

## REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG

### INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA

Regulamin korzystania z usług Internetowego Biura Obsługi Klienta (zwany dalej: „Regulaminem”) zawiera warunki i zasady korzystania z systemu Internetowego Biura Obsługi Klienta (zwanego dalej: „e-BOK”), oferowanego przez **Gminą Studzienice przy ulicy Kaszubskiej 9** oraz zasady zabezpieczania danych osobowych Klientów i udostępnionych przez nich informacji.

#### § 1

##### Postanowienia ogólne

1. „e-BOK” jest własnością **Gminy Studzienice przy ulicy Kaszubskiej 9**,  
NIP: 842-16-63-765.
2. „e-BOK” jest dostępne na stronie internetowej ebok.studzienice.pl w okienku „e-BOK”.
3. Korzystanie z „e-BOK” jest bezpłatne.
4. „e-BOK” jest dostępny dla Klientów 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Gmina zastrzega możliwość dokonywania przerw w dostępie do „e-BOK” w związku z koniecznością przeprowadzenia konserwacji oraz z innych przyczyn technicznych. Klientowi z powodu przerw w funkcjonowaniu systemu e-BOK nie przysługują żadne roszczenia.
5. Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą Internetowego (Dz. U. nr 144, poz. 1204).
6. Podstawą prawną wystawiania i przesyłania faktur w formie Internetowego jest ustawa z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług zwana dalej Ustawą.
7. Regulamin określa zasady świadczenia przez Gminę drogą elektroniczną m. in. usługi e-faktura polegającej na przesyłaniu i udostępnianiu dokumentów (faktur, faktur korygujących, duplikatów faktur) w formie dokumentów elektronicznych oraz innych funkcjonalności udostępnionych za pośrednictwem Konta.

8. Klient, który zapoznał się i zaakceptował Regulamin, jednocześnie aktywując Konto w „e-BOK” tym samym wyraża zgodę na udostępnianie e-faktur w systemie „e-BOK”, co jest równoznaczne z rezygnacją z dotychczasowej formy dostarczania dokumentów. W przypadku usunięcia Konta Klienta z jakiegokolwiek powodu, w tym z uwagi na odstąpienie przez niego od niniejszego Regulaminu lub złożenia dyspozycji usunięcia Konta, wówczas faktury będą Klientowi dostarczane w formie papierowej, na podany przez niego w Umowie adres.
9. Regulamin niniejszy jest dostępny na stronie internetowej Gminy Studzienice oraz w siedzibie Gminy.

## § 2

### Oznaczenia

Ilekróć w Regulaminie użyte zostanie sformułowanie pisane wielką literą, gdzie indziej niezdefiniowane, ma ono znaczenie nadane poniżej:

1. **„e-BOK”** -Internetowe Biuro Obsługi Klienta, funkcjonalność oferowana przez Gminę za pośrednictwem strony internetowej [...] → <https://ebok.sudzienice.pl>, umożliwiająca Użytkownikowi wgląd m. in. w odczyty wodomierza oraz weryfikację rozliczeń płatności.
2. **Gmina - Gminą Studzienice przy ulicy Kaszubskiej 9, NIP :842-16-63-765.**
3. **Klient** – podmiot (osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej), który zawarł Umowę z Gminą o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
4. **Użytkownik**– Klient zarejestrowany w „e-BOK” posiadający numer identyfikacyjny ID i hasło.
5. **Nr identyfikacyjny ID** – indywidualny numer identyfikacyjny nadany przez Gminę służący do identyfikacji Klienta, umieszczony w prawym górnym rogu faktury.
6. **Hasło** – losowy ciąg co najmniej 6 znaków znanych wyłącznie Użytkownikowi zapewniający wyłączność dostępu do „e-BOK”.
7. **e-Faktura** – obraz faktury stworzony w programie pozwalającym na tworzenie obrazu pliku w formacie pdf bez opatrzenia bezpiecznym podpisem Internetowego i stosowania Internetowego systemu wymiany danych (EDI).

8. **Konto** – indywidualne konto Klienta, do którego dostęp może uzyskać Użytkownik za pośrednictwem strony internetowej [...], po wpisaniu Nr identyfikacyjnego ID oraz Hasła.
9. **Wodomierz** – wskaźnik lub przyrząd pomiarowy będący połączeniem przepływomierza z licznikiem, pozwalający określić zużycie wody przez odbiorcę lub dostawcę. Jednostką miary stosowaną w wodomierzach jest m<sup>3</sup>.
10. **Umowa** – umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków i/lub usług dodatkowych zawarta przez Klienta z **Gminą Studzienice przy ulicy Kaszubskiej 9**.
11. **Regulamin** – niniejszy regulamin.

