

Regulamin i polityka prywatności Elektronicznego Biura Obsługi Klienta eBOK

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin, określa zasady i warunki korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (zwanego dalej eBOK), które jest aplikacją zapisaną w formie elektronicznej umożliwiająca Odbiorcom dostęp do danych związanych z rozliczeniami usług odprowadzania ścieków.
2. Regulamin systemu eBOK został opracowany zgodnie z art. 8 Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jednolity Dz. U. z 2020 r. poz. 344 z późn. zm).
3. Wyrażenie zgody na postanowienia regulaminu przy uruchomieniu usługi jest równoznaczne z jego akceptacją i konieczne aby korzystać z systemu eBOK.
4. Regulamin korzystania z systemu eBOK jest dostępny na stronie internetowej www.zgk.cieszyn.pl oraz w siedzibie Przedsiębiorstwa.
5. Określenia użyte w regulaminie:
 - 1) **Przedsiębiorstwo** – Zakład Gospodarki Komunalnej w Cieszynie Sp. z o.o. z siedzibą w Cieszynie, przy ul. Słowicza 59, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Bielsku-Białej VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000347288 o kapitale zakładowym 19 651 000 zł., NIP 5482606754, REGON 241423780.
 - 2) **eBOK** – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta
 - 3) **Odbiorca** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną umowy na odprowadzanie ścieków zawartej z Zakładem Gospodarki Komunalnej w Cieszynie Sp. z o.o. z siedzibą w Cieszynie.
 - 4) **Użytkownik** – Odbiorca zarejestrowany w systemie eBOK, posiadający indywidualny login oraz hasło.
 - 5) **Login** – kod odbiorcy, niezbędny w procesie rejestracji i logowania.
 - 6) **Hasło** – kombinacja znaków zapewniająca użytkownikowi wyłączność dostępu do swojego konta w systemie eBOK (po pierwszym logowaniu zaleca się zmianę hasła).
 - 7) **e-faktura** – faktura VAT przesyłana Użytkownikowi drogą elektroniczną lub dostępna do pobrania za pośrednictwem systemu eBOK w formie pliku PDF (patrz - załącznik nr 1).
 - 8) **Powiadomienia SMS** – informacje na temat awarii oraz inne istotne informacje związane z realizacją usługi odbioru ścieków lub o ewentualnych zaległych płatnościach za wykonane usługi odbioru ścieków przesyłane Użytkownikowi na wskazany przez niego numer telefonu.
 - 9) **Przerwa techniczna** – przerwa w funkcjonowaniu systemu na czas konserwacji lub ewentualnych napraw.

§ 2

Wymagania techniczne

1. Aby skorzystać z systemu eBOK należy posiadać komputer/laptop lub telefon/tablet z dostępem do Internetu oraz zainstalowaną dowolną przeglądarkę Internetową. Zalecane jest korzystanie z przeglądarek internetowych: Internet Explorer, FireFox lub Chrome.
2. W przypadku korzystania z przeglądarki Internetowej innej niż zalecane, Przedsiębiorstwo nie gwarantuje poprawności pracy systemu eBOK.

§ 3

Rejestracja

1. Dostęp do systemu eBOK możliwy jest przez stronę internetową www.zgk.cieszyn.pl lub bezpośrednio przez adres <https://zgk-cieszyn.e-zbyt.pl>.
2. Rejestracja do systemu e-BOK jest jednoznaczna z akceptacją regulaminu.
3. Zarejestrowanie Odbiorcy następuje tylko poprzez wypełnienie formularza zgłoszeniowego dostępnego na stronie internetowej Przedsiębiorstwa. Użytkownik uzyskuje pełny dostęp do serwisu po weryfikacji i akceptacji jego danych przez Przedsiębiorstwo, co każdorazowo jest potwierdzone informacją wysłaną na podany przez Odbiorcę adres e-mail. Z chwilą wysłania Odbiorcy tej informacji dochodzi do zawarcia umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
4. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie trwania umowy na odprowadzanie ścieków.
5. Profil Użytkownika zakładany jest na czas trwania umowy na odprowadzanie ścieków i może być

w każdym czasie dezaktywowany na pisemny wniosek Użytkownika. Rezygnacja (dezaktywacja profilu eBOK), o której mowa, jest równoznaczna z rozwiązaniem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną i oznacza brak możliwości korzystania przez Użytkownika z usług systemu eBOK. Dezaktywacja profilu eBOK nie stanowi jednak rozwiązania innych umów, a także udzielonych zgód, jeśli nie były one cofnięte przez Użytkownika.

