

**REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG
ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA
W ZAKRESIE DOSTAWY WODY I ODBIORU ŚCIEKÓW
W GMINIE KOŚCIAN**

Regulamin korzystania z usług Elektronicznego Biura Obsługi Klienta w zakresie dostawy wody i odbioru ścieków w Gminie Kościan zawiera warunki i zasady korzystania z EBOK, oferowanego przez Gminę Kościan oraz zasady zabezpieczania danych osobowych Klientów i Użytkowników oraz udostępnionych przez nich informacji.

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta w zakresie dostawy wody i odbioru ścieków - EBOK jest platformą internetową, której administratorem jest Gmina Kościan z siedzibą przy ul. Młyńskiej 15, 64-000 Kościan, NIP: 6981722485, REGON: 411050586, adres korespondencji e-mail: ebok@gminakoscian.pl, tel. 65 5121001, fax: 65 5120315.
2. Gmina Kościan jest administratorem danych osobowych Klientów i Użytkowników zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U. z 2016, poz. 922).
3. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta w zakresie dostawy wody i odbioru ścieków - EBOK jest dostępne za pośrednictwem strony internetowej <http://www.gminakoscian.pl> w zakładce ebok-wodociągi oraz bezpośrednio pod adresem: <https://ebok.gminakoscian.pl/>.
4. Korzystanie z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta w zakresie dostawy wody i odbioru ścieków - EBOK jest bezpłatne.
5. Dostęp do Elektronicznego Biura Obsługi Klienta w zakresie dostawy wody i odbioru ścieków - EBOK jest możliwy przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu, z zastrzeżeniem § 6 ust. 7.

§ 2

Definicje

Poniższym pojęciom nadaje się następujące znaczenie:

1. **Regulamin** – niniejszy regulamin korzystania z usług Elektronicznego Biura Obsługi Klienta w zakresie dostawy wody i odbioru ścieków - w Gminie.
2. **EBOK** - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta w zakresie dostawy wody i odbioru ścieków - EBOK będące platformą internetową, której administratorem jest Gmina, dostępne dla Użytkownika po założeniu Konta zgodnie z zasadami Regulaminu i umożliwiające dostęp do funkcji opisanych w Regulaminie.
3. **Gmina** - Gmina Kościan z siedzibą przy ul. Młyńskiej 15, NIP: 6981722485, REGON: 411050586, adres korespondencji e-mail: ebok@gminakoscian.pl, tel. 65 5121001, fax: 65 5120315..
4. **Klient** – podmiot (osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej), który zawarł z Gminą Umowę.
5. **Umowa** – zawarta przez Klienta z Gminą umowa (lub umowy) o zaopatrzenie w wodę, odprowadzanie ścieków lub świadczenie innych usług dodatkowych.
6. **Użytkownik** – Klient zarejestrowany w EBOK, to jest posiadający Konto w EBOK oraz posiadający dane dostępowe do Konta, czyli ID i Hasło.
7. **Konto** – konto Użytkownika w EBOK, do którego dostęp jest udzielany Klientom po dokonaniu przez nich rejestracji w EBOK, umożliwiające dostęp do funkcji opisanych w Regulaminie.
8. **ID** – indywidualny numer identyfikacyjny nadany przez Gminę, służący do identyfikacji Klienta i rejestracji oraz logowania Użytkownika do EBOK, umieszczony w prawym górnym rogu faktur wystawianych przez Gminę dotyczących rozliczeń za wykonywanie Umowy.
9. **Hasło** – losowy ciąg co najmniej 8 znaków zawierający małe i wielkie litery oraz cyfry lub znaki specjalne, znanych wyłącznie Użytkownikowi i zapewniający wyłączność dostępu do jego Konta.
10. **Umowa EBOK** – umowa o świadczenie drogą elektroniczną usługi EBOK, zawarta przez Użytkownika z Gminą poprzez zaakceptowanie Regulaminu i założenie Konta.

