

Regulamin elektronicznego Biura Obsługi Klienta Zasobu Użytkowego (eBOK)

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin elektronicznego Biura Obsługi Klienta Zasobu Użytkowego (eBOK), zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Gmina Miasto Gniezno (zwane dalej **Miastem**), w tym zakres i rodzaj usług oraz warunki udostępniania i korzystania z systemu teleinformatycznego obsługującego eBOK.
2. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Urzędu Miejskiego w Gnieźnie – <https://www.gniezno.eu> – w formie umożliwiającej jego pozyskiwanie, odtwarzanie i wydrukowanie.
3. Zaakceptowanie postanowień Regulaminu przy rejestracji jest równoznaczne z zapoznaniem się z jego treścią i wyrażeniem zgody na jego postanowienia. Zawarcie umowy o świadczenie przez Miasto usług drogą elektroniczną następuje z chwilą aktywacji dostępu do eBOK.
4. Pojęcia użyte w Regulaminie:
 - a) **świadczenie usług drogą elektroniczną** – wykonanie usługi bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. 2017 r. poz. 1907 ze zm.);
 - b) **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;
 - c) **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Miastem umowę najmu lokalu użytkowego, powierzchni reklamowej lub stoiska handlowego, bądź korzysta z nich bezumownie;
 - d) **Użytkownik** - Klient zarejestrowany w eBOK;
 - e) **eBOK** – elektroniczne Biuro Obsługi Klienta Zasobu Użytkowego dostępne pod adresem <https://lokale.gniezno.eu>;
 - f) **login** – przekazany przez Miasto identyfikator umożliwiający Użytkownikowi dostęp do eBOK;
 - g) **hasło** – ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie logowania się w eBOK;
 - h) **e-faktura** – faktura, faktura korygująca, duplikat faktury, nota odsetkowa oraz inne dokumenty księgowo w formie dokumentu elektronicznego (tzw. obraz faktury)
 - i) **Zarządca** – na dzień wejścia w życie niniejszego Regulaminu – Urbis Sp. z o.o., z siedzibą w Gnieźnie, ul. Chrobrego 24/25.

§ 2 Rodzaje i zakres usług udostępnionych poprzez eBOK

1. Poprzez eBOK Użytkownik uzyskuje możliwość:
 - a) podglądu:
 - danych teleadresowych,
 - faktur wystawionych z tytułu najmu, rozliczeń za zużycie mediów, not odsetkowych z tytułu nieterminowych płatności, odszkodowania za bezumowne korzystanie z przedmiotu najmu wraz z treścią faktur,
 - rozliczeń i salda należności głównych,
 - b) innych czynności związanych z realizacją usługi, to jest:
 - pobierania e-faktur,
 - dostępu do wybranych powiadomień wysyłanych przez Miasto.
2. Miasto ma prawo zmieniać sposób prezentacji danych oraz zakres funkcjonalny eBOK.
3. W eBOK udostępniane są dane rozliczeniowe (odczyty, faktury, rozliczenia) co najmniej z ostatnich 36 miesięcy, chyba że okres użytkowania zasobu komunalnego jest krótszy.
4. Dane dotyczące zapłaty przez Użytkownika faktur aktualizowane są po zaksięgowaniu wpłaty na rachunku bankowym Miasta, w związku z czym informacje dotyczące płatności do czasu zaksięgowania wpłaty mogą być w tym zakresie nieaktualne.
5. Użytkownik zgadza się na otrzymywanie na podany adres e-mail powiadomień od Miasta związanych z obsługą eBOK w związku z zawartą umową najmu lub odszkodowaniem za bezumowne korzystanie z przedmiotu najmu.

§ 3 Warunki udostępniania eBOK

1. Miasto udostępnia eBOK Użytkownikom na czas nieokreślony, nieodpłatnie, 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
2. Miasto zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do eBOK lub ograniczenia funkcjonalności w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej, planowanej konserwacji, bądź z przyczyn niezależnych od Miasta. Użytkownikowi nie przysługują z tego tytułu względem Miasta żadne roszczenia odszkodowawcze.
3. Miasto zastrzega możliwość powierzenia czynności związanych z obsługą eBOK – w tym kontakt z Użytkownikami – Zarządcy zasobu komunalnego.
4. Użytkownikiem eBOK może zostać Klient, który prawidłowo wypełni *Wniosek o dostęp do eBOK*, którego wzór stanowi Załącznik do Regulaminu i zaakceptuje postanowienia Regulaminu podczas procesu rejestracji.
5. Rejestracja Klienta jest możliwa po otrzymaniu od Miasta loginu oraz hasła, które Użytkownik zmienia po zalogowaniu, pod rygorem utraty dostępu do konta w eBOK.
6. Nowe hasło tworzone przez Użytkownika musi spełniać następujące kryteria:
 - a) jest różne od poprzedniego,
 - b) nie może zawierać nazwy Użytkownika/identyfikatora,
 - c) posiada co najmniej 8 znaków,

