

Załącznik nr 1
do Zarządzenia nr 116/2022
Wójta Gminy Polanka Wielka
z dnia 19.12.2022 r.

REGULAMIN
KORZYSTANIA Z USŁUGI
ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTÓW
(E-BOK)
ŚWIADCZONEJ DROGĄ ELEKTRONICZNĄ
PRZEZ GMINĘ POLANKA WIELKA

I. POSTANOWIENIE OGÓLNE

- 1) Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 344) ustala się „Regulamin korzystania z usługi elektronicznego Biura Obsługi Klientów (E-BOK)” (zw. dalej „regulaminem”), która jest świadczona drogą elektroniczną przez Gminę Polanka Wielka (zwaną dalej „usługodawcą”).
- 2) Regulamin określa w szczególności:
 - a) rodzaj i zakres usługi świadczonej drogą elektroniczną,
 - b) warunki świadczenia usługi drogą elektroniczną,
 - c) warunki zawierania i rozwiązywania umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną,
 - d) tryb postępowania reklamacyjnego.
- 3) Regulamin dostępny jest m. in. na stronie internetowej www.polanka-wielka.pl , w tym również na stronach E-BOK, o którym mowa w pkt. II, lit. b).
- 4) Regulamin jest udostępniony nieodpłatnie w formie umożliwiającej jego pozyskanie, utrwalanie, odtwarzanie i drukowanie.
- 5) Użytkownik, o którym mowa w pkt. II lit. 1), zobowiązuje się do przestrzegania postanowień regulaminu oraz szczegółowych instrukcji zamieszczonych na stronie internetowej usługodawcy. Regulamin stanowi integralną część umowy zawieranej pomiędzy usługodawcą a użytkownikiem.

II. DEFINICJE

Użyte w regulaminie terminy oznaczają:

- a) adres elektroniczny (adres mailowy, email) – oznaczenie systemu teleinformatycznego umożliwiające porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej,
- b) E-BOK – elektroniczne Biuro Obsługi Klientów w odniesieniu do usług wodno – kanalizacyjnych świadczonych przez Gminę Polanka Wielka, dostępne pod adresem: www.polanka-wielka.pl , pod skrótem: [eWoda](#)



- c) formularz rejestracyjny – formularz umożliwiający rejestrację użytkownika w celu świadczenia usługi E-BOK dostępny na stronie E-BOK,
- d) hasło – hasło zapewniające użytkownikowi wyłączność dostępu do E-BOK, które powinno

- zawierać duże i małe litery, cyfry i powinno się składać z minimum 8 znaków,
- e) kod odbiorcy – numer identyfikacyjny nadany każdemu, kto zawarł z Gminą Polanka Wielka umowę o świadczenie usługi w zakresie dostawy wody lub odprowadzania ścieków, każdorazowo wskazany na fakturze obok Nabywcy,
 - f) regulamin – niniejszy „Regulamin korzystania z usługi elektronicznego Biura Obsługi Klientów (E-BOK)”,
 - g) strona internetowa – strona internetowa www.polanka-wielka.pl , odnośnik: [eWoda](#) .
 - h) system teleinformatyczny – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2019 r. poz. 2460),
 - i) świadczenie usługi drogą elektroniczną – wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie użytkownika, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne,
 - j) usługodawca – Gmina Polanka Wielka, ul. Długa 61, 32 – 607 Polanka Wielka,
 - k) ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną. (t. j. Dz. U. z 2020 r. poz. 344),
 - l) użytkownik / odbiorca usług – każdy, kto zawarł z Gminą Polanka Wielka umowę o świadczenie usługi w zakresie dostawy wody lub odprowadzania ścieków, który zamierza skorzystać z usługi E-BOK.