### § 3

#### Warunki udostępnienia i korzystania z „e-BOK”

1. Korzystającym z usługi „e-BOK” - może być wyłącznie Klient będący stroną Umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
2. Udostępnienie przez Gminę Klientowi usługi „e-BOK” następuje po spełnieniu łącznie przez Klienta poniższych warunków:
  - a) Klient jest stroną ważnej Umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków zawartej z Gminą;
  - b) Klient zaakceptował treść Regulaminu, dokonał aktywacji Konta oraz zalogował się do Konta poprzez wpisanie prawidłowego numeru ID i hasła;
3. Korzystanie z „e-BOK” może odbywać się w 3 profilach.

**Profil I „podstawowy”** - umożliwiający wyłącznie wgląd i wydruk wystawionych wcześniej dokumentów.

Procedura aktywacji Konta:

- 1) wejście na stronę : ..... → <https://ebok.studzienice.pl>
- 2) zapoznanie się i zaakceptowanie warunków Regulaminu,

- 3) dokonanie aktywacji Konta w „e-BOK” poprzez podanie nr identyfikacyjnego ID oraz adresu e-mail,
- 4) odebranie maila z podanego adresu, zawierającego tymczasowe hasło oraz link aktywacyjny,
- 5) uruchomienie linku aktywacyjnego, zalogowanie się do systemu „e-BOK” podając nr identyfikacyjny ID oraz tymczasowe hasło następnie zmiana hasła na własne.

Na tym etapie Użytkownik może korzystać z następujących funkcji „e-BOK”:

- a) **Moje konto** – Użytkownik może sprawdzić aktualne dane identyfikacyjne zarejestrowane w systemie Gminy, dokonać zmiany hasła oraz zgłosić chęć korzystania z opcji: Odczyty rzeczywiste (profil II) lub e-Faktura (profil III),
- b) **Płatności**- Użytkownik ma możliwość obejrzenia listy nieuregulowanych faktur, naliczonych odsetek oraz wydrukowania obrazu dokumentów będących na liście,
- c) **Kontakt** – Użytkownik ma możliwość zgłoszenia awarii, reklamacji, zrezygnowania z profilu: „Odczyty rzeczywiste”, „e-Faktura”, zgłoszenia problemu technicznego w „e-BOK” oraz wysłania pisma innej treści.

**Profil II** - w ramach funkcjonalności Profilu II, Użytkownik może korzystać z funkcji „e-BOK” wymienionych w Profilu I, rozszerzonych o możliwość podania rzeczywistego stanu wodomierza w wybranym przez siebie terminie.

**Aktywacja profilu II** – dostępna jest dla Użytkownika w zakładce „Moje konto”.

Warunkiem koniecznym jest:

- 1) zapoznanie się z regulaminem „Aktywny klient” i wyrażenie zgody na wszystkie postanowienia w nim zawarte,
- 2) wybranie opcji „Odczyty rzeczywiste” oraz zatwierdzenie wyboru przyciskiem „Wyślij zgłoszenie”,
- 3) informacja o udostępnieniu przez Gminę tej formy rozliczania wodomierzy z Użytkownikiem zostanie potwierdzona w ciągu 7 dni roboczych poprzez wysłanie

informacji na podany adres e-mail.

**Profil III** – w ramach funkcjonalności Profilu III, Użytkownik może korzystać z funkcji „e-BOK” wymienionych w Profilu I z dodatkową możliwością podania rzeczywistego stanu wodomierza (Profil II) i na tej podstawie automatycznego utworzenia faktury a następnie wydrukowania obrazu tego dokumentu.

