

Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta
Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej
w Nowogrodzie Bobrzańskim sp. z o. o.

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (EBOK), zwany dalej regulaminem, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Spółkę w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystywania indywidualnego konta użytkownika w strefie klienta, zapewniającego dostęp do usług internetowych.
2. Przedmiotowy regulamin spełnia wymogi art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. 2024 r., poz. 1513 z późn. zm.).
3. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej ZGKiM - ebok.zgkimnb.pl w zakładce EBOK -> REJESTRACJA -> Akceptuję regulamin w formie umożliwiającej jego pobranie, odtwarzanie lub wydrukowanie.
4. Wyrażenie zgody na postanowienia regulaminu przy uruchomieniu usługi jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków tego regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy. Przystąpienie do wykonania umowy następuje z chwilą rejestracji.
5. Korzystanie z EBOK jest bezpłatne.
6. Korzystanie z EBOK jest możliwe tylko dla klientów, którzy zaakceptowali aktualną wersję regulaminu.
7. Prawidłowe korzystanie z EBOK możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny użytkownika minimalnych wymagań technicznych określonych w § 4 regulaminu.
8. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta użytkownik, a które uniemożliwiają użytkownikowi korzystanie z EBOK, w szczególności otrzymywanie e-faktury.
9. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usługi wynikający z błędnej rejestracji użytkownika.
10. EBOK jest dostępny dla Klientów 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Administrator zastrzega możliwość dokonywania przerw w dostępie do EBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia konserwacji.

§ 2

Określenia

Regulamin w dalszej części zawiera następujące określenia:

1. EBOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta.
2. Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Nowogrodzie Bobrzańskim sp. z o. o. (ZGKiM), posiadający numer identyfikacji podatkowej NIP 929-00-09-421 REGON 08102973.
3. Klient - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest

stroną zawartą z Zakładem Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej umowy na dostawę wody i/lub odbiór ścieków.

4. Użytkownik - klient zarejestrowany w EBOK posiadający swój indywidualny kod odbiorcy i hasło.
5. Kod odbiorcy - indywidualny numer identyfikacyjny nadany przez ZGKiM służący do identyfikacji Klienta, który jest umieszczony na fakturze.
6. Hasło - ciąg znaków podawany przez Klienta podczas rejestracji, umożliwiający w połączeniu z kodem odbiorcy dostęp do EBOK. Hasło powinno zawierać minimum 8 znaków w tym minimalnie jedną dużą literę oraz jedną cyfrę. Zalecane jest aby hasło było jak najbardziej unikalne i zawierało znaki specjalne. Hasło nie może zawierać polskich znaków.
7. Administrator EBOK - osoba nadzorująca i kontrolująca prawidłowe funkcjonowanie EBOK.
8. E-faktura (Faktura elektroniczna) - obraz faktury 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 EBOK może być wyłącznie Klient będący stroną zawartej umowy na dostawę wody i/lub odbiór ścieków.
2. Udostępnienie Klientowi usługi następuje po spełnieniu łącznie przez Klienta poniższych warunków:
 - a) posiada umowę na dostawę wody i/lub odbiór ścieków,
 - b) zaakceptował regulamin,
 - c) zalogował się do systemu poprzez wpisanie prawidłowego kodu odbiorcy i hasła.
3. Podstawowym warunkiem aby Klient mógł korzystać z EBOK jest przejście procesu rejestracji konta. Proces ten odbywa się poprzez wykonanie czynności w poniższej kolejności:
 - a) wejście na stronę: www.ebok.zgkimnb.pl,
 - b) zapoznanie się i zaakceptowanie warunków regulaminu,
 - c) dokonanie rejestracji konta w EBOK następuje poprzez podanie kodu odbiorcy, numeru dowolnego bieżącego dokumentu wystawionego dla klienta przez ZGKiM, adresu e-mail i nadanie swojego hasła,
 - d) zalogowanie się do konta e-mail podanego w procesie rejestracji i kliknięcie linku aktywacyjnego.
4. Po poprawnej rejestracji konta Użytkownik będzie mógł korzystać z następujących funkcji EBOK:
 - a) INFORMACJE - wyświetlanie danych klienta:
 - Moje dane
 - Ostatni odczyt
 - Nowe wskazanie
 - E-usługa zdalnego odczytu
 - E-faktura
 - Moje saldo
 - Ostatnia faktura
 - E-powiadomienie faktura
 - Ostatnia płatność
 - E-monit