III. RODZAJ I ZAKRES USŁUGI ŚWIADCZONEJ DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

- 1) Usługodawca świadczy usługę polegającą na udostępnieniu użytkownikowi portalu E-BOK, za pośrednictwem, którego użytkownik jest uprawniony do obsługi płatności za dostawę wody lub odprowadzanie ścieków, zmiany wprowadzonych danych, prezentacji salda rozliczeń i dokonanych wpłat, otrzymywania faktur elektronicznych, przy czym dane te są szyfrowane i transmitowane za pośrednictwem sieci publicznej. W związku z rozwojem usługi zakres funkcjonalny portalu E-BOK może ulegać zmianom.
- 2) Po rejestracji na stronie internetowej E-BOK (tj. wprowadzeniu niezbędnych danych identyfikacyjnych, w tym kodu klienta) oraz po automatycznej weryfikacji użytkownika (na podstawie wprowadzonych przez niego danych) zostanie mu udzielony dostęp do portalu E-BOK. Profil użytkownika jest zakładany bezterminowo i może być w każdym czasie dezaktywowany na życzenie użytkownika.
- 3) Warunkiem niezbędnym do skorzystania przez użytkownika z usługi E-BOK jest akceptacja regulaminu: poprzez rejestrację na stronie internetowej E-BOK użytkownik akceptuje postanowienia regulaminu oraz wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w sposób opisany w „*Informacji w zakresie ochrony danych osobowych przetwarzanych przez Gminę Polanka Wielka w procesie korzystania z usługi elektronicznego biura obsługi klientów (E-BOK) świadczonej drogą elektroniczną przez Gminę Polanka Wielka.*”
- 4) Usługa E-BOK jest świadczona nieodpłatnie.
- 5) Rezygnacja z usługi E-BOK jest możliwa poprzez przesłanie zlecenia dezaktywacji konta użytkownika na adres elektroniczny gmina@polanka-wielka.pl w tytule wiadomości wpisując „*Dezaktywacja konta E-BOK*”.

- 6) Posiadanie konta w E-BOK jest warunkiem skorzystania z usługi „**E-powiadomienia faktura**”, zgodnie z regulacjami opisanymi w pkt. 7 lit. b).
- 7) Użytkownik w E-BOK może korzystać z następujących funkcjonalności:
- a) **Info (INFORMACJE)** – użytkownik ma możliwość sprawdzenia swoich danych (m.in.: „*Moje dane*”, „*Moje płatności*”, „*Moje zużycie*”), w tym może zmienić hasło do E-BOK, może dokonać rejestracji zgłoszeń oraz wyrazić zgody na proponowane w tym miejscu e-usługi,
 - b) **USŁUGI** – użytkownik może zweryfikować usługi udostępnione w ramach umowy o świadczenie usługi w zakresie dostawy wody lub odprowadzania ścieków i towarzyszące temu *e-usługi*, w tym „**E-powiadomienia faktura**”: funkcjonalność E-BOK pozwalająca użytkownikowi zaakceptować wystawianie i otrzymywanie eFAKTUR zgodnie z regulacjami zawartymi w „Zasadach wystawiania i przesyłania faktur, korekt faktur oraz duplikatów faktur w formie elektronicznej (eFAKTUR), które dostępne są na stronie internetowej.
 - c) **ZGŁOSZENIA** – użytkownik może zgłosić awarie, wymianę wodomierza, odczyt, problemy dot. odczytów, faktur, udzielonych zgód; w module tym dostępne są również wszystkie zgłoszenia wraz z ich statusem i podglądem,
 - d) **FAKTURY** – użytkownik ma możliwość sprawdzenia: daty wystawienia faktury, terminu płatności faktury, kwoty faktury, historii faktur; posiada również możliwość wydrukowania odpisu z faktur, a także sprawdzenia aktualnego stanu konta wraz z odsetkami naliczonymi w notach; jeżeli faktura nie została zapłacona to w wierszu tej faktury w kolumnie „*Pozostało do zapłaty*” aktywne będzie przekierowanie do płatności elektronicznych, obsługiwanych za pośrednictwem Krajowej Izby Rozliczeniowej (KIR); prowizja płacona przez użytkownika za przelew w ww. sposób będzie wskazana po przekierowaniu na portal płatności elektronicznych KIR,
 - e) **PŁATNOŚCI** – użytkownik ma możliwość zapoznać się z historią swoich płatności za wodę i ścieki,
 - f) **LICZNIKI** – użytkownik znajdzie tu informacje dotyczące ilości i numerów zamontowanych liczników, daty ich legalizacji oraz o wartościach odczytanego zużycia,
 - g) **DOKUMENTY** – użytkownik może zapoznać się z dokumentami ogólnodostępnymi, np. uchwałą Rady Gminy Polanka Wielka w sprawie uchwalenia „Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków” obowiązującego na terenie Gminy Polanka Wielka,
 - h) **WZORY** – użytkownik będzie mógł pobrać aktualne dokumenty.

