.
10. **Pliki cookies** – pliki zawierające dane, które mogą być wysłane z serwisu WWW do przeglądarki użytkownika, a następnie zapisane w jego systemie. Użytkownik może skonfigurować przeglądarkę w taki sposób, aby przekazywała informację o otrzymaniu plików Cookies, dając jednocześnie możliwość akceptacji pliku bądź jego odrzucenia.
11. **Skrypty javascript** – program ułatwiający dostęp oraz poprawne działanie wybranych stron internetowych.

§ 3

Korzystanie z modułu eBOK jest nieodpłatne.

§ 4

Udostępnienie Klientowi wszystkich dostępnych funkcjonalności eBOK jest możliwe po spełnieniu łącznie poniższych warunków:

1. Zapoznaniu się z Regulaminem i zaakceptowaniu jego treści,
2. Złożeniu oświadczenia o akceptacji wystawiania i udostępniania faktur za dostawę wody i odprowadzanie ścieków-druk oświadczenia dostępny na stronie internetowej www.zgk-katy.pl
3. Zalogowaniu się do systemu, po otrzymaniu od ZGK danych dostępowych tj. identyfikatora i hasła. Dane dostępowe Klient otrzymuje w formie wiadomości e-mail lub odbiera osobiście z Biura Obsługi Klienta.

§ 5

1. Prawidłowo zarejestrowanemu klientowi, po zalogowaniu się do eBOK, przysługują uprawnienia do:

- a. sprawdzania danych teleadresowych klienta wprowadzonych do systemu,
- b. analizy zużycia wody,
- c. przeglądanie wystawionych faktur za dostawę wody i odprowadzanie ścieków,
- d. pobranie faktury w formie elektronicznej.

2. Klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług lub wysokości naliczonych opłat. Reklamacja składana jest w formie pisemnej.

3. Odpowiedzi na reklamację udzielane będą w terminie 14 dni od ich otrzymania.

4. Klient zobowiązany jest do aktualizacji udostępnionych danych w eBOK. Przeprowadzenie aktualizacji wymaga każdorazowo pisemnego zgłoszenia.

§ 6

Klient zobowiązuje się do korzystania z modułu eBOK zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu, a w szczególności do:

- a. niepodjęcia działań mających na celu odczytanie haseł innych użytkowników modułu,
- b. nie przenoszenia na osoby trzecie prawa do korzystania z modułu,
- c. bieżącego kontrolowania ewentualnych zmian regulaminu.

§ 7

ZGK nie ponosi odpowiedzialności za:

- a. sposób, w jaki klient korzysta z modułu eBOK, ani za jakiegokolwiek wyniku z tego skutki prawne,
- b. skutki prawne wynikłe z wejścia w posiadanie przez osoby trzecie hasła klienta, niezależnie od przyczyny, która to spowodowała (np. udostępnienie hasła osobie trzeciej przez klienta, złamanie hasła przez osobę trzecią),
- c. bezprawne działania osób trzecich polegające na ingerencji w system komputerowy klienta w szczególności włamania i wirusy komputerowe,
- d. szybkość przesyłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz łączy transmisyjnych.

§ 8

1. ZGK może gromadzić dane dotyczące korzystania i eksploatacji stron internetowych. Dane te nie są związane z konkretną tożsamością. Archiwizowane dane mogą obejmować następujące informacje:

- a. o stronach internetowych odwiedzonych na witrynach ZGK ,
- b. rodzaj używanej przeglądarki,
- c. adres IP;

2. Strony internetowe ZGK wykorzystują pliki „cookies”, skrypty javascript uruchamiane po stronie klienta oraz inne technologie analizy danych oraz usługi personalizacji. Wyłączenie obsługi plików "cookies" oraz mechanizmów skryptowych javascript w przeglądarce internetowej uniemożliwia korzystanie z usług dostarczanych przez ZGK poprzez strony internetowe.

§ 9

Strony internetowe ZGK mogą zawierać odnośniki do innych stron internetowych. Korzystając z tych odnośników Klient działa wyłącznie na swoją odpowiedzialność.

§ 10

ZGK zastrzega sobie możliwość wstrzymania dostępności do systemu w celu przeprowadzenia czynności konserwacyjnych.

§ 11

ZGK może gromadzić dane statystyczne. Gromadzone dane nie będą posiadały oznaczeń identyfikujących Klienta.

§ 12

1. Podczas tworzenia konta Klienta automatycznie tworzony jest główny profil użytkownika i generowane są dla niego indywidualne identyfikator i hasło.
2. Identyfikator i hasło przyporządkowane są tylko jednemu Klientowi.
3. Identyfikator jest niepowtarzalny, niezmienny i przypisany Klientowi.
4. Początkowe hasło jest przydzielane losowo przez ZGK i służy do pierwszego zalogowania do systemu.
5. Po pierwszym zalogowaniu Klient powinien wprowadzić własne hasło dostępu. Hasło to jest znane tylko i wyłącznie Klientowi.
6. Zmiana hasła jest możliwa na życzenie Klienta.

§ 13

ZGK zastrzega sobie prawo, a Klient to prawo akceptuje, do natychmiastowego zablokowania dostępu do danych każdego klienta, bez uprzedzenia, w wypadku naruszenia przez niego regulaminu.

§ 14

1. Klient ma prawo do rezygnacji z użytkowania modułu eBOK w każdym czasie, o czym winien niezwłocznie zawiadomić ZGK.
2. Brak akceptacji Klienta zmian wprowadzanych do Regulaminu pożytywane jest za rezygnację z użytkowania modułu eBOK.
3. Po uzyskaniu informacji o rezygnacji z użytkowania modułu eBOK, ZGK usuwa przetwarzane dotychczas dane osobowe Klienta, związane ze świadczeniem usług drogą elektroniczną.

§ 15

1. Wszelkie spory wynikłe na tle korzystania z niniejszego Regulaminu strony będą starały się rozstrzygać na drodze polubownej.
2. W przypadku niemożności rozstrzygnięcia sporu w sposób określony w ust. 1, strony poddadzą pod rozstrzygnięcie przez sąd właściwy rzeczowo i miejscowy dla siedziby ZGK.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego i ustawy o ochronie danych osobowych.
4. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w związku ze świadczeniem przez ZGK usług drogą elektroniczną.

§ 16

1. ZGK zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego regulaminu.
3. Zmiany będą udostępniane na stronie internetowej eBOK należącej do ZGK.

§ 17

Oficjalne strony ZGK mieszczą się pod adresem:

www.zgk-katy.pl

Bezpośredni dostęp do eBOK-a:

<http://www.zgk-katy.ebok-24.pl>

§ 18

Przed rejestracją w module eBOK należy uważnie zapoznać się z regulaminem. Rejestrując się klient potwierdza, że zapoznał się z treścią regulaminu i wyraża zgodę na wszystkie postanowienia w nim zawarte.

§ 19

Regulamin wchodzi w życie z dniem 01 maja 2014 roku.

PREZES ZARZĄDU

mgr inż. Janusz Koźmiński