- E-komunikat
 - E-powiadomienie SMS
 - E-rejestracja zgłoszenia
- b) USŁUGI - usługi i e-usługi zawarte w ramach umowy,
- c) ZGŁOSZENIA - zgłoszenia przesłane do Spółki za pośrednictwem EBOK,
- d) FAKTURY - pozwala szczegółowo przeglądać dane faktury oraz umożliwia pobranie faktury, wyświetlane są również następujące informacje: numer dokumentu, data wystawienia, termin płatności, kwota do zapłaty, do rozliczenia,
- e) PŁATNOŚCI - umożliwia sprawdzenie daty oraz kwoty dokonanych wpłat,
- f) LICZNIKI - informacje o numerze fabrycznym, adresie instalacji,
- g) DOKUMENTY - umożliwia pobieranie wezwań do zapłaty i innych dokumentów,
5. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie korzystania z systemu EBOK.
6. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć login oraz hasło przed dostępem osób trzecich.
7. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za błędnie wprowadzone w formularzu dane oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą EBOK.
8. Rozwiązanie umowy na dostawę wody i/lub odbiór ścieków skutkuje zablokowaniem dostępu do systemu EBOK oraz dezaktywacją funkcjonującego kodu odbiorcy i hasła do 14 dni od dnia uregulowania należności na rzecz Spółki.
9. Administrator EBOK 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 EBOK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z udostępnienia przez Użytkownika numeru kodu odbiorcy oraz hasła osobom trzecim.

§ 4

Wymagania techniczne

1. Do prawidłowego działania EBOK 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) dostęp do EBOK możliwy jest poprzez stronę internetową www.zgkimnb.pl bądź bezpośredni przez adres www.ebok.zgkimnb.pl

§ 5

Postępowanie reklamacyjne

1. Zgłoszenie przez użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących EBOK możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: sprzedaz@zgkimnb.pl lub pod numerem telefonu 68 327 65 50 oraz korespondencyjnie na adres ZGKiM: Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Nowogrodzie Bobrzańskim sp. z o. o. ul. Dąbrowskiego 10, 66-010 Nowogród

Bobrzański.

2. Zgłoszenie winno zawierać opis problemu będącego podstawą reklamacji.
3. Reklamacja rozpatrywana będzie w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania przez ZGKiM pod warunkiem, że sprawa nie będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian w funkcjonującym oprogramowaniu.

§ 6

Zabezpieczenia dostępu do EBOK

1. Dostęp do systemu jest możliwy jedynie po poprawnej identyfikacji Użytkownika na podstawie numeru kodu odbiorcy i hasła.
2. Dostęp do systemu zabezpieczony został certyfikatem SSL.
3. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu (na przykład w momencie aktywacji, logowania) zobowiązany jest do kontaktu z Administratorem EBOK za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: poczta@zgkimnb.pl lub telefonicznie od poniedziałku do piątku w godzinach 7 - 15 pod numerem telefonu 68 327 65 50.
4. Szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z EBOK, to możliwość uzyskania przez nieuprawnione osoby dostępu do danych transmitowanych przez sieć Internet 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. Dlatego dla bezpieczeństwa Użytkownika i zminimalizowaniu ryzyka utraty danych zaleca się korzystanie z bezpiecznego komputera posiadającego zaktualizowany system operacyjny oraz wyposażonego w program antywirusowy z modułem firewall.
5. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki ujawnienia przez Użytkownika osobom trzecim informacji, które mogą skutkować realizacją dyspozycji złożonych przez osobę nieuprawnioną, posługującą się kodem odbiorcy i hasłem.
6. Zakazuje się umieszczania w systemie EBOK tekstów niezgodnych z obowiązującymi przepisami oraz używania słów powszechnie uznawanych za obelżywe, rozsyłanie spamu i niezamówionej informacji handlowej oraz działalności komercyjnej, reklamowej, promocyjnej itp.

§ 7

Przetwarzanie danych osobowych

Klauzula informacyjna

W związku z realizacją wymogów 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”), informujemy o zasadach przetwarzania Pani/Pana danych osobowych oraz o przysługujących Pani/Panu prawach z tym związanych.

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Nowogrodzie Bobrzańskim Sp. z o.o. ul. Dąbrowskiego 10, 66-010 Nowogród Bobrzański, tel. 683276550 – reprezentowany przez prezesa Zarządu.

