

WÓJT GMINY ŚWIESZYNO
ŚWIESZYNO 71
76-024 ŚWIESZYNO

ZARZĄDZENIE NR 360/VIII/2020

WÓJTA GMINY ŚWIESZYNO

z dnia 30.10.2020 r.

**w sprawie wprowadzenia regulaminu korzystania z usług Elektronicznego
Biura Obsługi Klienta w Gminie Świeszyno**

Na podstawie art. 8 pkt. 1 ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2020 o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 r. poz. 344 t.j.) w sprawie regulaminu określającego warunki i zasady korzystania z systemu EBOK **zarządza się, co następuje:**

§ 1. Wprowadzam regulamin korzystania z usług elektronicznego biura obsługi klienta stanowiący załącznik do zarządzenia.

§ 2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.


WÓJT
Ewa KORCZAK

REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA W GMINIE ŚWIESZYNO

Regulamin korzystania z usług Elektronicznego Biura Obsługi Klienta w Gminie Świeszyno (zwany dalej „Regulaminem”) zawiera warunki i zasady korzystania z systemu EBOK, oferowanego przez Gminę Świeszyno oraz zasady zabezpieczania danych osobowych Klientów i udostępnionych przez nich informacji.

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta zwane dalej EBOK jest własnością Gminy Świeszyno z siedzibą w Świeszyno 71.
2. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta EBOK jest dostępne na stronie internetowej Gminy Świeszyno pod adresem www.swieszyno.pl poprzez graficzny link „eBOK woda”.
3. Korzystanie z EBOK jest bezpłatne.
4. 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 OZNACZENIA

Regulamin w dalszej części zawiera następujące oznaczenia:

1. EBOK – Internetowa platforma Elektronicznego Biura Obsługi Klientów.
2. Gmina – Gmina z siedzibą w Świeszynie nr 71, 76-024 Świeszyno.
3. Klient – podmiot (osoba fizyczna lub osoba prawna), który zawarł umowę z Gminą o zaopatrzenie w wodę, odprowadzanie ścieków lub inne usługi dodatkowe.
4. Użytkownik – klient lub upoważniony przedstawiciel zarejestrowany w EBOK posiadający kod klienta i hasło.
5. Kod klienta – indywidualny numer identyfikacyjny nadany przez Gminę służący do identyfikacji Klienta, umieszczony w prawym górnym rogu faktury w nawiasie po słowie Nabywca.
6. Hasło – losowy ciąg co najmniej 8 znaków znanych wyłącznie Użytkownikowi zapewniający wyłączność dostępu do EBOK.
7. Administrator EBOK – osoba nadzorująca i kontrolująca prawidłowe funkcjonowanie EBOK.
8. 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 w Gminie może być wyłącznie Klient będący stroną umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków i/lub usług dodatkowych.
2. Udostępnienie Klientowi usługi następuje po spełnieniu łącznie przez Klienta poniższych warunków:
 - a) posiada umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków i/lub usług dodatkowych,
 - b) zaakceptował regulamin,
 - c) zalogował się do systemu poprzez wpisanie prawidłowego kodu klienta i hasła.
3. Podstawowym warunkiem skorzystania przez Klienta z EBOK jest przejście procesu rejestracji konta. Proces ten odbywa się poprzez wykonanie czynności w poniższej kolejności:
 - a) wejście na stronę www.swieszyno.pl poprzez graficzny link „eBOK woda”.
 - b) zapoznanie się i zaakceptowanie warunków regulaminu,
 - c) dokonanie rejestracji konta w EBOK poprzez podanie kodu klienta, numeru dowolnego bieżącego dokumentu wystawionego dla klienta przez Gminę, adresu e-mail, numeru telefonu i nadanie swojego hasła,
4. Po otrzymaniu maila o aktywacji konta istnieje możliwość korzystania z EBOK (czas trwania aktywacji trwa max. 72h)
5. Po poprawnej rejestracji konta Użytkownik będzie mógł korzystać z następujących funkcji EBOK:
 - a) INFORMACJE - wyświetlanie danych klienta, daty ostatniego odczytu, indywidualnego numeru konta do rozliczeń, a także Informacji dla klienta- w której znajdować się będą wzory dokumentów do pobrania, e-komunikaty przeznaczone dla wszystkich klientów Gminy, a także możliwość zgłoszenia awarii bądź złożenie reklamacji.
 - b) FAKTURY/NALICZENIA - pozwala szczegółowo przeglądać dane faktury oraz umożliwia pobranie faktury, wyświetlane są również następujące informacje: data wystawienia, termin płatności, numer dokumentu, ile klient jest winien, a także ile już zostało zapłacone,
 - c) PŁATNOŚCI - umożliwia sprawdzenie daty oraz kwoty dokonanych wpłat, dokonywanie płatności online,
 - d) PUNKTY/LICZNIKI - dotyczy informacji o wprowadzonych odczytach, dacie, typie, zużycia, numerze fabrycznym,
6. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie korzystania z systemu EBOK.
7. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć login oraz hasło przed dostępem osób trzecich.
8. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za błędnie wprowadzone w formularzu dane oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą EBOK.
9. Rozwiązanie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków skutkuje zablokowaniem dostępu do systemu EBOK oraz dezaktywację funkcjonującego kodu klienta i hasła z ostatnim dniem obowiązywania umowy.
10. 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.
11. Administrator EBOK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z udostępnienia przez Użytkownika numeru kodu klienta oraz hasła osobom trzecim.

12. Gmina zastrzega sobie prawo zmiany treści Regulaminu. W przypadku dokonania zmiany w Regulaminie, Administrator EBOK poinformuje o tym niezwłocznie Użytkowników poprzez umieszczenie stosownego komunikatu w EBOK.

