

**Regulamin korzystania z usługi
Elektronicznego Biura Obsługi Klienta
Gminnego Przedsiębiorstwa Komunalnego Szemud
Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Szemudzie**

Niniejszy Regulamin określa warunki i zasady korzystania z usługi Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta oferowanej przez Gminne Przedsiębiorstwo Komunalne Szemud Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Szemudzie, KRS: 0000647015, oraz zasady zabezpieczania danych osobowych Klientów i udostępnianych przez nich informacji.

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta, zwane dalej „EBOK”, jest własnością Gminnego Przedsiębiorstwa Komunalnego Szemud Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Szemudzie, ul. Szkolna 5, 84 - 217 Szemud, wpisanego do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000647015, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP: 588 – 24 – 22 – 590, REGON: 365873449 (zwanego dalej jako „GPK Szemud”), adres e-mail: sekretariat@gpkzemud.pl.
2. EBOK jest dostępne na stronie internetowej <http://www.gpkzemud.pl> poprzez graficzny link „EBOK” oraz bezpośrednio pod adresem <https://e-woda.gpkzemud.pl>.
3. Korzystanie z usługi EBOK jest bezpłatne.
4. EBOK jest dostępny dla Klientów 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu. GPK Szemud zastrzega sobie możliwość wprowadzania ograniczeń lub przerw w dostępie do EBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia konserwacji.

§ 2

Definicje

Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

- 1) EBOK – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta;
- 2) GPK Szemud – Gminne Przedsiębiorstwo Komunalne Szemud Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Szemudzie, ul. Szkolna 5, 84 - 217 Szemud;
- 3) Klient – osoba fizyczna, osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, która zawarła z GPK Szemud umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków lub inne usługi dodatkowe;
- 4) Użytkownik – klient lub upoważniony przedstawiciel Klienta zarejestrowany w EBOK posiadający numer identyfikacyjny ID i hasło;
- 5) Nr identyfikacyjny ID – indywidualny numer identyfikacyjny nadany przez GPK Szemud służący do identyfikacji Klienta, stanowiący umieszczony na fakturze nr konta Klienta;
- 6) Hasło – losowy ciąg co najmniej 6 znaków znanych wyłącznie Użytkownikowi zapewniający wyłączność dostępu do EBOK;
- 7) Administrator EBOK – osoba nadzorująca i kontrolująca prawidłowe funkcjonowanie EBOK;
- 8) Faktura elektroniczna – obraz faktury stworzony w programie pozwalającym na tworzenie obrazu pliku w formacie „PDF” bez opatrzenia bezpiecznym podpisem elektronicznym i stosowania

elektronicznego systemu wymiany danych (EDI),

9) RODO - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2018 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).

§ 3

Warunki udostępnienia i korzystania z EBOK

1. Korzystającym z usługi EBOK może być wyłącznie Klient będący stroną umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków lub innych usług dodatkowych lub jego upoważnionych przedstawiciel.

2. Udostępnienie Klientowi usługi następuje po spełnieniu łącznie następujących warunków:

- 1) zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków lub inne usługi dodatkowe,
- 2) zarejestrowanie się do systemu EBOK,
- 3) zaakceptowanie niniejszego regulaminu,
- 4) zalogowanie się do systemu EBOK poprzez wpisanie prawidłowego numeru ID i hasła.

3. W celu zarejestrowania się do systemu EBOK należy wykonać następujące czynności w podanej kolejności:

- 1) wejść na stronę: <https://e-woda.gpkSZemud.pl>,
- 2) zapoznać się i zaakceptować regulamin korzystania z usługi EBOK,
- 3) dokonać rejestracji konta w usłudze EBOK poprzez podanie nr identyfikacyjnego oraz adresu e-mail,
- 4) odebrać wiadomość e-mail, przesłaną na podany adres, zawierającą link aktywacyjny oraz tymczasowe hasło,
- 5) uruchomić link aktywacyjny oraz zalogować się do systemu EBOK wpisując tymczasowe hasło oraz dokonać zmiany hasła na własne.