1. Inspektorem ochrony danych jest Pan Jarosław Sak, z którym w sprawach dotyczących przetwarzania Pani/Pana danych osobowych można się kontaktować za pomocą poczty elektronicznej: iod@nowogrodbobrz.pl, korespondencyjnie lub osobiście w siedzibie administratora.
2. Administrator danych osobowych przetwarza Pani/Pana dane osobowe na podstawie:
 - ✓ udzielonej przez Panią/Pana zgody (art. 6 ust. 1 lit. a RODO),
 - ✓ **działania niezbędnego do zawarcia z Panią/Panem umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),**
 - ✓ obowiązków prawnych ciążyących na Administratorze, w szczególności wykonywanie obowiązków określonych w:
 - ustawie z dnia 13 września 1996r. o utrzymaniu czystości i porządku w gminach,
 - ustawie z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków,
 - Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 7 grudnia 2017 r. w sprawie jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi,
 - ustawie z 31 stycznia 1959 r. o cmentarzach i chowaniu zmarłych (art. 6 ust. 1 lit. c RODO).
 - ✓ niezbędności przetwarzania w celu wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym (art. 6 ust. 1 lit. e RODO),
 - ✓ prawnie uzasadnionego interesu Administratora, w szczególności przetwarzanie danych osobowych w celu obsługi reklamacji, wniosków, petycji, ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami oraz stosowanego monitoringu wizyjnego (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
3. W związku z przetwarzaniem danych w ww. celach, odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być:
 - organy władzy publicznej oraz podmioty wykonujące zadania publiczne lub działające na zlecenie organów władzy publicznej, w zakresie i w celach, które wynikają z przepisów powszechnie obowiązującego prawa;
 - inne podmioty, które na podstawie stosownych umów podpisanych z ZGK i M przetwarzają dane osobowe dla których Administratorem jest Zakład.
4. Pani/Pana dane osob. będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celów określonych w pkt 2, a po tym czasie przez okres oraz w zakresie wymaganym przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa, tj. przepisy ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach oraz aktach wykonawczych do tej ustawy oraz z tytułu przedawnienia ewentualnych roszczeń, a także przez czas określony w Jednolitym Rzeczowym Wykazie Akt.
5. W związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych przysługują Pani/Panu następujące uprawnienia:
 - prawo dostępu do danych osobowych, w tym prawo do uzyskania kopii tych danych;
 - prawo do żądania sprostowania (poprawiania) danych osobowych – w przypadku gdy dane są nieprawidłowe lub niekompletne;
 - prawo do żądania usunięcia danych osobowych (tzw. prawo do bycia zapomnianym),
 - prawo do żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
 - prawo do przenoszenia danych,
 - prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych.
6. W przypadku, gdy przetwarzanie danych osobowych odbywa się na podstawie zgody osoby na przetwarzanie danych osobowych, przysługuje Pani/Panu prawo do cofnięcia tej zgody w dowolnym momencie. Cofnięcie to nie ma wpływu na zgodność przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem, z obowiązującym prawem.
7. Przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (00-193 Warszawa, ul. Stawki 2 - w przypadku, gdy przetwarzanie Pana/Pani danych osobowych narusza przepisy dotyczące ochrony danych osobowych).
8. W sytuacji, gdy przetwarzanie danych osobowych odbywa się na podstawie zgody osoby, której dane dotyczą, podanie przez Panią/Pana danych osobowych Administratorowi ma charakter dobrowolny.
9. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest obowiązkowe, w sytuacji, gdy przesłankę przetwarzania danych osobowych stanowi przepis prawa lub zawarta między stronami umowa. Skutkiem braku podania danych będzie brak możliwości załatwienia sprawy zgodnie ze złożonym wnioskiem / żądaniem.

10. Pani/Pana dane nie będą poddane zautomatyzowanym procesom związanym z podejmowaniem decyzji, w tym profilowaniu.
11. Pani/Pana dane nie są przekazywane do państw trzecich i organizacji międzynarodowych.

§ 8

Ochrona danych osobowych

1. Użytkownik wyraża zgodę na wykonanie usługi, polegającej na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemów teleinformatycznych, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne (ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne t. j. Dz. U. 2024 r., poz. 34,731, 834, 1222 z późn. zm.).
2. **Dane osobowe użytkowników będą przetwarzane na podstawie 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 Dz. Urz. UE. L Nr 119, str. 1; zwane dalej „RODO”), w celu świadczenia przez Spółkę usług drogą elektroniczną (ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną t. j. Dz. U. 2024 r., poz. 1513 z późn. zm.).

§ 9

Postanowienia końcowe

1. Klient zobowiązuje się do korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta EBOK zgodnie z niniejszym Regulaminem, umową na dostawę wody i/lub odbiór ścieków wraz z innymi uregulowaniami stanowiącymi integralną część cytowanej umowy oraz ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t. j. Dz. U. 2024 r., poz. 1513 z późn. zm.).
2. Spółka zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w niniejszym regulaminie z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się w szczególności wprowadzenie nowych lub nowelizacje obowiązujących przepisów prawnych, dostosowanie do koniecznych zmian wprowadzanych w obowiązującym systemie informatycznym, zmiany w ofercie.
3. W przypadku zmiany regulaminu, jego doręczenie odbywać się będzie poprzez umieszczenie na stronie www.szwik.pl stosownego komunikatu. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia użytkownikowi regulaminu na stronie internetowej Spółki. Korzystanie z EBOK po wprowadzeniu zmian do regulaminu równoznaczne jest wyrażeniem dla nich akceptacji i zrozumienia.
4. Zmiana Regulaminu nie powoduje zmiany umowy na dostawę wody i/lub odbiór ścieków.
5. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usługi poprzez EBOK rozpatrywane będą przez Sąd właściwy dla siedziby Zakładu Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Nowogrodzie Bobrzańskim sp. z o. o. ul. Dąbrowskiego 10, 66-010 Nowogród Bobrzański.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.08.2020 r. (edytowano/poprawiono w dniu 11.06.2025r.)