

Gmina Miejska Kętrzyn
ul. Wojska Polskiego 11
11-400 Kętrzyn
Telefony do Urzędu:
+48 89 751 2474
+48 89 751 3666
+48 89 751 3445
NIP: 742 205 13 31, REGON: 510743440
e-mail : umketrzyn@miastoketrzyn.pl
www: <https://miastoketrzyn.pl>

REGULAMIN KORZYSTANIA Z ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§1

1. Regulamin określa zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK) przez Odbiorców usług Gminy Miejskiej Kętrzyn.
2. Serwis eBOK jest własnością Gminy Miejskiej Kętrzyn z siedzibą przy ul. Wojska Polskiego 11 11-400 Kętrzyn, NIP: 742 205 13 31, REGON: 510743440.
3. Dostęp do eBOK możliwy jest poprzez stronę internetową <https://ebok.miastoketrzyn.pl>.

§2

Użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć jak podano poniżej:

1. **Administrator** - Gmina Miejska Kętrzyn.
2. **eBOK** – serwis Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta.
3. **Użytkownik** – osoba fizyczna lub prawna, która jest stroną Umowy o dostarczanie wody, odbiorca usług zarejestrowany w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta
4. **Hasło** – kombinacja min. 8 znaków (w tym przynajmniej jedna wielka litera, jedna cyfra, znak specjalny) zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do eBOK.

II. REJESTRACJA

§3

1. Przed rejestracją Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu.
2. Rejestracja Użytkownika w eBOK następuje poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego na stronie eBOK. Po rejestracji konta system wysyła użytkownikowi na podany adres email link do aktywacji.
3. Użytkownik zobowiązany jest przechowywać login i hasło w sposób zabezpieczający je przed dostępem osób trzecich.
4. Użytkownik ma możliwość zalogowania się do systemu eBOK przy pomocy platformy login.gov.pl. Odpowiednia opcja dostępna jest z poziomu wyboru możliwości logowania.

III. KORZYSTANIE Z eBOK

§4

1. Korzystanie z usługi eBOK jest bezpłatne.
2. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz dyspozycje realizowane przez eBOK.
3. Funkcjonowanie eBOK nadzoruje Administrator.
4. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia identyfikatora i hasła Użytkownika przez osoby trzecie.
5. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Użytkownika z serwisu eBOK na każde jego żądanie.
6. Do prawidłowego działania eBOK niezbędne jest posiadanie przez Użytkownika przeglądarki internetowej z dostępem do internetu oraz zalecanej rozdzielczości ekranu min. 1024x768.

§5

1. Użytkownik może korzystać z następujących usług:
 - a. podgląd stanu licznika lub liczników na wodę,
 - b. lista należności do opłacenia,
 - c. lista wystawiona faktur za dostawę wody z możliwością wydruku obrazu faktury,
 - d. usługa kontroli terminów, np.: data wymiany wodomierza,
 - e. zgłoszenia zdarzeń, np.: awaria, reklamacja,
 - f. składanie wniosków,
 - g. konsultacje społeczne,
 - h. kalendarz rezerwacji.
2. Użytkownik może przeglądać i edytować dane kontaktowe.
3. Użytkownik może zmienić hasło w każdym momencie. Hasło klienta jest przechowywane w postaci zaszyfrowanej, niedostępnej dla innych Użytkowników oraz pracowników Administratora.

§6

Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z usługi eBOK zgodnie z obowiązującymi w Polsce przepisami prawa oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu, a w szczególności do:

1. Niepodejmowania działań mających na celu odczytanie danych logowania innych Użytkowników serwisu eBOK.
2. Nie przenoszenia na osoby trzecie prawa do korzystania z usługi eBOK.
3. Bieżącego kontrolowania ewentualnych zmian Regulaminu.