IV. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI

- 1) W celu prawidłowego korzystania z usługi użytkownik powinien dysponować urządzeniem i oprogramowaniem spełniającym poniższe warunki techniczne:
 - a) dostęp do sieci Internet,
 - b) dostęp do witryn WWW – kompatybilna przeglądarka WWW z zainstalowanymi najnowszymi aktualizacjami,
 - c) włączonej obsługi JavaScript oraz Cookies,
 - d) posiadanie konta e-mail,
 - e) możliwość odbierania wiadomości pocztą elektroniczną.
- 2) Korzystając z usługi użytkownik zobowiązuje się przestrzegać zasad bezpiecznego użytkowania Internetu oraz używać programów antywirusowych, zapór sieciowych (firewall) i na bieżąco je aktualizować.

- 3) Dostęp do strony internetowej oraz formularza rejestracyjnego nie wymaga od użytkownika zakładania konta.
- 4) Dane wprowadzone poprzez portal E-BOK za pośrednictwem konta użytkownika uważa się za dane wprowadzone przez użytkownika. Wprowadzone przez użytkownika dane są wykorzystywane w celu świadczenia usługi E-BOK. Usługodawca zapewnia weryfikację wprowadzonych przez użytkownika danych w sposób automatyczny.
- 5) Usługodawca stosuje szereg zabezpieczeń, które obejmują ochronę wprowadzanych danych i ich bezpieczne przetwarzanie, w szczególności w zakresie przekazywanych danych osobowych.
- 6) Zamieszczone na stronie internetowej lub portalu E-BOK materiały lub informacje nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, o ile nie stwierdzono inaczej.
- 7) Zakazane jest przesyłanie przez użytkowników informacji i treści o charakterze bezprawnym, treści obraźliwych, informacji błędnych czy mogących wprowadzać w błąd, a także treści zawierających wirusy lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerowych, w szczególności za pośrednictwem dostępnego formularza rejestracyjnego.
- 8) W przypadku przesłania treści określonych w pkt. 8, usługodawca zastrzega sobie prawo do wystąpienia z roszczeniem odszkodowawczym bezpośrednio do użytkownika na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.
- 9) Usługa dostępna jest przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Usługodawca zastrzega możliwość wstrzymania dostępności do usługi w celu przeprowadzenia czynności konserwacyjnych, co do których usługodawca poinformuje użytkowników poprzez stronę internetową.
- 10) Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) przerwy w dostępie do portalu E-BOK; w szczególności w przypadkach szczególnych, mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność systemu informatycznego, usługodawca zastrzega sobie prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia możliwości świadczenia usługi bez wcześniejszego powiadomienia,
 - b) działania osób trzecich,
 - c) sposób, w jaki użytkownik korzysta z portalu E-BOK, ani za jakiegokolwiek wynikłe z tego skutki prawne,
 - d) skutki prawne wynikłe z wejścia w posiadanie przez osoby trzecie hasła użytkownika, niezależnie od przyczyny, która to spowodowała (np. udostępnienie hasła osobie trzeciej przez użytkownika, złamanie hasła przez osobę trzecią),
 - e) bezprawne działania osób trzecich polegające na ingerencji w system komputerowy użytkownika w szczególności włamania i wirusy komputerowe,
 - f) szybkość przesyłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz łączy transmisyjnych,
 - g) brak dostępności usługi z tytułu czasowego lub stałego jej zawieszenia,
 - h) korzystanie przez użytkownika z usługi w sposób sprzeczny z postanowieniami regulaminu.
- 11) W przypadku zmiany adresu e-mail każdy, kto korzysta z E-BOK zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia usługodawcy o tym fakcie, z zachowaniem formy pisemnej lub za pośrednictwem funkcji dostępnym w E-BOK

V. WARUNKI ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

- 1) Do zawarcia umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną dochodzi poprzez wypełnienie przez użytkownika formularza rejestracyjnego dostępnego na stronie internetowej usługodawcy. Użytkownik dokonując rejestracji za pośrednictwem formularza rejestracyjnego akceptuje regulamin.
- 2) Regulamin stanowi integralną część zawieranych przez usługodawcę z użytkownikiem umów o świadczenie usług drogą elektroniczną.
- 3) Poprzez rejestrację użytkownik ustala swoje hasło niezbędne do logowania się do portalu EBOK. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć dane logowania przed dostępem osób niepowołanych. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do E-BOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie danych logowania użytkownika.
- 4) Użytkownik może w każdej chwili zakończyć wypełnianie formularza bez przesyłania wpisanych danych, w konsekwencji umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną nie zostanie zawarta.
- 5) Usługodawca może rozwiązać umowę z użytkownikiem tylko z istotnych powodów takich jak:
 - a) awaria strony internetowej, E-BOK lub formularza,
 - b) awaria systemu informatycznego,
 - c) nieprzestrzeganie przez użytkownika postanowień regulaminu,
 - d) nieprzestrzeganie przez użytkownika przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