**Aktywacja profilu III** – dostępna jest dla Użytkownika w zakładce „Moje konto”. Warunkiem koniecznym jest:

- 1) zapoznanie się z regulaminem „Aktywny klient” i wyrażenie zgody na wszystkie postanowienia w nim zawarte,
  - 2) wybranie opcji „e-Faktura” oraz zatwierdzenie wyboru przyciskiem „Wyślij zgłoszenie”,
  - 3) informacja o udostępnieniu przez Gminę tej formy rozliczania wodomierzy z Użytkownikiem zostanie potwierdzona w ciągu 7 dni roboczych poprzez wysłanie informacji na podany adres e-mail.
4. Użytkownik może dokonać zmiany hasła w każdym momencie korzystania z systemu „e-BOK”.
  5. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć Nr Identyfikacyjny ID oraz hasło przed dostępem osób trzecich.
  6. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za błędnie wprowadzone do „e-BOK” dane oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą „e-BOK”.
  7. Gmina zastrzega sobie prawo do dokonywania kontrolnych odczytów wodomierzy przez inkasentów bez powiadamiania Klienta o ich terminie i dokonać rozliczeń w oparciu o rzeczywisty stan licznika, niezależnie od tego podanego przez Klienta w ramach funkcjonalności Profilu II.
  8. Rozwiązanie Umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków z jakiegokolwiek powodu skutkuje usunięciem przez Gminę danych osobowych z systemu „e-BOK” oraz unieważnieniem funkcjonującego numeru identyfikacyjnego ID i hasła.
  9. Gmina ma prawo zablokować dostęp do Konta w przypadku stwierdzenia, że Użytkownik

korzysta z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.

10. Gmina nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z udostępnienia przez Użytkownika numeru identyfikacyjnego ID oraz hasła osobom trzecim.
11. Gmina zastrzega sobie prawo zmiany treści Regulaminu. W przypadku dokonania zmiany w Regulaminie, Gmina poinformuje o tym niezwłocznie Użytkowników poprzez publikację jednolitego tekstu Regulaminu na stronie internetowej Gminy, poprzez umieszczenie stosownego komunikatu w systemie „e-BOK” oraz wyznaczy stosowny termin wejścia w życie zmian Regulaminu, nie krótszy niż 7 dni. Jeżeli Użytkownik nie zaakceptuje wprowadzonych zmian, wówczas do dnia ich wejścia w życie, ma prawo złożyć oświadczenie o wypowiedzeniu umowy na korzystanie z systemu „e-BOK” ze skutkiem natychmiastowym, co skutkować będzie usunięciem Konta.
12. Korzystanie z systemu „e-BOK” jest nieodpłatne i nie rodzi po stronie Klienta (Użytkownika) obowiązku ponoszenia żadnych opłat.
13. Gmina zastrzega sobie prawo do rozszerzania lub rezygnacji z niektórych funkcji w „e-BOK”. Zmiana taka nie stanowi zmiany Regulaminu, chyba że co innego wynikać będzie z dokumentacji dotyczącej danej funkcji (np. regulaminu danej funkcji).

#### **§ 4**

##### **Powiadomienia**

1. Klient aktywując Konto poprzez podanie adresu e-mail jednocześnie wyraża zgodę, by adres ten służył do korespondencji mailowej pomiędzy Gminą, a Klientem w sprawach związanych z realizacją wiążących Umów i usług związanych z Regulaminem, w tym m.in. przesyłania informacji o udostępnieniu e-faktury, przypomnień i wezwań do zapłaty.
2. Gmina w ramach funkcjonalności „e-BOK” udostępnia Klientowi opcjonalną i całkowicie bezpłatną usługę powiadomień SMS („**Usługa powiadomień SMS**”), umożliwiającą wysyłanie przez Gminę na numer telefonu wskazany przez Klienta powiadomień SMS o realizacji usług związanych z zawartą Umową, w tym powiadomień o udostępnieniu e-faktury, przypomnień i

wezwań do zapłaty, a także informacji o awariach systemu wodociągowego, przerwach w dostawie wody itp.

3. Klient Usługę powiadomień SMS aktywuje poprzez podanie numeru telefonu w ramach funkcjonalności „e-BOK”. Klient może w każdej chwili zrezygnować z Usługi powiadomień SMS poprzez wysłanie wiadomości - odwołanie zgody - dostępnej w zakładce Kontakt w „e-BOK” lub na stronie → <https://ebok.studzienice.pl> w zakładce system powiadomień SMS. W przypadku rezygnacji z usługi poprzez wydrukowanie i wypełnienie formularza ze strony → <https://ebok.studzienice.pl> należy go dostarczyć do Gminy:

a) osobiście w Biurze Obsługi Klienta **Gminy Studzienice przy ulicy Kaszubskiej 9**

b) korespondencyjnie na adres **Gminy Studzienice przy ulicy Kaszubskiej 9**

4. Powiadomienia kierowane do Klienta za pośrednictwem poczty e-mail oraz za pośrednictwem Usługi powiadomień SMS nie stanowią formy marketingu usług Gminy, a służą jedynie do powiadamiania Klientów o przebiegu realizacji usług wynikających z Umowy.
5. Zmiana adresu e-mail oraz numeru telefonu SMS jest możliwa w każdym momencie korzystania z systemu „e-BOK”.

