



Regulamin

Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK)

§ 1

Definicje

1. **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** - ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz. U. Nr 144, poz. 1204, z późn. zm.).
2. **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 urządzenia końcowego w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego.
3. **ZSI, Zintegrowany System Informatyczny** – zorganizowany modułowo system informatyczny klasy ERP (Enterprise Resource Planning), służący do przechowywania oraz przetwarzania danych, wspomagający zarządzania działalnością Firmy.
4. **Prawo telekomunikacyjne** - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. 2018.1954 z późn. zm).
5. **eBOK, Platforma eBOK** - Elektroniczne Biuro Obsługi Klientów, internetowy system obsługi Klientów, przeznaczony do świadczenia na rzecz Użytkownika eBOK usługi drogą elektroniczną, w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie, dostępny na stronie internetowej firmy, pod adresem <https://ebok.wodkan.pl/Chojnice>.
6. **Firma, Dostawca eBOK** - Gminny Zakład Gospodarki Komunalnej Sp. z o.o. z siedzibą w Charzykowach 89-606, ul. Ustronna 12, będąca właścicielem eBOK.
7. **Usługa eBOK** - usługa wysyłania i odbierania danych pomiędzy Zintegrowanym Systemem Informatycznym Firmy, a Platformą eBOK za pomocą systemów teleinformatycznych.
8. **Klient** - podmiot wskazany w ZSI Dostawcy eBOK, będący odbiorcą usług świadczonych przez Dostawcę eBOK na podstawie umowy o dostawę wody i odprowadzanie ścieków.
9. **Użytkownik eBOK** - Klient zarejestrowany na Platformie eBOK - posiadający indywidualny login oraz hasło dostępu do eBOK.
10. **Przeglądarka internetowa** - program komputerowy do przeglądania dokumentów w standardzie HTML niezbędny do korzystania z usługi eBOK.
11. **Rejestracja** - proces mający na celu utworzenie indywidualnego konta Klienta w eBOK.
12. **RODO** - Rozporządzenie 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).

§ 2

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klientów, zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia przez Dostawcę eBOK usług drogą elektroniczną z wykorzystaniem Platformy eBOK. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej <https://ebok.wodkan.pl/Chojnice> po linkiem [Regulamin EBOOK](#) oraz w siedzibie Dostawcy eBOK. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania na stronie internetowej.
2. Niniejszy Regulamin został opracowany na podstawie w art. 8 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Regulamin zostaje udostępniony Użytkownikowi eBOK przed skorzystaniem z Platformy eBOK, a także w każdym przypadku na żądanie Klienta.
3. Korzystanie z Platformy eBOK jest możliwe tylko przez Użytkowników eBOK, którzy zaakceptowali Regulamin.
4. Użytkownik eBOK jest zobowiązany do zaakceptowania Regulaminu w procesie rejestracji na Platformie eBOK.
5. Korzystanie z Platformy eBOK oznacza akceptację niniejszego Regulaminu przez Użytkownika eBOK w jego aktualnym brzmieniu.
6. Użytkownik eBOK zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu.
7. Prawidłowe korzystanie z Platformy eBOK możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny Użytkownika eBOK minimalnych wymagań technicznych określonych w § 3 niniejszego Regulaminu.
8. Dostawca eBOK, nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta Użytkownik eBOK, a które uniemożliwiają korzystanie z Platformy eBOK.

§ 3

Minimalne wymagania techniczne

1. Minimalna wymagana rozdzielczość ekranu monitora komputera do poprawnego działania Platformy eBOK to 800x600 pikseli.
2. Przy korzystaniu z Platformy eBOK zaleca się używanie następujących przeglądarek:
 - a) Internet Explorator 10.x;
 - b) Mozilla Firefox 15.x;
 - c) Opera 12.x;
 - d) Chrome 2.x.
3. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane, Dostawca eBOK nie gwarantuje poprawności użytkowania eBOK.
4. Do prawidłowego działania usług eBOK opisywanych w § 4 pkt. 1 niniejszego Regulaminu niezbędne jest posiadanie oprogramowania do odczytywania plików PDF (Portable Document Format).