§ 3 Rejestracja w EBOK

1. Użytkownikiem korzystającym z EBOK może być wyłącznie Klient będący stroną Umowy.
2. Użytkownik ma możliwość korzystania z EBOK wyłącznie po spełnieniu przez niego łącznie poniższych warunków:
 - a. jest stroną obowiązującej Umowy,
 - b. posiada aktywny adres korespondencji e-mail,
 - c. zaakceptował Regulamin,
 - d. przy zakładaniu Konta podał wszystkie wymagane dane zgodnie z prawdą,
 - e. zalogował się do usługi EBOK poprzez wpisanie prawidłowego ID i Hasła.
3. Do założenia Konta wymagane jest:
 - a. wejście na stronę: <https://ebok.gminakoscian.pl/>,
 - b. zapoznanie się z Regulaminem i zaakceptowanie jego warunków,
 - c. dokonanie aktywacji konta w EBOK poprzez podanie ID oraz adresu e-mail,
 - d. odebranie aktywacyjnej wiadomości e-mail zawierającej Regulamin w formacie PDF, a także potwierdzenie zawarcia Umowy EBOK, w której znajdują się informacje aktywacyjne, na które składa się link do strony aktywacyjnej oraz Hasło dostępu do Konta,
 - e. przejście do strony internetowej, do której odsyła link aktywacyjny, podanie ID oraz podanego w wiadomości e-mail tymczasowego hasła aktywacyjnego,
 - f. określenie nowego Hasła do Konta oraz podanie w celu weryfikacji numeru konta płatności masowej znajdującego się na fakturze wystawionej przez Gminę.
4. ID oraz zdefiniowane przez Użytkownika Hasło dostępu stanowią dane służące do logowania do Konta.
5. Założenie Konta jest równoznaczne z zawarciem Umowy EBOK. Umowa EBOK zawarta jest na czas nieokreślony.

§ 4 Funkcje EBOK

1. Założenie Konta w EBOK umożliwia Użytkownikowi dostęp do następujących funkcji:
 - a. „Moje konto” – Użytkownik może sprawdzić swoje dane identyfikacyjne zapisane w systemie informatycznym Gminy i dokonać zmiany Hasła,
 - b. „Rozliczenia” - Użytkownik może zobaczyć dane punktu lub punktów odczytu wodomierzy (liczników, podliczników), datę ostatniego rozliczenia oraz ostatni stan wodomierzy (liczników, podliczników); wybierając dany punkt odczytu Użytkownik może sprawdzić historię kilku ostatnich odczytów; w ramach funkcji „Rozliczenia” dostępne są następujące podfunkcje:
 - i. „Odczyty rzeczywiste” – umożliwia podanie rzeczywistego stanu wodomierzy (liczników, podliczników) w wybranym przez Użytkownika okresie rozliczeniowym, nie dłuższym niż wskazany w Umowie; na podstawie wpisanych przez Użytkownika informacji dotyczących wskazań wodomierzy (liczników, podliczników), Gmina wystawia fakturę rozliczeniową z tytułu zużycia wody, odprowadzania ścieków lub usług dodatkowych,
 - ii. „e-Faktura” - umożliwia podanie rzeczywistego stanu wodomierzy (liczników, podliczników) w wybranym przez Użytkownika okresie rozliczeniowym, nie dłuższym niż wskazany w Umowie i na tej podstawie umożliwia automatyczne utworzenie faktury, a następnie wydrukowanie obrazu tego dokumentu w formacie PDF; faktura wydrukowana z wygenerowanego pliku w formacie PDF nie jest fakturą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz.U. z 2016, poz. 710 t.j. z późn. zm.); powstała w ten sposób e-faktura to obraz faktury stworzony w programie pozwalającym na tworzenie obrazu pliku w formacie PDF bez opatrzenia bezpiecznym podpisem elektronicznym,
 - c. „Płatności” - umożliwia sprawdzenie listy nieuregulowanych faktur oraz not odsetkowych oraz wydrukowania obrazów dokumentów zawartych na liście,
 - d. „Formularze” - umożliwia wydrukowania następujących formularzy:
 - i. Zlecenie ekspertyzy wodomierza,
 - ii. Wniosek o zawarcie umowy na dostawę wody i odbiór ścieków,