4. Po poprawnym aktywowaniu konta Użytkownik będzie mógł korzystać z następujących funkcji EBOK:

- 1) Moje konto – Użytkownik może sprawdzić aktualne dane identyfikacyjne zarejestrowane w usłudze EBOK oraz dokonać zmiany hasła;
- 2) Rozliczenia – Użytkownik może zobaczyć co najmniej dane punktu lub punktów, datę ostatniego rozliczenia oraz ostatni stan licznika;
- 3) Płatności – Użytkownik ma dostęp do listy ostatnich rozliczeń zawierającej nieuregulowane faktury oraz ma możliwość wydrukowania obrazu dokumentów będących na liście;
- 4) Kontakt – użytkownik ma możliwość zgłoszenia awarii, reklamacji oraz pisma innej treści zgodnej z profilem działania GPK Szemud oraz EBOK.

5. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć login oraz hasło przed dostępem osób trzecich. Administrator EBOK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z udostępnienia przez Użytkownika numeru identyfikacyjnego ID oraz hasła osobom trzecim lub ich niewłaściwego zabezpieczenia. W każdej chwili Użytkownik może dokonać zmiany hasła służącego do korzystania z usługi EBOK.

6. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za błędnie wprowadzone w formularzu dane oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą EBOK.

7. Rozwiązanie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków lub inne usługi dodatkowe skutkuje zablokowaniem dostępu do systemu EBOK oraz dezaktywacją funkcjonującego numeru ID i hasła na ostatni dzień obowiązywania umowy.

8. Administrator EBOK może zablokować dostęp Użytkownika do usługi EBOK w przypadku stwierdzenia, że użytkownik korzysta z EBOK w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.

9. GPK Szemud zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w niniejszym regulaminie z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się w szczególności konieczność dostosowania regulaminu do nowych lub zmienionych przepisów prawa oraz konieczność dostosowania go do zmian wprowadzonych w systemie informatycznym GPK Szemud lub w usłudze EBOK.

10. W przypadku zmiany regulaminu, wiadomość o takiej zmianie zostanie wysłana na zarejestrowany w usłudze EBOK adres e-mail, a stosowny komunikat zostanie umieszczony na stronach serwisu internetowego GPK Szemud (<http://www.gpkszemud.pl>), w celu umożliwienia Użytkownikowi zapoznania się z treścią wprowadzonych zmian. Korzystanie z usługi EBOK po wprowadzeniu zmian do regulaminu równoznaczne jest z akceptacją tych zmian.

§ 4

Wymagania techniczne

1. Dla prawidłowego działania usługi EBOK zaleca się używanie następujących przeglądarek w najnowszych opublikowanych wersjach:

- 1) Mozilla Firefox,
- 2) Opera,
- 3) Google Chrome.

2. Do prawidłowego działania usługi EBOK wymagana jest minimalna szybkość łącza internetowego powyżej 256 kB/s

3. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecana w ust. 1, GPK Szemud nie gwarantuje poprawności rejestracji oraz korzystania z usługi.

§ 5

Postępowanie reklamacyjne

1. Klient ma prawo do składania za pośrednictwem EBOK reklamacji, w terminie nie późniejszym niż 30 dni od dnia wystąpienia zdarzenia, którego reklamacja dotyczy.

2. Reklamacje są rozpatrywane nie później niż w terminie 14 dni od daty zgłoszenia. W przypadkach, gdy źródłem reklamacji są szczególnie skomplikowane okoliczności uniemożliwiające rozpatrzenie reklamacji w terminie, termin ten ulega przedłużeniu do nie więcej niż 30 dni. GPK Szemud powiadamia reklamującego o przedłużeniu terminu rozpoznania reklamacji bez zbędnej zwłoki, na podany przez Użytkownika adres e-mail, wskazując termin, w którym reklamacja zostanie rozpatrzona oraz przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy.

3. Przyjęcie zgłoszenia reklamacyjnego złożonego za pośrednictwem EBOK będzie potwierdzane na podany przez Użytkownika adres e-mail.

4. W przypadku stwierdzenia przez Użytkownika nieprawidłowości w działaniu usługi EBOK powinien on niezwłocznie przekazać reklamację, zawierającą opis stwierdzonych nieprawidłowości, korzystając z formularza kontaktowego dostępnego za pośrednictwem EBOK. W przypadku braku takiej możliwości

należy przesłać zgłoszenie na adres e-woda@gpkszemud.pl. GPK Szemud może zwrócić się do Użytkownika o przedstawienie dodatkowych informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.