## § 5

### Wymagania techniczne

1. Do prawidłowego działania „e-BOK” 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.

## § 6

### Postępowanie reklamacyjne / odstąpienie od Regulaminu

1. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji. Reklamacje zgłaszane są za pośrednictwem „e-BOK”, pisemnie na adres **Gminy Studzienice przy ulicy Kaszubskiej 9**, telefonicznie 059-82-

165-93, bądź drogą Internetowego: [ug@studzienice.pl](mailto:ug@studzienice.pl) .

2. Potwierdzenie przyjęcia przez Gminę zgłoszenia reklamacyjnego lub informacji o awarii za pośrednictwem „e-BOK”, będzie potwierdzane telefonicznie lub drogą elektroniczną na podany przez Użytkownika adres e-mail.
3. W razie stwierdzenia przez Użytkownika nieprawidłowości w funkcjonowaniu systemu „e-BOK”, powinien on niezwłocznie przekazać reklamację, zawierającą opis stwierdzonych nieprawidłowości oraz oczekiwany sposób załatwienia reklamacji. Gmina może się zwrócić do Użytkownika o przedstawienie dodatkowych informacji, niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
4. Użytkownik ma prawo odstąpić od Regulaminu w terminie 14 dni od dnia jego zaakceptowania, bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów z tego tytułu.
5. Aby skorzystać z prawa odstąpienia, należy poinformować Gminę o swojej decyzji o odstąpieniu od Regulaminu w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną).
6. W przypadku odstąpienia od Regulaminu, Konto Użytkownika zostaje usunięte, a umowę zawartą w zakresie funkcjonowania tego Konta uważa się za niezawartą.

## § 7

### Zabezpieczenia dostępu do „e-BOK”

1. Dostęp do systemu „e-BOK” jest możliwy jedynie po poprawnej identyfikacji Użytkownika na podstawie numeru identyfikacyjnego ID i hasła.
2. W trakcie dostępu do „e-BOK” następuje połączenie między Gminą a Użytkownikiem, które jest szyfrowane przy wykorzystaniu technologii SSL/HTTPS.
3. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu (na przykład w momencie aktywacji, logowania) zobowiązany jest do kontaktu ze Gminą za pośrednictwem poczty elektronicznej: [ug@studzienice.pl](mailto:ug@studzienice.pl) telefonicznie pod nr tel: 59-82-165-93 lub osobiście w siedzibie **Gminy Studzienice przy ulicy Kaszubskiej 9**.



4. Szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z „e-BOK” to możliwość uzyskania przez nieuprawnione osoby dostępu do danych transmitowanych przez sieć 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.
5. Gmina nie ponosi odpowiedzialności za skutki ujawnienia przez Użytkownika osobom trzecim informacji, które mogą skutkować realizacją dyspozycji złożonych przez osobę nieuprawnioną, posługującą się numerem identyfikacyjnym ID i hasłem Użytkownika.
6. Zakazuje się umieszczania w systemie „e-BOK” treści niezgodnych z obowiązującymi przepisami (art. 3 Ustawy o języku polskim z dnia 7 października 1999r., art. 23 Kodeksu cywilnego, art. 23 Kodeksu cywilnego oraz art. 194 - 196 Kodeksu karnego) oraz używania słów powszechnie uznawanych za obelżywe, rozsyłanie spamu i niezamówionej informacji handlowej oraz uprawianie działalności komercyjnej, reklamowej, promocyjnej itp.

## **§ 8**

### **Przetwarzanie danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych podanych w ramach funkcjonowania systemu „e-BOK” jest Gmina.
2. Dane osobowe Użytkownika będą przetwarzane przez Gminę, w celu umożliwienia mu korzystania z funkcjonalności systemu „e-BOK”. Podstawą przetwarzania danych w tym zakresie jest 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) – RODO.
3. Szczegółowe zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych w Gminie są dostępne pod adresem: [studzienice.pl](http://studzienice.pl) oraz w siedzibie Gminy.

## **§ 9**

### **Postanowienia końcowe**

1. Użytkownik w każdej chwili może żądać usunięcia jego Konta, co oznaczać będzie jednocześnie wypowiedzenie Regulaminu.
2. Klient zobowiązuje się do korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klientów „e-BOK” zgodnie z niniejszym Regulaminem, Umową o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków wraz z innymi uregulowaniami stanowiącymi integralną część cytowanej umowy oraz ustawą o świadczeniu usług drogą Internetowego (Dz. U. Nr 144 poz.1204 z dnia 18 lipca 2002 r. z późn. zm.). Zmiana Regulaminu nie powoduje zmiany umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
3. Regulamin został zatwierdzony uchwałą Gminy Studzienice .