- d) posiada co najmniej 1 literę,
 - e) posiada co najmniej 1 wielką literę,
 - f) posiada co najmniej 1 małą literę,
 - g) posiada co najmniej 1 cyfrę,
 - h) posiada co najmniej 1 znak specjalny.
7. Użytkownik może w każdym czasie zrezygnować z usług udostępnianych przez eBOK poprzez złożenie wniosku w formie pisemnej na adres Urzędu Miejskiego w Gnieźnie, ul. Lecha 6, 62-200 Gniezno, bądź w siedzibie Zarządcy.
 8. Rezygnacja, o której mowa w ust. 7, nie wiąże się z obciążeniem Klienta jakimikolwiek kosztami.
 9. Po otrzymaniu dyspozycji rezygnacji Miasto dezaktywuje dostęp Klienta do eBOK w ciągu 10 dni roboczych od dnia otrzymania ww. dyspozycji.
 10. W przypadku naruszenia przez Klienta warunków Regulaminu lub przepisów prawa Miasto ma prawo do rozwiązania umowy określonej w § 1 ust. 3 ze skutkiem natychmiastowym.
 11. Powiadomienie o rozwiązaniu umowy, o którym mowa w ust. 9 niniejszego paragrafu zostanie wysłane na adres e-mail Użytkownika.
 12. W przypadku niepoinformowania przez Użytkownika o zmianie adresu dokonanej w trakcie obowiązywania usługi eBOK bądź innych problemach związanych z przestaniem wiadomości leżących po stronie Użytkownika, wystanie korespondencji na adres wskazany we *Wniosku o dostęp do eBOK* uważa się za skuteczne.
 13. Z chwilą zakończenia użytkowania zasobu komunalnego Miasta dostęp do eBOK zostaje wyłączony.

§ 4 Warunki korzystania z eBOK

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z eBOK zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
2. Korzystanie z eBOK jest możliwe po podaniu podczas logowania właściwego loginu Użytkownika oraz hasła.
3. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć login oraz hasło przed dostępem osób nieuprawnionych.
4. Użytkownik ma możliwość zmiany hasła na inne w dowolnym momencie po zalogowaniu się w eBOK.
5. Jeżeli Użytkownik zapomni hasła, powinien zgłosić mailowo problem pod adresem lokale@gniezno.eu. W zgłoszeniu Użytkownik zobowiązany jest do podania danych identyfikujących go jako najemcę zasobu komunalnego, a także loginu. O nadaniu nowego hasła Użytkownik zostanie powiadomiony drogą mailową. Miasto dołoży starań, by odbyło się to w czasie nie dłuższym niż 10 dni roboczych.
6. Użytkownik zobowiązany jest na bieżąco sprawdzać prawidłowość realizacji wykonania zlecanych dyspozycji, a w razie stwierdzenia nieprawidłowości do zgłoszenia ich do Miasta lub Zarządcy.
7. Użytkownik jest zobowiązany do bieżącego odbierania wiadomości przesyłanych przez Miasto za pośrednictwem eBOK lub poczty elektronicznej.
8. Miasto nie kontroluje środowiska komputerowego Użytkowników, zaleca jednak, aby osoby te upewniły się korzystając z eBOK, czy ich środowisko komputerowe



jest bezpieczne. Miasto nie ponosi odpowiedzialności za działania jakichkolwiek programów destrukcyjnych (np. wirusów) w stacji roboczej Użytkownika.

9. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz zakazu dostarczania przez lub do systemów teleinformatycznych Miasta treści:
 - a) powodujących zachwianie pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych Miasta i innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu usług drogą elektroniczną,
 - b) naruszających dobra osób trzecich, zasady współżycia społecznego lub niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

§ 5

Zasady wystawiania i udostępniania faktur VAT, korekt faktur VAT, duplikatów faktur VAT, not odsetkowych w formie elektronicznej oraz innych dokumentów księgowych (obrazów faktur) poprzez eBOK

1. Miasto udostępnia e-faktury z tytułu użytkowania zasobu komunalnego wyłącznie Użytkownikom portalu eBOK.
2. E-faktury są udostępniane w eBOK w formacie PDF.
3. Miasto wystawia i udostępnia e-faktury, gwarantując ich czytelność, autentyczność pochodzenia i integralność.
4. E-faktury są generowane i udostępniane w terminie nie późniejszym, niż do 10-tego dnia każdego miesiąca.
5. E-faktury są udostępniane Użytkownikowi w eBOK pod warunkiem wyrażenia zgody przez Użytkownika na taki sposób ich otrzymywania poprzez wypełnienie i podpisanie oraz złożenie w Urzędzie Miejskim w Gnieźnie lub w siedzibie Zarządcy Wniosku o dostęp do eBOK, a tym samym podpisanie stosownego oświadczenia.
6. Wniosek jest weryfikowany przez Miasto w ciągu 10 dni roboczych.
7. Zgoda na e-fakturę jest równoznaczna z wyrażeniem zgody na zaprzestanie dostarczania Klientowi faktur w formie papierowej, począwszy od dnia zatwierdzenia wniosku Klienta.
8. Użytkownik zobowiązany jest do bieżącego monitorowania otrzymania bieżących e-faktur.
9. Za dzień doręczenia Użytkownikowi e-faktury uznawany będzie dzień udostępnienia e-faktury w eBOK.
10. Saldo rozliczeń na dany dzień może nie uwzględniać wpłat, które nie zostały jeszcze przekazane przez bank na konto Miasta, korekt wysokości opłat, zadłużeń objętych sprawami sądowymi, zadłużeń rozłożonych na raty oraz odsetek od zadłużeń naliczanych zgodnie z przyjętymi zasadami.
11. eBOK działa w oparciu o automatycznie generowane, nieweryfikowane przez Miasto dane. Uzyskane przez użytkownika tą drogą dane nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń wobec Miasta. W przypadku wątpliwości dot. poprawności prezentowanych przez eBOK danych należy niezwłocznie skontaktować się z Miastem składając pismo w siedzibie Urzędu Miejskiego w Gnieźnie lub siedzibie Zarządcy, lub przysyłając wiadomość e-mail pod adres lokale@gniezno.eu, celem ich wyjaśnienia.
12. Użytkownik zobowiązuje się do utrzymywania aktywnego adresu e-mail wskazanego we wniosku o e-fakturę przez cały okres korzystania z usługi.