§ 4

Zakres usług świadczonych poprzez eBOK

1. Użytkownik może korzystać z następujących usług eBOK:
 - a) **Odczyty** - Użytkownik eBOK może podać stan licznika oraz sprawdzić historię jego odczytów, przy czym podanie odczytu nie jest równoznaczne z wystawieniem faktury;
 - b) **Faktury** - Użytkownik eBOK ma możliwość sprawdzenia: daty wystawienia faktury, terminu płatności faktury, kwoty faktury, historii faktur. Posiada również możliwość sprawdzenia aktualnego stanu rozliczeń łącznie z nadpłatami, odsetkami naliczonymi w notach odsetkowych oraz kosztami wezwań.
 - c) **Umowy** - Użytkownik eBOK ma możliwość sprawdzenia: adresu Klienta, rodzaju odbiorcy, konta bankowego na fakturze, adresu email, punktów świadczenia usług, rodzaju usługi, daty rejestracji, numeru licznika, numeru umowy (jeżeli jest wprowadzony), daty ważności umowy.
 - d) **Korespondencja** - Użytkownik eBOK ma możliwość zgłoszenia spraw dotyczących reklamacji lub wysłać zapytanie innej treści.
2. W związku z ciągłym rozwojem Platformy eBOK, zakres funkcjonalny może ulegać modyfikacjom. Informacje o modyfikacjach są publikowane w Platformie eBOK i nie stanowią zmiany Regulaminu.
3. Dostawca eBOK zastrzega sobie prawo ograniczania lub zmiany usług świadczonych w ramach eBOK na czas określony lub bezterminowo.
4. Prezentacje graficzne na Platformie eBOK nie mogą służyć do weryfikacji danych prezentowanych na fakturach, nadrzędne są dane uwidocznione na fakturach.
5. Korzystanie z Platformy eBOK jest bezpłatne.
6. Użytkownik eBOK może w każdej chwili zrezygnować z usług eBOK poprzez złożenie odpowiedniej dyspozycji do Biura Obsługi Klienta, za pośrednictwem formularza w zakładce Kontakt
7. Rezygnacja z korzystania z usług eBOK powoduje automatyczną rezygnację z otrzymywania e-Faktur i tym samym akceptację otrzymywania faktur w formie papierowej.

§ 5

Pomoc techniczna

1. Platforma eBOK jest dostępna dla Użytkowników eBOK przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu z wyłączeniem przerw związanych z aktualizacją danych oraz przerw serwisowych i technicznych, w związku z tym Dostawca eBOK nie gwarantuje nieprzerwanego i niezakłóconego dostępu do Platformy eBOK. Dostawca eBOK zastrzega sobie również możliwość dokonywania przerw w dostępie do Platformy eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej aktualizacji oraz konserwacji systemu informatycznego.
2. Zgłoszenie przez Użytkowników eBOK wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji możliwe jest za pośrednictwem: poczty elektronicznej admin@gzgkchojnice.pl, z formularza kontaktowego w zakładce Kontakt lub pisemnie na adres Firmy. Reklamacje będą rozpatrywane przez Dostawcę eBOK w terminie 14 dni od ich zgłoszenia. Po rozpatrzeniu reklamacji, Dostawca eBOK powiadomi użytkownika eBOK (na piśmie lub mailowo) o sposobie rozpatrzenia sprawy.

3. Dostawca eBOK nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, systemowych oraz wykorzystywanych łącz.
4. Dostawca eBOK podejmuje wszelkie starania, aby udostępnić Użytkownikom eBOK wszystkie dane i dokumenty dostępne na Platformie eBOK w najkrótszym możliwym terminie. Z uwagi na procedury wewnętrzne związane z weryfikacją i wysyłką dokumentów do Klientów, udostępnienie danych i dokumentów w Platformie eBOK może nastąpić w kilka dni po ich wystawieniu w ZSI Dostawcy eBOK. W takim przypadku pełne informacje można uzyskać telefonicznie pod numerem 52 396 37 35 lub emailowo gzgk@gzgkchojnice.pl.
5. Czasem właściwym dla Platformy eBOK jest czas właściwy dla terytorium Polski.