- iii. Wniosek o wypowiedzenie umowy na zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
 - iv. Oświadczenie o posiadanym prawie do dysponowania nieruchomością - załącznik do umowy na wodę i ścieki – nr 1
 - e. „Kontakt” – umożliwiał zgłoszenie awarii, reklamacji, uwag, problemu technicznego oraz kontakt z Gminą w innych sprawach.
2. Korzystanie z funkcji dostępnych w EBOK jest bezpłatne.
3. W celu podania odczytów rzeczywistych wodomierzy (liczników, podliczników) konieczne jest, po zalogowaniu do EBOK, przejście do zakładki „Rozliczenia”, a następnie dokonanie wyboru wodomierza (licznika, podlicznika), a w dalszej kolejności wybór opcji „Podaj aktualny stan”. We wskazanym miejscu należy wpisać wartość odczytu wybranego wodomierza (licznika, podlicznika). Na zakończenie należy kliknąć przycisk „Zapisz”. W ten sam sposób należy postępować z wszystkimi wodomierzami (licznikami, podlicznikami), których odczyt rzeczywisty Użytkownik zamierza wprowadzić do EBOK.
4. W celu uzyskania e-faktury konieczne jest, po zalogowaniu do EBOK, przejście do zakładki „Rozliczenia”, a następnie dokonanie wyboru wodomierza (licznika, podlicznika), a w dalszej kolejności wybór opcji „Podaj aktualny stan”. We wskazanym miejscu należy wpisać wartość odczytu wybranego wodomierza (licznika, podlicznika). Na zakończenie należy kliknąć przycisk „Zapisz”. W ten sam sposób należy postępować z wszystkimi wodomierzami (licznikami, podlicznikami), których odczyt rzeczywisty Użytkownik zamierza wprowadzić do EBOK. Po podaniu stanu wszystkich wodomierzy (liczników, podliczników) należy wybrać przycisk „Utwórz obraz faktury”. W EBOK zostanie automatycznie utworzony dokument sprzedaży w formacie PDF, a Użytkownik ma możliwość wglądu do jego treści, a także wydrukowania jego obrazu.

§ 5

Zasady korzystania z EBOK

1. Użytkownik zobowiązany jest do podania w EBOK wyłącznie prawdziwych danych i informacji oraz do ich bieżącej aktualizacji, w szczególności w zakresie adresu e-mail.
2. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z EBOK zgodnie z Regulaminem, Umową, przepisami prawa i dobrymi obyczajami.
3. Użytkownik, korzystając z EBOK, nie może umieszczać treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, wulgarnym lub naruszających prawa Gminy lub osób trzecich, a także niezgodnych z Regulaminem. Zabronione jest używanie słów powszechnie uznawanych za wulgarne lub obelżywe, rozsyłanie spamu i niezamówionej informacji handlowej oraz uprawianie działalności komercyjnej, reklamowej, promocyjnej i marketingowej.
4. Gmina zastrzega sobie prawo do dokonywania kontrolnych odczytów wodomierzy przez inkasentów bez powiadamiania Użytkowników o ich terminie, szczególnie w przypadku znacząco niższych lub wyższych odczytów wprowadzonych przez Użytkownika do EBOK, w stosunku do poprzednich wskazań.
5. Gmina oświadcza, że posiada uprawnienia, wiedzę i doświadczenie pozwalające mu na świadczenie usługi EBOK.