13. Miasto nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Użytkownika błędnego adresu e-mail, jak również nie poinformowania przez Użytkownika o zmianie adresu e-mail.
14. Cofnięcie zgody na dostęp do eBOK jest skuteczne po złożeniu pisemnego wniosku w siedzibie Urzędu Miejskiego w Gnieźnie lub siedzibie Zarządcy i po zweryfikowaniu wniosku, co nastąpi w ciągu 10 dni roboczych od otrzymania wniosku.
15. Rezygnacja z eBOK jest równoznaczna z cofnięciem zgody na e-fakturę i przywróceniem przesyłania dokumentów księgowych w formie papierowej, począwszy od nowego okresu rozliczeniowego następującego po otrzymaniu dyspozycji Użytkownika.

§ 6 Zakres odpowiedzialności

1. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane we Wniosku o dostęp do eBOK oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą eBOK.
2. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do eBOK przez osoby niebędące Użytkownikami, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie loginu i hasła Klienta.
3. Miasto nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z udostępnienia przez Użytkownika jego loginu oraz hasła osobom trzecim.
4. Miasto nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem eBOK.

§ 7 Reklamacje

1. Zgłoszenie przez Użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących eBOK możliwe jest poprzez złożenie pisma w siedzibie Urzędu Miejskiego w Gnieźnie lub siedzibie Zarządcy, bądź mailowo na adres lokale@gniezno.eu.
2. Zgłoszenie powinno zawierać opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
3. Reklamacja rozpatrywana będzie w terminie do 10 dni roboczych od dnia jej otrzymania przez Miasto pod warunkiem, że sprawa nie będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian funkcjonującego oprogramowania.
4. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Użytkownik zostanie poinformowany pisemnie lub pocztą elektroniczną.

§ 8 Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z dostępem do eBOK jest Gmina Miasto Gniezno. Dane osobowe Użytkowników są przetwarzane jedynie na potrzeby świadczenia usług udostępnianych przez Miasto w ramach eBOK, z zachowaniem odpowiednich środków bezpieczeństwa spełniających wymagania 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), publ. Dz. Urz. UE L Nr 119, s. 1.

2. Dane osobowe Użytkowników eBOK mogą być przekazywane Zarządcy oraz podmiotom uprawnionym do otrzymania tych danych na mocy obowiązujących przepisów prawa, w tym właściwym organom wymiaru sprawiedliwości.
3. Zbiór danych zawierający dane osobowe Użytkowników został wpisany do rejestru zbiorów danych prowadzonego przez Inspektora Ochrony Danych powołanego przez Miasto.
4. Zgodnie z Rozporządzeniem, o którym mowa powyżej osobie, której dane dotyczą przysługuje prawo:
 - 1) żądania dostępu do danych osobowych;
 - 2) sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych;
 - 3) wniesienia sprzeciwu;
 - 4) cofnięcia zgody w każdym momencie, jednak bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania danych osobowych, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem;
 - 5) wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00 – 193 Warszawa.

§ 9 Postanowienia końcowe

1. W przypadku zmiany treści Regulaminu, Miasto udostępni go na stronie internetowej <https://www.gniezno.eu> oraz poinformuje Użytkowników poprzez eBOK. Jeżeli Użytkownik nie zaakceptuje zmienionej treści Regulaminu dostęp do eBOK zostaje zablokowany, o czym zobowiązany jest poinformować Miasto. W zaistniałej sytuacji przywracane zostaje dostarczanie dokumentów księgowych w formie papierowej.
2. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia Regulaminu na stronie internetowej Miasta. Korzystanie z eBOK po wprowadzeniu zmian do Regulaminu jest równoznaczne z ich akceptacją.
3. W przypadkach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają postanowienia przepisów powszechnie obowiązujących.
4. Ewentualne wątpliwości w zakresie interpretacji przepisów Regulaminu rozstrzygać będzie Miasto.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 30.05.2018 r.