§ 4

Zakres i rodzaje usług oferowanych w ramach systemu eBOK

Zalogowany do systemu eBOK Użytkownik, może korzystać z następujących usług:

- 1) wyrażenia zgody lub odwołania zgody na e-fakturę,
- 2) przeglądania danych o fakturach i wpłatach,
- 3) pobrania e-faktury w formacie pdf - jeśli została wyrażona zgoda na otrzymywanie e-faktur,
- 4) sprawdzenia salda oraz aktualnego zadłużenia,
- 5) podania odczytów dla wskazanych wodomierzy bądź podliczników wody bezpowrotnie zużytej.
- 6) zapłaty faktury za ścieki w następującej formie płatności: płatność BLIK, karta płatnicza, przelew elektroniczny poprzez zewnętrzny system płatności *imoje*, obsługiwany przez firmę ING Bank Śląski S.A. z siedzibą w Katowicach.
- 7) wyrażenia zgody lub odwołania zgody na usługę: „Powiadomienia SMS”.

§ 5

Zasady korzystania z systemu eBOK

1. System eBOK jest dostępny dla Użytkowników 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
2. Korzystanie z systemu eBOK jest bezpłatne.
3. Dostęp do systemu eBOK wymaga każdorazowo podania przez Użytkownika loginu i hasła.
4. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu Użytkownika oraz hasła przez osoby trzecie.
5. Użytkownik systemu eBOK ma prawo w każdym momencie zrezygnować z usług eBOK składając pisemną dyspozycję.
6. Przedsiębiorstwo zastrzega sobie prawo ewentualnej przerwy technicznej w dostępie do systemu eBOK w przypadku prowadzenia prac konserwacyjnych.
7. Przedsiębiorstwo zastrzega sobie prawo zmiany w funkcjonowaniu systemu eBOK.
8. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika za pośrednictwem systemu eBOK treści o charakterze bezprawnym.
9. W przypadku stwierdzenia, że Użytkownik korzysta z systemu eBOK w sposób sprzeczny z Regulaminem, Przedsiębiorstwo ma prawo do jego zablokowania.

§ 6

Reklamacje

1. Użytkownik ma prawo zgłaszania reklamacji dotyczących sposobu działania systemu eBOK. Reklamacje w formie pisemnej należy kierować na adres Przedsiębiorstwa tj: Zakład Gospodarki Komunalnej w Cieszynie Sp. z o.o. ul. Słowicza 59, 43-400 Cieszyn, lub na adres email: odczyty@zgk.cieszyn.pl
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) numer Użytkownika (kod odbiorcy),
 - 2) imię i nazwisko/nazwę firmy oraz adres Użytkownika,
 - 3) przedmiot reklamacji oraz uzasadnienie,
 - 4) podpis.
3. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację niezwłocznie w terminie nie dłuższym jednak, niż 30 dni od daty złożenia reklamacji w siedzibie Przedsiębiorstwa.
4. Ustosunkowanie się przez Przedsiębiorstwo do treści reklamacji następuje w formie pisemnej.

§ 7

Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika systemu eBOK jest Zakład Gospodarki

Komunalnej w Cieszynie Sp. z o.o. z siedzibą w Cieszynie, przy ul. Słowicza 59, NIP: 5482606754, telefon: 33 47 94 100.