§ 6

Wymagania techniczne

1. Do prawidłowego działania EBOK wymagana jest:
 - a. posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej;
 - b. posiadanie dostępu do urządzenia umożliwiającego przeglądanie stron WWW;
 - c. aktywne połączenie urządzenia, o którym mowa w pkt. b, z siecią Internet o prędkości łącza powyżej 256 KB/s;
 - d. posiadanie prawidłowo zainstalowanego w urządzeniu, o którym mowa w pkt. b, systemu operacyjnego Microsoft w wersji Windows XP lub nowszej;
 - e. posiadanie prawidłowo zainstalowanego w urządzeniu, o którym mowa w pkt. b, przeglądarki internetowej Microsoft Internet Explorer w wersji 6.0. lub nowszej, albo Mozilla Firefox w wersji 3.0 lub nowszej, umożliwiającej wyświetlanie na ekranie tego urządzenia dokumentów hipertekstowych (HTML) powiązanych w sieci Internet przez usługę sieciową WWW, pozwalające na przeglądanie strony internetowej EBOK oraz korzystanie z funkcji EBOK;
 - f. włączenie w używanej przez Użytkownika przeglądarce internetowej, o której mowa w pkt. e

powyżej, akceptacji plików „cookies”.

2. Gmina zastrzega, że koszty połączenia się Użytkownika z siecią Internet, przyłączenia się do tej sieci oraz wszelkie inne koszty związane z używaniem i obsługą urządzeń umożliwiających korzystanie przez Użytkownika z EBOK lub komunikację z Gminą, obciążają tego Użytkownika.

§ 7

Wyłączenie odpowiedzialności

1. Gmina zapewnia bezpieczeństwo danych w zakresie komunikacji pomiędzy komputerem Użytkownika a EBOK. Komunikacja internetowa zabezpieczona jest protokołem SSL o długości klucza szyfrującego 256 bitów. Niezależnie od powyższego, korzystanie z EBOK może się wiązać z zagrożeniami związanymi z korzystaniem z usług drogą elektroniczną, w szczególności z możliwością uzyskania dostępu do danych transmitowanych przez sieć lub przechowywanych na dołączonych do sieci komputerach i ingerencji w te dane przez osoby nieuprawnione, co może spowodować w szczególności ich utratę, nieuprawnioną zmianę lub uniemożliwienie korzystania z EBOK.
2. Zalecane jest stosowanie oprogramowania antywirusowego aktualizowanego na bieżąco.
3. Użytkownik jest odpowiedzialny za zapewnienie bezpieczeństwa swojego połączenia z siecią publiczną, za pośrednictwem której korzysta z EBOK, w tym za zapewnienie bezpieczeństwa swojej poczty elektronicznej.
4. Gmina nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z udostępnienia przez Użytkownika ID oraz hasła osobom trzecim. Użytkownik jest odpowiedzialny za dołożenie należytej staranności przy zachowaniu w poufności Hasła dostępu do Konta oraz nieujawnianie tej informacji osobom trzecim, a także za wylogowanie się z Konta każdorazowo po zakończeniu korzystania z EBOK.
5. Gmina nie ponosi odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane oraz nieprawidłowe dyspozycje realizowane przez Użytkownika za pomocą EBOK.
6. Gmina nie ponosi odpowiedzialności za niemożność prawidłowego korzystania z EBOK wynikającą z niespełnienia przez Użytkownika wymogów technicznych korzystania z EBOK określonych w § 5 lub braku koniecznej wiedzy technicznej po stronie Użytkownika.
7. Gmina zastrzega, iż w okresie awarii lub prowadzenia prac konserwacyjnych systemów teleinformatycznych, dostęp do EBOK może być utrudniony lub niemożliwy. Gmina zobowiązuje się dołożyć wszelkiej możliwej staranności, aby utrudnienia takie występowały możliwie najrzadziej i możliwie najkrócej.
8. Przerwy i problemy w funkcjonowaniu EBOK nie mają wpływu na realizację Umowy przez Gminę.
9. Użytkownik, korzystając ze EBOK, nie może używać środków komunikacji elektronicznej w sposób powodujący utratę stabilności pracy lub przeciążenie systemów informatycznych umożliwiających świadczenie usługi EBOK.