§ 6

Obowiązki użytkownika eBOK

1. Użytkownik eBOK zobowiązany jest zabezpieczyć swoje hasło dostępu do eBOK przed ujawnieniem osobom trzecim. Użytkownik eBOK ma możliwość dokonania zmiany lub hasła dostępu do eBOK.
2. Użytkownik eBOK zobowiązuje się do:
 - a) korzystania z Platformy eBOK w sposób uniemożliwiający wgląd i ingerencję osób trzecich w dane dostępne w eBOK,
 - b) niezwłocznego wylogowania się z Platformy eBOK po zakończeniu jej użytkowania,
 - c) niezwłocznego powiadomienia Dostawcy eBOK o prawdopodobnym pozyskaniu jego danych przez osoby nieupoważnione.
3. Użytkownik eBOK zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz dostarczania przez lub do Platformy eBOK następujących treści:
 - a) powodujących zaburzenie lub przeciążenie Platformy eBOK,
 - b) naruszających dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
4. Zaleca się, aby Użytkownik eBOK upewnił się przed skorzystaniem z Platformy eBOK, że jego środowisko komputerowe jest bezpieczne. Dostawca eBOK nie kontroluje środowiska komputerowego Użytkownika eBOK. Zaleca się stosowanie programów antywirusowych.
5. W przypadkach szczególnych, mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność systemu teleinformatycznego, Dostawca eBOK ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia zakresu świadczenia Usług eBOK oraz do przeprowadzenia niezbędnych prac mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności systemu teleinformatycznego, bez wcześniejszego powiadomienia Użytkowników eBOK.
6. Użytkownik eBOK zobowiązany jest zabezpieczyć swój login oraz hasło przed dostępem osób nieupoważnionych. Użytkownik eBOK ponosi wyłączną i całkowitą odpowiedzialność za wszystkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do eBOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie loginu i hasła Użytkownika eBOK.

§ 7

Ochrona danych osobowych

W związku z wejściem w życie z dniem 25 maja 2018 roku przepisów RODO, Firma zapewniła będzie określone w tych przepisach standardy ochrony i właściwego postępowania z danymi osobowymi.

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 RODO informujemy Klientów, których danymi Dostawca eBOK dysponuje, że:

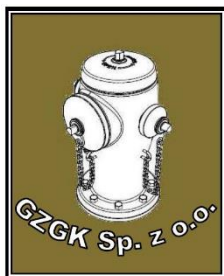
1. Dostawca eBOK jest Administratorem Danych Osobowych, w których posiadanie weszło wskutek zawieranych z Klientem umów, utrzymywaniem korespondencji, merytoryczną obsługą przesyłanych do nas wniosków, prób, skarg i postulatów.
2. Dane osobowe, o których mowa wyżej, były, są i będą przetwarzane przez Dostawcę eBOK jako Administratora Danych, wyłącznie w celach określonych przepisami prawa, w tym Ustawą z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz przepisami prawa cywilnego i gospodarczego (art. 6 ust. 1 lit. c RODO).
3. Prawne podstawy dopuszczalności przetwarzania przez Dostawcę eBOK dotyczących Klienta danych, oparte są na wyżej wskazanych przepisach prawa oraz na niezbędności wykonania umów zawieranych z Firmą (art. 6 ust. 1 lit. b RODO). W wymagających tego przypadkach Firma ubiegała będzie się o wyrażenie przez Klienta zgody na przetwarzanie danych w wyraźnie zadeklarowanym celu, z zastrzeżeniem możliwości łatwego odwołania zgody przez osobę, która ją uprzednio wyraziła (art. 6 ust. 1 lit. a RODO). Dostawca eBOK deklaruje, że w określonych stanach faktycznych przetwarzać będzie dane osobowe Klienta na podstawie dopuszczalnej przez RODO przesłanki niezbędności do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora Danych lub przez stronę trzecią (art. 6 ust. 1 lit. f RODO). Do przykładowych celów takiego przetwarzania należały będą:
 - a) wykorzystywanie monitoringu wizyjnego dla zapewnienia bezpieczeństwa osób i mienia na obszarach i w obiektach znajdujących się na terenach należących do Firmy,
 - b) marketing usług własnych oraz promowanie działalności Firmy i nowych inicjatyw wśród Klientów związanych z nią umowami,
 - c) dochodzenie roszczeń z tytułu prowadzenia działalności gospodarczej.
4. Dotyczące Klienta dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji przez Dostawcę eBOK, w tym profilowaniu.
5. Osobom, których dane Firma przetwarza przysługują prawa:
 - a) dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii,
 - b) sprostowania (poprawiania) danych,
 - c) usunięcia danych (zgodnie z uwarunkowaniami określonymi w art. 17 RODO),
 - d) do ograniczenia przetwarzania danych,
 - e) do przenoszenia danych (zgodnie z uwarunkowaniami określonymi w art. 20 RODO),
 - f) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych (zgodnie z uwarunkowaniami określonymi w art. 21 RODO),
 - g) wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