§7

1. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z użytkowania eBOK w każdym czasie, o czym winien niezwłocznie zawiadomić Administratora.
2. Rezygnacja z użytkowania eBOK wymaga zgłoszenia pisemnego przesłanego na adres Administratora lub wysłania zgłoszenia poprzez platformę ePUAP - <https://epuap.gov.pl/wps/portal>.
3. Po uzyskaniu zgłoszenia o rezygnacji z użytkowania eBOK, Administrator deaktywuje dostęp do serwisu.

§8

Administrator nie ponosi odpowiedzialności za:

1. Sposób, w jaki Użytkownik korzysta z serwisu eBOK, ani za jakiegokolwiek wynikłe z tego skutki.
2. Skutki wynikłe z wejścia w posiadanie przez osoby trzecie hasła Użytkownika, niezależnie od przyczyny, która to spowodowała (np. udostępnienie hasła osobie trzeciej przez Użytkownika, brak odpowiednich zabezpieczeń przed przejęciem loginu i hasła przez osobę nieuprawnioną).
3. Za szybkość przesyłania danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych łącza internetowego lub przerw w świadczeniu usługi spowodowanej nie wywiązaniem się ze zobowiązań przez osoby trzecie.
4. Administrator nie ponosi w żadnym wypadku odpowiedzialności za szkody polegające na utracie przez Użytkownika korzyści, które uzyskałby, gdyby szkody nie wyrządzono.

IV. INNE POSTANOWIENIA

§9

1. W przypadku stwierdzenia korzystania z eBOK w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami powszechnie obowiązującego prawa, Administrator ma prawo do zablokowania Użytkownikowi dostępu do eBOK.
2. Administrator podejmie wszelkie dostępne mu działania, aby zapewnić poprawne funkcjonowanie eBOK.
3. Zgłaszanie przez Użytkownika nieprawidłowości działania eBOK odbywa się na adres umketrzyn@miastoketrzyn.pl.
4. Administrator obowiązany jest udzielić odpowiedzi na reklamację pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej na adres e-mail Użytkownika, w terminie 14 dni od daty jej otrzymania, wskazując, czy uznaje reklamację oraz w jaki sposób zamierza ją załatwić lub informując o braku podstaw do uznania reklamacji wraz z uzasadnieniem swojego stanowiska. W przypadku konieczności uzupełnienia zgłoszenia reklamacji lub wyjaśnienia dodatkowych okoliczności związanych z usługami świadczonymi na rzecz Administratora usługi eBOK przez podmioty, za które Administrator nie ponosi odpowiedzialności, to przesyła Użytkownikowi w terminie 7 dni, informację o potrzebie uzupełnienia przez niego zgłoszenia lub wyjaśnienia tych okoliczności.
5. Informacje uzyskane za pośrednictwem eBOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez Administratora postanowień Umowy o dostawę wody, w szczególności błędnych rozliczeń. W przypadku, gdy informacje uzyskane przez Użytkownika za pośrednictwem eBOK są jego zdaniem nieprawidłowe, obowiązany jest on dochować powyższej procedury reklamacyjnej.

§10

Administrator przewiduje tymczasowe wstrzymanie dostępności do systemu eBOK w celu przeprowadzenia czynności konserwacyjnych o czym Użytkownik zostanie poinformowany poprzez umieszczenie komunikatu na stronie internetowej <https://miastoketrzyn.pl/> lub pocztą elektroniczną na adres e-mail Użytkownika.

§11

Wszelkie uwagi, komentarze i pytania związane z serwisem eBOK należy kierować na adres:

Gmina Miejska Kętrzyn
ul. Wojska Polskiego 11
11-400 Kętrzyn
e-mail: umketrzyn@miastoketrzyn.pl

Odpowiedzi na zgłoszone zapytania udzielane będą w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania.

§12

1. Wszelkie spory wynikłe na tle korzystania z niniejszego Regulaminu strony będą starały się rozstrzygnąć na drodze polubownej.
2. W przypadku niemożności rozstrzygnięcia sporu w sposób określony w ust. 1, strony poddadzą pod rozstrzygnięcie przez sąd właściwy rzeczowo i miejscowy dla miejsca siedziby Administratora.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego i przepisów o ochronie danych osobowych.
4. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w związku ze świadczeniem przez Gminę Kętrzyn usług drogą elektroniczną.