2. W sprawach związanych z danymi osobowymi Użytkownik może kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych, kontakt listowny na adres Administratora, telefoniczny pod nr tel.: 33 47 94 100, e-mail: iodo@zggk.cieszyn.pl.
3. Administrator, za pośrednictwem systemu eBOK przetwarza pozyskane bezpośrednio od Użytkowników dane osobowe takie jak : imię, nazwisko, adres zamieszkania, adres e-mail, numer telefonu, adres i dane kontaktowe firmy oraz dane osobowe uzyskane za pomocą systemu bankowego *imoje* „, tj. imię i nazwisko, adres zamieszkania, adres e-mail, numer telefonu, numer rachunku bankowego, adres i dane kontaktowe firmy.
4. Dane osobowe Użytkownika systemu eBOK będą przetwarzane w celu:
 - 1) prawidłowej realizacji niniejszej usługi polegającej na umożliwieniu zarejestrowanym Odbiorcom korzystanie z funkcjonalności eBOK,
 - 2) zawarcia nieodpłatnej umowy o świadczenie w/w usługi, nawiązywania i utrzymywania kontaktu służbowego niezbędnego do realizacji usługi,
 - 3) realizowania opłat przez System Bankowy „imoje”,
 - 4) wysyłania powiadomień SMS zawierających informacje na temat awarii oraz inne istotne informacje związane z realizacją usługi odbioru ścieków lub o ewentualnych zaległych płatnościach za wykonane usługi odbioru ścieków,
 - 5) realizacji działań reklamacyjnych,
 - 6) ewentualnego ustalenia, dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami.
5. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. a, b i f 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).
6. W sytuacji, gdy przetwarzanie danych osobowych odbywa się na podstawie udzielonej zgody osoby, której dane dotyczą, podanie przez Użytkownika danych osobowych Administratorowi ma charakter dobrowolny, ale jest niezbędne dla skorzystania/realizacji z uprawnienia dla którego została udzielona.
7. Dane osobowe będą przechowywane przez okres posiadania konta w systemie oraz na czas zgodny z obowiązującymi przepisami z uwzględnieniem przedawnienia roszczeń, a także w przypadku danych osobowych przetwarzanych na podstawie zgody – do momentu wycofania zgody na ich przetwarzanie.
8. W zakresie niezbędnym do realizacji usługi dane osobowe mogą być udostępniane współpracującym z Administratorem podmiotom, które przetwarzają dane osobowe w imieniu Administratora na podstawie zawartej umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, np. podmioty świadczące usługi informatyczne. Podmiotom lub instytucjom upoważnionym do tego na podstawie przepisów prawa oraz innym administratorom danych przetwarzającym dane we własnym imieniu – podmioty prowadzące działalność płatniczą.
9. Dane osobowe Użytkownika nie będą przekazywane do państwa trzeciego – poza Europejski Obszar Gospodarczy lub organizacji międzynarodowej.
10. Dane osobowe Użytkownika nie będą podlegały profilowaniu lub zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji.
11. Użytkownik systemu eBOK posiada prawo dostępu do danych osobowych, prawo do ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania. Użytkownik systemu eBOK ma także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych). Prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych zgodnie i na podstawie art. 21 ust. 1 RODO. Z chwilą wniesienia sprzeciwu, Administrator zaprzestanie przetwarzać dane Użytkownika w celach wymienionych w pkt. 4 chyba, że jako Administrator będziemy w stanie wykazać, że istnieją ważne prawnie uzasadnione podstawy, które są nadrzędne wobec interesów, praw i wolności Użytkownika lub dane będą niezbędne do ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
12. Użytkownikowi przysługuje prawo do cofnięcia zgody. Skorzystanie z prawa cofnięcia zgody nie ma wpływu na przetwarzanie, które miało miejsce do momentu wycofania zgody.

13. Podanie danych jest dobrowolne, jednakże niezbędne dla realizacji usługi.

§ 8

Postanowienia końcowe

1. Przedsiębiorstwo odpowiada za prawidłowe funkcjonowanie systemu eBOK i podejmuje wszelkie działania aby zapewnić poprawne działanie systemu.
2. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają korzystanie z usługi, a także z przyczyn spowodowanych okolicznościami, na które Przedsiębiorstwo nie miało wpływu mimo zachowania należytej staranności.
3. Przedsiębiorstwo zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w przedmiotowym Regulaminie, zwłaszcza przy zmianie obowiązujących przepisów prawa, lub modyfikacji systemu eBOK.
4. Wszelkie zmiany Regulaminu ogłaszane będą na stronie internetowej Przedsiębiorstwa oraz pod adresem <https://zgk-cieszyn.e-zbyt.pl>. Korzystanie z systemu eBOK po wprowadzeniu zmian w Regulaminie jest równoznaczne z jego akceptacją.
5. W przypadku rozwiązania umowy na odprowadzanie ścieków Przedsiębiorstwo blokuje dotychczasowemu Użytkownikowi dostęp do systemu eBOK.
6. W sprawach nieuregulowanych regulaminem zastosowanie mają postanowienia Kodeksu cywilnego i odpowiednich ustaw prawa polskiego, a także prawa Unii Europejskiej, w szczególności RODO (Rozporządzenie 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).