§ 8

Zabezpieczenia dostępu do EBOK

1. Dostęp do EBOK jest możliwy jedynie po poprawnej identyfikacji Użytkownika na podstawie ID i Hasła.
2. Połączenie internetowe z serwerem zapewniającym dostęp do EBOK jest szyfrowane przy wykorzystaniu technologii SSL/HTTPS.
3. W przypadku pojawienia się problemów lub błędów w trakcie korzystania z EBOK, Użytkownik powinien poinformować o tym Gminę zgodnie z odpowiednimi procedurami określonymi w § 9.

§ 9

Przetwarzanie danych osobowych

1. Gmina przetwarza dane Klienta / Użytkownika w celu i zakresie określonym w obowiązujących przepisach.
2. Założenie Konta i podanie w EBOK jakichkolwiek danych przez Użytkownika jest dobrowolne.

§ 10

Reklamacje

1. Reklamacje związane z korzystaniem przez Użytkownika z EBOK należy składać w terminie 7 (siedmiu) dni od wystąpienia zdarzenia uzasadniającego zgłoszenie reklamacji:
 - a. w formie pisemnej na adres Gminy: ul. Młyńska 15, 64-000 Kościan, z dopiskiem – „Reklamacja - EBOK”,
 - b. w formie elektronicznej na adres korespondencji e-mail: woda@gminakoscian.pl, z dopiskiem – „Reklamacja - EBOK”,
 - c. poprzez funkcję „Kontakt” dostępną w EBOK.
2. Reklamacje dotyczące Umowy należy składać:
 - a. w formie pisemnej na adres Gminy: ul. Młyńska 15, 64-000 Kościan, z dopiskiem – „Reklamacja - woda”,
 - b. w formie elektronicznej na adres korespondencji e-mail: woda@gminakoscian.pl, z dopiskiem – „Reklamacja - woda”,
 - c. w poprzez funkcję „Kontakt” dostępną w EBOK.
3. Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko Klienta / Użytkownika, adres do korespondencji oraz adres do korespondencji e-mail, opis zdarzenia uzasadniającego zgłoszenie reklamacji lub opis zastrzeżeń zgłaszającego oraz oczekiwany sposób rozpatrzenia reklamacji. Jeżeli reklamacja dotyczy Umowy powinna wskazywać również dane identyfikujące Umowę. Gmina może się zwrócić o przedstawienie dodatkowych informacji, niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
4. Uwagi niestanowiące reklamacji związane z funkcjonowaniem EBOK można zgłaszać pisemnie na adres Gminy: ul. Młyńska 15, 64-000 Kościan, z dopiskiem – „Uwagi - EBOK”, w formie elektronicznej na adres korespondencji e-mail: woda@gminakoscian.pl, z dopiskiem – „Uwagi - EBOK”, telefonicznie pod numerem telefonu: 65 5121001, lub poprzez funkcję „Kontakt” dostępną w EBOK.
5. Gmina potwierdza otrzymanie zgłoszenia przesłanego poprzez funkcję „Kontakt” w EBOK przez wysłanie informacji drogą elektroniczną lub kontakt telefoniczny.
6. Odpowiedzi na złożoną reklamację złożoną poprzez funkcję „Kontakt” dostępną w EBOK lub na adres korespondencji e-mail, Gmina udzieli w formie elektronicznej na adres korespondencji e-mail Użytkownika. W sytuacji, gdy rozpatrzenie reklamacji w formie elektronicznej nie będzie możliwe, odpowiedź udzielona zostanie pisemnie. W innych przypadkach odpowiedź udzielona zostanie pisemnie.
7. Gmina rozpatrzy reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia jej złożenia.