6. Firma przechowywała będzie dane osobowe Klienta przez okres wskazany w przepisach prawa, w tym w Ustawie z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz przepisach dotyczących postępowań administracyjnych, sądowych lub skarbowych, jednak nie dłużej niż 10 lat od ostatniej operacji dokonanej na w/w danych, zawartych w zasobach informacyjnych Firmy.
7. Dane osobowe Klienta mogą zostać udostępnione podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów prawa oraz podwykonawcom związanym z Dostawcą eBOK umowami powierzenia przetwarzania danych osobowych, np. kancelarie radców prawnych, firmy informatyczne, agencje ochrony osób i mienia.
8. Firma, jako Administrator Danych, deklaruje, że nie przekazuje i nie zamierza przekazywać danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.
9. Dostawca eBOK wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować:
 - a) telefonicznie pod nr 533 327 046;
 - b) drogą elektroniczną iod@gzgkchojnice.pl;
 - c) korespondencyjnie na adres ul. Ustronna 12, 89-606 Charzykowy.

§ 8

Postanowienia końcowe

1. Dostawca eBOK zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się w szczególności wprowadzenie nowych lub zmiany obowiązujących przepisów prawa lub dostosowanie do koniecznych zmian w systemie informatycznym.
2. W przypadku naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu, w szczególności § 6 pkt. 3 Użytkownik ponosi odpowiedzialności wobec Dostawcy eBOK za powstałe szkody. W przypadku poniesienia przez Dostawcę eBOK innej szkody z tytułu celowego działania Użytkownika eBOK, Użytkownik eBOK będzie zobowiązany do jej naprawienia w całości, a z kolei Dostawca eBOK będzie uprawniony do zablokowania konta Użytkownika eBOK.
3. Dostawca eBOK powiadomi o zmianie opisanej w § 7 pkt. 1 poprzez podanie informacji o zmianie Regulaminu na Platformie eBOK.
4. Regulamin jest dostępny w Platformie eBOK.
5. Dostawca eBOK nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług wynikające z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych, na które Dostawca eBOK nie ma wpływu.
6. Dostawca eBOK nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Platformy eBOK, jeżeli wynika to z błędnej rejestracji lub błędnego logowania się Użytkownika.
7. Informacje uzyskane za pośrednictwem eBOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez Dostawcę eBOK postanowień umów zawartych z Użytkownikami eBOK, w szczególności błędnych rozliczeń. Dostawca eBOK nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem eBOK.
8. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym eBOK oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą eBOK.
9. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usługi poprzez Platformę eBOK będą rozpatrywane w ramach jurysdykcji sądów polskich, właściwych dla siedziby Dostawcy eBOK.



Regulamin

wystawiania i udostępniania faktur w formie elektronicznej (e-Faktura)

§ 1

Pojęcia użyte w regulaminie

1. **Firma** - Gminny Zakład Gospodarki Komunalnej Sp. z o.o. z siedzibą w Charzykowach 89-606, ul. Ustronna 12.
2. **eBOK** - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dla odbiorców usług Firmy dostępne na stronie internetowej Firmy, pod adresem <https://ebok.wodkan.pl/Chojnice>.
3. **Użytkownik** - zarejestrowany w eBOK odbiorca usług Firmy, w rozumieniu przepisów art. 2 pkt. 3 Ustawy z dnia z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.
4. **e-Faktura** - faktura, faktura korygująca lub duplikat faktury w formacie elektronicznym, dokumentująca usługi świadczone przez Firmę, w szczególności usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków.