VI. REKLAMACJE DOTYCZĄCE ŚWIADCZENIA USŁUGI DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

- 1) Użytkownik może składać reklamacje w zakresie świadczenia usług E-BOK.
- 2) Reklamacje należy składać w formie pisemnej, listem rejestrowanym na adres: Gmina Polanka Wielka, ul. Długa 61, 32 – 607 Polanka Wielka lub w formie elektronicznej na adres: gmina@polanka-wielka.pl
- 3) Złożona reklamacja powinna określać co najmniej:
 - a) określenie użytkownika ze wskazaniem adresu korespondencyjnego (w tym adresu elektronicznego email),
 - b) opis problemu będącego podstawą do złożenia reklamacji,
 - c) określenie zakresu swoich oczekiwań związanych ze składaną reklamacją.
- 4) Usługodawca dokłada starań, aby reklamacje były rozpatrywane niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od ich otrzymania przez użytkownika.
- 5) Reklamacje nie zawierające danych, o których mowa w pkt. 3, nie podlegają rozpatrzeniu.
- 6) O sposobie rozpatrzenia reklamacji użytkownik informowany jest listem rejestrowanym wysyłanym na podany przez niego adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na podany adres elektroniczny email.

VII. PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

- 1) Usługodawca informuje, że strona internetowa, portal E-BOK i formularz rejestracyjny zawierają: dokumenty chronione prawem autorskim oraz inne dobra niematerialne będące przedmiotem ochrony prawa własności intelektualnej zgodnie z regulacjami zawartymi w szczególności w:

- a) Ustawie z dnia 04.02.1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t. jedn.: Dz. U. z 2022 r., poz. 2509),
 - b) Ustawie z dnia 30.06.2000 r. Prawo własności przemysłowej (t. j.: Dz. U. z 2021 r., poz. 324 z późn. zm.),
 - c) Ustawie z dnia 27.07.2001 r. o ochronie baz danych (t. j.: Dz. U. z 2021 r., poz.386),
 - d) Ustawie z dnia 16.04.1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t. j.: Dz. U. z 2022 r., poz. 1233).
- 2) Prawa autorskie do informacji i materiałów znajdujących się na stronie internetowej, portalu E-BOK oraz formularzu rejestracyjnym należą do usługodawcy, który posiada odpowiednie prawo pozwalające na korzystanie z takich materiałów lub informacji.
 - 3) Użytkownik zobowiązuje się do wykorzystywania wszelkich prezentowanych treści wyłącznie w zakresie własnego osobistego użytku. W celu uniknięcia wszelkich wątpliwości stanowi się, że korzystanie i rozporządzenie tymi treściami, wykraczające poza ramy dozwolonego użytku osobistego wymaga uprzedniej pisemnej zgody usługodawcy lub innego podmiotu uprawnionego.
 - 4) Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany zawartości strony internetowej, portalu E-BOK oraz formularza rejestracyjnego.

VIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 1) Usługodawca nie udziela gwarancji na korzystanie z usługi E-BOK, w szczególności, że korzystanie będzie przebiegało bez błędów, wad lub przerw.
- 2) Usługodawca zastrzega sobie prawo do jednostronnego dokonywania zmian w niniejszym regulaminie w każdym czasie. Zmiany wchodzi w życie z dniem ich opublikowania na stronie internetowej oraz na portalu E-BOK.
- 3) Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania w każdym czasie zmian na stronie internetowej, portalu E-BOK oraz w formularzu rejestracyjnym, czasowego lub stałego ograniczenia dostępności usługi, a także całkowitego wycofania usługi.
- 4) Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonania zmiany oferowanych usług.
- 5) W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem znajdują zastosowanie przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t. jedn.: Dz. U. z 2022 r., poz. 1360 z późn. zm.) z oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.