§ 11

Rezygnacja z korzystania z EBOK

1. Użytkownik ma prawo rozwiązać Umowę EBOK i żądać od Gminy usunięcia swojego Konta w EBOK w każdym czasie i bez podawania przyczyny. Żądanie powinno zostać zgłoszone Gminie poprzez funkcję „Kontakt” dostępną w EBOK. Gmina dokona usunięcia Konta Użytkownika w terminie 1 dnia roboczego od dnia doręczenia żądania w tym zakresie.
2. Gmina zastrzega, na co Użytkownik wyraża zgodę, że Gmina może usunąć Konto Użytkownika w EBOK, w przypadku gdy Użytkownik pomimo upomnienia rażąco narusza Regulamin lub przepisy prawa.
3. Usunięcie Konta Użytkownika w Sklepie powoduje utratę wszelkich informacji zgromadzonych tam przez Użytkownika i jest równoznaczne z rozwiązaniem Umowy EBOK.
4. Usunięcie przez Gminę zgodnie z Regulaminem Konta Użytkownika w EBOK nie wpływa na ważność zawartej z Użytkownikiem Umowy. Rozwiązanie Umowy powoduje rozwiązanie Umowy EBOK i utratę dostępu do Konta w EBOK.
5. Niezależnie od postanowień niniejszego punktu, Gmina zastrzega sobie możliwość przechowywania danych dotyczących Użytkownika i zawartej z nim Umowy w zakresie, w jakim obowiązek taki wynika z przepisów prawa.
6. Użytkownik będący Konsumentem może odstąpić od Umowy EBOK bez podania jakiegokolwiek przyczyny w terminie 14 dni od założenia Konta.
7. W sytuacji opisanej w ust. 7, Użytkownik składa Gminie oświadczenie o odstąpieniu od umowy na świadczenie drogą elektroniczną usługi EBOK w formie pisemnej na adres: ul. Młyńska 15, 64-000 Kościan. Za dzień złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy uznaje się dzień nadania oświadczenia, to jest oświadczenie musi być nadane przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy EBOK. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy EBOK stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu.

Posłużenie się wzorem do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy EBOK nie jest obowiązkowe. Wzór odstąpienia od Umowy EBOK zawiera także załącznik nr 2 do Ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta.

§ 12

Postanowienia końcowe

1. Regulamin wraz z załącznikami w aktualnej wersji dostępny jest pod adresem: <http://www.gminakoscian.pl/ebok-dostawa-wody-odbior-sciekow.html> Regulamin można również pobrać w formacie PDF w tym miejscu. Aktualna treść Regulaminu dostępna jest również w EBOK w zakładce: „Moje konto”.
2. Gmina zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w Regulaminie z uwagi na zmianę sposobu funkcjonowania lub przebudowę EBOK lub zmianę obowiązujących przepisów prawa. Zmiany Regulaminu zaczynają obowiązywać Użytkownika z chwilą wyrażenia zgody na nowe brzmienie Regulaminu. Użytkownik będzie miał możliwość akceptacji Regulaminu po zalogowaniu się na Konto.
3. W przypadku sytuacji, o której mowa w ust. 2 dalsze korzystanie z EBOK uzależnione jest od akceptacji nowego brzmienia Regulaminu. Brak akceptacji skutkuje rozwiązaniem Umowy EBOK.
4. Regulamin został przyjęty zarządzeniem nr 10/2017 Wójta Gminy Kościan z dnia 03.02.2017r.

**Załącznik nr 1 do Regulaminu
Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy**

Miejscowość, data

Imię i nazwisko konsumenta
Adres konsumenta

Gmina Kościan
ul. Młyńska 15
64-000 Kościan

**Oświadczenie
o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość**

Ja _____ niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie drogą elektroniczną usługi EBOK zawartej z Gminą Kościan.

Data zawarcia umowy: _____

Podpis konsumenta