§ 6

Zabezpieczenia dostępu do usługi EBOK

1. Korzystanie z usługi EBOK możliwe jest wyłącznie po poprawnym zalogowaniu i identyfikacji Użytkownika poprzez podanie numeru identyfikacyjnego ID i hasła.
2. Dostęp do usługi EBOK następuje poprzez połączenie, które jest szyfrowane przy wykorzystaniu technologii SSL/HTTPS.
3. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu, na przykład w momencie aktywacji lub logowania, zobowiązany jest do kontaktu z Administratorem EBOK za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: e-woda@gpkszemud.pl lub telefonicznie od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 14.00 pod numerem telefonu 58 676 10 86.
4. W celu korzystania z usługi EBOK zaleca się wykorzystywanie urządzenia posiadającego zaktualizowany, zgodnie z zaleceniami producenta, system operacyjny oraz wyposażonego w program antywirusowy z modułem firewall. Nieprzestrzeganie wymaganych przez producenta urządzenia lub dostawcę oprogramowania zasad bezpieczeństwa może grozić uzyskaniem dostępu do transmitowanych lub przechowywanych na urządzeniu lub urządzeniach podłączonych do sieci danych przez nieuprawnione osoby, ingerencją w te dane, ich utratą, nieuprawnioną zmianą lub uniemożliwieniem korzystania z określonych usług.
5. GPK Szemud nie ponosi odpowiedzialności za skutki ujawnienia lub niewłaściwego zabezpieczenia przez Użytkownika informacji, które mogą skutkować realizacją dyspozycji złożonych przez osobę nieuprawnioną posługującą się numerem identyfikacyjnym ID i hasłem Użytkownika.
6. Zakazuje się umieszczania za pośrednictwem usługi EBOK tekstów niezgodnych z obowiązującymi przepisami prawa oraz używania słów powszechnie uznawanych za obelżywe, rozsyłanie spamu lub niezamówionej informacji handlowej oraz wykorzystywania usługi EBOK do prowadzenia działalności komercyjnej, w tym w szczególności reklamowej lub o podobnym przeznaczeniu.

§ 7

Przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych podawanych zgodnie z niniejszym regulaminem jest Gminne Przedsiębiorstwo Komunalne Szemud Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Szemudzie, ul. Szkolna 5, 84 - 217 Szemud, wpisane do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000647015, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego.
2. Dane osobowe przetwarzane są w celu umożliwienia korzystania z usługi EBOK.
3. Dane osobowe przetwarzane są na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a), lit. b) i lit. f) RODO. Prawnie uzasadnionym interesem GPK Szemud jest przekazywanie informacji dotyczących płatności za świadczone usługi lub innych informacji związanych z realizacją zawartych umów.
4. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak jest niezbędne do realizacji celu określonego w ust. 2.
5. GPK Szemud będzie przekazywać dane osobowe innym podmiotom, którym powierzono przetwarzanie

danych osobowych w imieniu i na rzecz GPK Szemud. Dane osobowe nie będą przekazywane do państw trzecich i organizacji międzynarodowych.

6. Podane dane osobowe przetwarzane będą przez okres korzystania z usługi EBOK.

7. Osoba, której dotyczą dane posiada prawo do:

1) dostępu do swoich danych osobowych i otrzymania kopii danych osobowych podlegających przetwarzaniu,

2) sprostowania swoich nieprawidłowych danych,

3) żądania usunięcia danych (prawo do bycia zapomnianym) w przypadku wystąpienia okoliczności przewidzianych w art. 17 RODO,

4) żądania ograniczenia przetwarzania danych w przypadkach wskazanych w art. 18 RODO,

5) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w przypadkach wskazanych w art. 21 RODO,

6) przenoszenia dostarczonych danych, przetwarzanych w sposób zautomatyzowany.

8. Osobie, która uzna, że jej dane osobowe przetwarzane są niezgodnie z prawem przysługuje prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego – Urząd Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

9. Każda osoba, która chce uzyskać dodatkowe informacje odnośnie przetwarzania danych lub chce skorzystać z przysługujących jej praw może zwrócić się w tej sprawie do GPK Szemud.

10. GPK Szemud powołała Inspektora Ochrony Danych, kontakt: Bartosz Pionk, e-mail: rodo@gpkstemud.pl.

§ 8

Postanowienia końcowe

1. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z usługi EBOK zgodnie z niniejszym Regulaminem oraz przepisami prawa powszechnie obowiązującymi, w tym zgodnie z ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2019 r., poz. 123).

2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 19 grudnia 2017 r.