§13

1. Administrator jest uprawniony do wprowadzania zmian do niniejszego Regulaminu.
2. W przypadku zmiany niniejszego Regulaminu, Administrator informuje o tym Użytkowników na stronie internetowej <https://miastoketrzyn.pl> lub za pomocą poczty elektronicznej na adres e-mail Użytkownika. Poinformowanie o zmianach Regulaminu, nastąpi nie później niż na 14 dni kalendarzowych przed wprowadzeniem zmienionego Regulaminu.
3. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie w terminie 14 dni od dnia ogłoszenia o zmianach na Stronie internetowej <https://miastoketrzyn.pl/>.
4. W przypadku braku akceptacji nowej treści Regulaminu, Użytkownik uprawniony jest zawiadomić o tym fakcie Administratora w ciągu 14 dni od daty poinformowania o zmianach Regulaminu. Jak również brak akceptacji zmienionego Regulaminu uprawnia do rezygnacji z użytkowania eBOK na zasadach określonych w §7.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.02.2022 r.

**Klauzula informacyjna dla osób, których dane osobowe przetwarzane są w Urzędzie Gminy
w Kętrzynie w ramach świadczenia usług za pomocą eBOK**

Na podstawie 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 zwanego „RODO”, **Urząd Gminy w Kętrzynie informuje o zasadach przetwarzania danych osobowych oraz o przysługujących prawach z tym związanych:**

1. Administratorem Pani / Pana danych osobowych jest Gmina Miejska Kętrzyn, ul. Wojska Polskiego 11, 11-400 Kętrzyn, adres mail: umketrzyn@miastoketrzyn.pl reprezentowana przez Wójta Gminy Miejskiej Kętrzyn.
2. Na podstawie art. 37 ust. 1 lit. a) RODO Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można kontaktować się pod adresem mail: iod@miastoketrzyn.pl
3. Administrator danych osobowych przetwarza Pani / Pana dane osobowe na podstawie obowiązujących przepisów prawa a także na podstawie udzielonej zgody, tj. art. 6 ust. 1 lit. c, a RODO w celu realizacji obowiązków wynikających z przepisów prawa oraz świadczenia usług za pomocą eBOK.
4. W związku z przetwarzaniem danych w celach o których mowa w pkt 3 odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być:
 - a) organy władzy publicznej oraz podmioty wykonujące zadania publiczne lub działające na zlecenie organów władzy publicznej, w zakresie i w celach, które wynikają z przepisów powszechnie obowiązującego prawa,
 - b) inne podmioty, które na podstawie stosownych umów, w tym umów powierzenia danych do przetwarzania, świadczą usługi na rzecz Administratora.
5. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celów oraz obowiązywania podstaw przetwarzania określonych w pkt 3 .
6. W związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych , przysługują Pani/Panu następujące prawa: dostępu do danych osobowych Pani / Pana dotyczących, żądania ich sprostowania, usunięcia danych, ograniczenia przetwarzania danych, przenoszenia danych, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania a także cofnięcia zgody w każdym momencie.
7. Z powyższych uprawnień można skorzystać w siedzibie Administratora lub pisząc na adres: Gmina Miejska Kętrzyn, ul. Wojska Polskiego 11, 11-400 Kętrzyn a także drogą elektroniczną.
8. W przypadku powzięcia informacji o niezgodnym z prawem przetwarzaniu w Urzędzie Gminy Miejskiej Kętrzyn Pani/Pana danych osobowych, przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego w sprawach ochrony danych osobowych, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.
9. Podanie danych związanych jest dobrowolne, lecz konieczne do jej realizacji świadczenia usług za pomocą eBOK.
10. Administrator danych nie zamierza przekazywać danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.

11. Dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany i nie będą podlegały profilowaniu.