§ 2

Informacje ogólne

1. Korzystanie z e-Faktury wymaga rejestracji w eBOK.
2. Firma zapewnia autentyczność pochodzenia faktur oraz integralność treści udostępnianych poprzez eBOK faktur w rozumieniu art. 106 m Ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług poprzez zapisywanie faktury w zabezpieczonym przed edycją pliku PDF (Portable Document Format).
3. Informacje o wystawieniu e-Faktury będą dostarczane Użytkownika w formie wiadomości wysyłanej ze skrzynki email: ebok@gzgkchojnice.pl.
4. Faktura elektroniczna jest równoznaczna z fakturą w formie papierowej i stanowi dokument księgowy.

§ 3

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usługi świadczonej przez Firmę polegającej na wystawianiu oraz udostępnianiu e-Faktur dla Użytkowników.
2. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej Firmy pod adresem: <https://ebok.wodkan.pl/Chojnice> w zakładce [Regulamin eBOK](#) oraz w siedzibie Firmy.

3. Podstawą prawną wystawiania, udostępniania i przechowywania faktur w formie elektronicznej jest Ustawa z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz.U. 2004 nr 54 poz. 535 z późn. zm.).

§ 4

Akceptacja wystawiania i udostępniania e-Faktur

1. Wystawienie i udostępnianie e-Faktury wymaga akceptacji usługi, jak również niniejszego Regulaminu, dokonywanej przez Użytkownika podczas rejestracji.
2. Firma niezwłocznie rozpocznie wystawianie i udostępnianie e-Faktur (nie wcześniej jednak niż od następnego okresu rozliczeniowego).
3. Dokonanie zgłoszenia, o którym mowa w pkt. 1 oznacza zgodę Użytkownika na rezygnację z otrzymywania w formie papierowej: faktur, faktur korygujących oraz duplikatów faktur.
4. Firma zastrzega sobie prawo do wysyłania w formie papierowej faktur, faktur korygujących oraz duplikatów faktur w przypadkach, w których nie jest możliwe udostępnienie e-Faktur.
5. O zmianie niniejszego Regulaminu lub zaprzestaniu świadczenia usługi e-Faktura, Firma powiadomi za pośrednictwem firmowej strony internetowej <https://gzgkchojnice.pl> lub poprzez eBOK lub poprzez wiadomość email dostarczoną na wskazany przez Użytkownika adres e-mail, z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem.
6. Klient może wypowiedzieć Regulamin w terminie 14 dni od otrzymania zawiadomienia o jego zmianie. Firma zakończy świadczenie usługi e-Faktura w terminie do 14 dni od otrzymania wypowiedzenia Regulaminu.

§ 5

Informacje dotyczące wystawiania i udostępniania e-Faktur

1. e-Faktury są wystawiane w Zintegrowanym Systemie Informatycznym Firmy i udostępniane Użytkownikowi poprzez eBOK w terminie do 2 dni od daty wystawienia.
2. Informacja o wystawieniu i udostępnieniu e-Faktury jest przekazywana Użytkownikowi, na adres mailowy podany przy rejestracji konta eBOK.
3. Pobranie e-Faktury możliwe jest po uprzednim zalogowaniu się do eBOK.
4. Zmiana adresu e-mail, na które będą wysyłane powiadomienia, o których mowa w pkt. 2 jest możliwa poprzez wysłanie zgłoszenia do Księgowości lub Biura Obsługi Klienta, z formularza dostępnego w zakładce Kontakty w systemie eBOK
5. Użytkownik oświadcza, że będzie odbierał powiadomienia o wystawieniu e-Faktury pod adresem e-mail zarejestrowanym w systemie eBOK i jest zobowiązany aktualizować każdorazową jego zmianę na swoim koncie w eBOK. Zawiadomienie wysłane na wskazany w eBOK adres e-mail, każdorazowo zostanie uznane za skuteczne.
6. e-Faktury dostępne są w zakładce Płatności w systemie eBOK.
7. e-Faktury udostępniane są Użytkownikowi w formie elektronicznej w jako pliki PDF.
8. Za termin otrzymania e-Faktury uważa się moment pobrania pliku PDF z fakturą z Listy Faktur nierozliczonych w zakładce Płatności. Informacja o dacie i czasie pobrania dokumentu jest rejestrowana w systemie eBOK.
9. W przypadku zmiany przepisów prawa regulujących zasady wystawiania i przesyłania faktur, faktur korygujących oraz duplikatów faktur w postaci elektronicznej, Firma dostosuje swoje procedury i powiadomi o zmianach Użytkownika za pośrednictwem firmowej strony internetowej <https://gzgkchojnice.pl> lub poprzez eBOK lub poprzez wiadomość email dostarczoną na wskazany adres e-mail.