Zasady korzystania z e-faktur

1. Przedsiębiorstwo wystawia i udostępnia faktury VAT, korekty faktur VAT oraz duplikaty faktur VAT w formie elektronicznej zgodnie z ustawą z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług (tekst jednolity Dz. U. z 2021 poz. 685) zapewniając autentyczność ich pochodzenia oraz spójność ich treści.
2. E-faktura dostarczana jest do Odbiorcy za pośrednictwem poczty elektronicznej pod warunkiem, że Przedsiębiorstwo posiada poprawny adres poczty elektronicznej Odbiorcy. W przeciwnym przypadku oraz w razie zaistnienia innych, przeszkód Przedsiębiorstwo może dostarczyć faktury Odbiorcy w formie papierowej.
3. E-faktura może być przesyłana Odbiorcy w formie elektronicznej wyłącznie pod warunkiem złożenia pisemnego oświadczenia o zgodzie na otrzymywanie faktur drogą email, bądź zatwierdzenie zgody na e-fakturę w systemie eBOK.
4. Zgoda na otrzymywanie faktur drogą elektroniczną jest jednoznaczna z rezygnacją z otrzymywania faktur drogą listowną.
5. E-faktura przesyłana jest w formacie PDF na wskazany przez Odbiorcę adres email. Do przeglądania dokumentów w tym formacie należy pobrać bezpłatne oprogramowanie – Adobe Acrobat Reader.
6. E-fakturę uznaje się za doręczoną z chwilą dostarczenia na wskazany w oświadczeniu prawidłowy adres poczty elektronicznej.
7. Odbiorca może również pobrać e-fakturę za pośrednictwem systemu eBOK, otwierając menu – ścieki i klikając w zakładkę faktury.
8. Oświadczenie dotyczące zgody na elektroniczne przesyłanie faktur, może zostać złożone:
 - 1) w formie pisemnej - osobiście w Dziale Gospodarki Ściekami w Cieszynie przy ul. Motokrosowej 27,
 - 2) korespondencyjnie na adres siedziby – Zakładu Gospodarki Komunalnej w Cieszynie Sp. z o.o. przy ul. Słowiczej 59
 - 3) w formie elektronicznej - przez wypełnienie formularza dostępnego na stronie internetowej www.zgk.cieszyn.pl i przesłanie na adres e-mail przedsiębiorstwa,
 - 4) elektronicznie przez system eBOK.
9. Oświadczenie dotyczące e-faktury w formie pisemnej lub elektronicznej powinno zawierać kod odbiorcy umożliwiający identyfikację Odbiorcy.
10. Podając we wniosku adres poczty elektronicznej, Odbiorca oświadcza, że jest posiadaczem tego adresu. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za udostępnianie osobom trzecim adresu poczty elektronicznej, ani za działania operatorów internetowych.
11. Odbiorca może zmienić adres poczty elektronicznej, na który mają być przesyłane e-faktury, poprzez wypełnienie i przesłanie formularza dostępnego na stronie internetowej Przedsiębiorstwa z nowym adresem e-mail.
12. W przypadku gdy Odbiorca nie powiadomi Przedsiębiorstwa o zmianie adresu e-mail, wszelka korespondencja kierowana na dotychczasowy adres e-mail jest uważana za prawidłowo doręczoną i wywołuje wszelkie skutki prawne.
13. Odbiorca ma prawo wycofania zgody na otrzymywanie e-faktury. Odwołanie zgody wymaga formy pisemnej. W przypadku cofnięcia zgody przez Odbiorcę, Przedsiębiorstwo traci prawo do przesyłania temu odbiorcy faktur w formie elektronicznej w terminie do 30 dni od dnia otrzymania powiadomienia. Faktury dotyczące kolejnego okresu rozliczeniowego będą przesyłane w formie papierowej na wskazany w Umowie na odprowadzanie ścieków adres korespondencyjny.