§ 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.

§ 5

POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Klient ma prawo do składania reklamacji dotyczących wystawionych faktur w formie pisemnej lub ustnej w siedzibie Gminy oraz telefonicznie pod numerem 94 31 60 125, 94 31 60 134 w godzinach pracy Urzędu. Reklamacje są rozpatrywane maksymalnie w ciągu 30 dni od daty zgłoszenia.
2. Potwierdzenie przyjęcia przez Gminę zgłoszenia reklamacyjnego złożonego za pośrednictwem EBOK będzie potwierdzane telefonicznie lub drogą elektroniczną na podany przez Użytkownika adres e-mail.
3. W przypadku stwierdzenia przez Użytkownika nieprawidłowości w rozliczeniach, rozrachunkach powinien on niezwłocznie przekazać reklamację, zawierającą opis stwierdzonych nieprawidłowości oraz oczekiwany sposób załatwienia sprawy. W przypadku braku możliwości skorzystania z formularza kontaktowego dostępnego za pośrednictwem EBOK, należy przesłać zgłoszenie na adres rozliczenia@swieszyno.pl. Gmina może zwrócić się do Klienta o przedstawienie dodatkowych informacji, niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.

§ 6

ZABEZPIECZENIA DOSTĘPU DO EBOK

1. Dostęp do systemu jest możliwy jedynie po poprawnej identyfikacji Klienta na podstawie numeru kodu klienta 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: admin@swieszyno.pl.
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. Gmina nie ponosi odpowiedzialności za skutki ujawnienia przez Klienta osobom trzecim informacji, które mogą skutkować realizacją dyspozycji złożonych przez osobę nieuprawnioną, posługującą się kodem klienta i hasłem Użytkownika.
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 uprawianie działalności komercyjnej, reklamowej, promocyjnej itp.

§ 7

PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 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 (zwane dalej rozporządzeniem RODO) informuję , iż:

1. Administrator danych osobowych

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Wójt Gminy Świeszyno z siedzibą - Urząd Gminy Świeszyno 76-024 Świeszyno 71 (dalej zwany jako Administrator).

Z administratorem można się skontaktować:

- 1) listownie na adres: Urząd Gminy Świeszyno 76-024 Świeszyno 71;
- 2) telefonicznie 94 31 60 120
- 3) fax - 94 31 61 491
- 4) przez email: gmina@swieszyno.pl

2. Inspektor ochrony danych

Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych z którym może się Pani/Pan kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych. Z inspektorem można się kontaktować przez email: iod@swieszyno.pl;

3. Cele przetwarzania oraz podstawa prawna przetwarzania

Pani/Pana dane są przetwarzane, w celu:

- 1) zawarcia umowy na zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzenia ścieków
- 2) rozliczenia z tytułu dostarczania wody i odprowadzania ścieków w tym wystawianie faktur również w formie elektronicznej
- 3) realizacji praw odbiorcy wskazanych w Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Świeszyno
- 4) archiwizacji

Podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust.1 lit b) i c) rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.4.2016 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) przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą, lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy, a także przetwarzanie danych osobowych jest niezbędne dla wypełnienia prawnego obowiązku ciążącego na administratorze), w związku z obowiązkami prawnymi określonymi w prawie krajowym:

- 1) obowiązek prawny wynikający z przepisów ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz uchwały NRXVII/96/19 Rady Gminy Świeszyno z dnia 31 października 2019r. w sprawie regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Świeszyno
- 2) Ustawy z dnia 11marca 2004r.o podatku od towarów i usług w szczególności art. 106 a – 106 n

- 3) obowiązek prawny wynikający z art. 5–6 ustawy z 14.7.1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach – na podstawie tych przepisów mamy obowiązek zarchiwizowania sprawy.

4. Okres przechowywania danych osobowych

Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane przez Administratora danych przez okres do 6 lat. Okres ten może zostać przedłużony do czasu, upływu okresu przedawnienia ewentualnych roszczeń, jeśli przetwarzanie danych osobowych będzie niezbędne do dochodzenia lub obrony przed takimi roszczeniami.

5. Odbiorcy danych

Administrator będzie przekazywać Pani/Pana dane osobowe:

- 1) dostawcom usług informatycznych, którym Administrator zleca usługi związane z przetwarzaniem danych osobowych. Takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z nami i tylko zgodnie z naszymi poleceniami.

6. Przekazywanie danych do państwa trzeciego

Pani/Pana dane nie będą przekazywane do państw trzecich.

7. Prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych i podejmowaniem zautomatyzowanych decyzji

Przysługują Pani/Panu następujące prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych:

- 1) prawo dostępu do Pani/Pana danych osobowych,
- 2) prawo żądania sprostowania Pani/Pana danych osobowych,
- 3) prawo żądania usunięcia Pani/Pana danych osobowych,
- 4) prawo żądania ograniczenia przetwarzania Pani/Pana danych osobowych.

Aby skorzystać z powyższych praw, należy skontaktować się z Administratorem lub z naszym inspektorem ochrony danych.

8. Prawo wniesienia skargi do organu

Przysługuje Pani/Panu także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

9. Wymóg podania danych

W celu zawarcia umowy podanie danych jest konieczne. Brak podania danych może skutkować brakiem możliwości zawarcia umowy.

§ 8

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Klient zobowiązuje się do korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klientów EBOK zgodnie z niniejszym Regulaminem, umową o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzaniem ścieków wraz z innymi uregulowaniami stanowiącymi integralną część cytowanej umowy oraz ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 344 t.j.). Zmiana Regulaminu nie powoduje zmiany umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 31 grudnia 2020 r.