10. Firma przewiduje możliwość zmiany lub wypowiedzenia niniejszego Regulaminu także w następujących sytuacjach:
- a) zmiany w systemach informatycznych Firmy w tym systemu eBOK,
 - b) zmiany funkcjonalności usługi e-Faktura
 - c) zmiany sposobu organizacji lub realizacji usługi e-Faktura,
 - d) zmiany systemów taryfowych obowiązujących w Firmie,
 - e) podjęcia zamiaru zakończenia realizacji usługi e-Faktura przez Firmę.

§ 6

Wycofanie akceptacji udostępniania faktur w formie elektronicznej

1. Rezygnacja z korzystania z usług eBOK powoduje automatyczną rezygnację z otrzymywania e-Faktur i tym samym akceptację otrzymywania faktur w formie papierowej.
2. Użytkownik może zrezygnować z udostępniania e-Faktur po przesłaniu zgłoszenia o swej decyzji do Biura Obsługi Klienta. Zgłoszenie to może przesłać z formularza w zakładce Kontakty w systemie eBOK.
3. Firma zaprzestanie udostępniania e-Faktur najpóźniej 3 dni od daty przekazania do Biura Obsługi Klienta powyższego zgłoszenia oraz przywróci wystawianie i wysyłanie faktur, faktur korygujących, duplikatów faktur w formie papierowej.
4. Po cofnięciu zgody przez Użytkownika na przesyłanie e-Faktur, faktury, faktury korygujące i duplikaty będą wystawiane w formie papierowej wysyłane na adres Klienta wskazany do korespondencji.

§ 7

Zakres odpowiedzialności

1. Firma nie ponosi odpowiedzialności za ograniczenie albo wstrzymanie świadczenia usługi e-Faktur:
 - a) spowodowane stanem technicznym, ograniczeniami technicznymi oraz poziomem zabezpieczeń oprogramowania i sprzętu komputerowego używanego przez Użytkownika,
 - b) spowodowane siłą wyższą albo z wyłącznej winy Użytkownika lub osoby trzeciej, za którą Firma nie ponosi odpowiedzialności.
2. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych celem realizacji usługi e-Faktur oraz do celów statystycznych.

§ 8

Postępowanie reklamacyjne i pomoc techniczna

1. Użytkownik może zgłaszać reklamacje związane z wykonywaniem usługi e-Faktur:
 - a) pisemnie na adres Firmy;
 - b) pocztą elektroniczną kierowaną na adres: gzgk@gzgkchojnice.pl;
 - c) telefonicznie pod numerem 52 397 24 50.
2. Rozpatrzenie reklamacji jak w pkt. 1 odbywa się w najszybszym możliwym terminie, jednak nie dłużej niż 14 dni od daty zgłoszenia. O rozstrzygnięciu reklamacji Firma zawiadomi Użytkownika w drodze elektronicznej, pisemnie lub za pośrednictwem eBOK.

3. Wszelka pomoc związana z realizacją usługi wystawiania i udostępniania e-Faktur udzielana jest:
- a) telefonicznie pod nr 52 397 24 50
 - b) pocztą elektroniczną kierowaną na adres: gzgk@gzgkchojnice.pl.

Zatwierdzam