

Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) w Zakładzie Gospodarowania Nieruchomościami w Dzielnicy Wola m.st. Warszawy

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady funkcjonowania elektronicznego Biura Obsługa Klienta, zwanego dalej e-BOK, dostępnego pod adresem: **ebok.zgnwola.waw.pl/euslugi**
2. Regulamin udostępniony jest na stronie internetowej ZGN pod adresem: **www.zgnwola.waw.pl/ebok**
3. Zakład zastrzega możliwość dokonywania zmian w regulaminie. Informacja o zmianach oraz kolejne wersje regulaminu będą zamieszczane pod adresem wskazanym w ust. 2.
4. Korzystanie z serwisu e-BOK po wprowadzeniu zmian w regulaminie jest równoznaczne z akceptacją tych zmian.
5. Użyte w regulaminie terminy oznaczają:
 - 1) ZGN, Zakład - Zakład Gospodarowania Nieruchomościami w Dzielnicy Wola m.st. Warszawy z siedzibą przy ul. Bema 70;
 - 2) Klient - osoba korzystająca z mienia m.st. Warszawy zarządzanego przez Zakład na podstawie tytułu prawnego (np. umowa najmu, dzierżawy itp.) lub bez tytułu prawnego,;
 - 3) E-BOK - serwis internetowy umożliwiający:
 - wgląd poprzez internet do kartoteki konta obiektu;
 - udostępnianie i przechowywanie przez Zakład e-faktur;
 - realizację innych usług informacyjnych.
 - 4) E-faktury – e-faktury, e-faktury korygujące oraz e-noty wystawiane przez Zakład, udostępniane Klientom i przechowywane w formie elektronicznej, w formacie pliku PDF (Portable Document Format);
 - 5) Kartoteka konta obiektu – urządzenie księgowo ewidencjonujące wszystkie operacje finansowo-księgowo dotyczące danego obiektu i przedstawiające stan rozrachunków Klienta z ZGN;
 - 6) Obiekt – składnik majątkowy administrowany przez ZGN, np. lokal mieszkalny lub użytkowy, działka gruntu, powierzchnia elewacji, boks, miejsce postojowe.
 - 7) Numer ewidencyjny obiektu – unikalna 9 cyfrowa liczba oznaczająca obiekt w systemie informatycznym ZGN;
 - 8) Konto Klienta – konto utworzone w serwisie e-BOK dla danego Klienta, za pośrednictwem którego zapewniona jest możliwość korzystania z serwisu e-BOK.
 - 9) Login – unikalny identyfikator Klienta w serwisie e-BOK;

10) TZOM – cztery Terenowe Zespoły Obsługi Mieszkańców wyodrębnione w strukturze Zakładu dla obsługi czterech rejonów dzielnicy Wola m.st. Warszawy, zlokalizowane pod adresami:

- TZOM Koło, ul. Ciołka 33;
- TZOM Młynów, ul. Wawelberga 15;
- TZOM Nowolipki, ul. Nowolipki 16;
- TZOM Ogrodowa, ul. Ogrodowa 28/30.

§ 2. Zasady działania serwisu e-BOK

1. Korzystanie z serwisu e-BOK jest bezpłatne.
2. Dla prawidłowego korzystania z funkcjonalności serwisu e-BOK Klient powinien dysponować jedną z poniższych przeglądarek internetowych:
 - Chrome od wersji 16.0
 - Internet Explorer od wersji 9.0;
 - Firefox od wersji 8.0;

oraz posiadać sprzęt komputerowy o parametrach nie niższych niż:

a) **Windows**

- Windows 7, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10 lub nowszy;
- 512MB RAM dla OS 32-bit i 2GB RAM dla OS 64-bit;
- Procesor Intel Pentium 4 lub nowszy, obsługujący SSE2;

b) **Mac**

- OS X Mavericks 10.9 lub nowszy;
- 512MB RAM;

c) **Linux**

- 64-bitowy Ubuntu 14.04, Debian 8, openSUSE 13.3, Fedora Linux 24 lub ich nowsze wersje;
- Procesor Intel Pentium 4 lub nowszy, obsługujący SSE2.

3. Serwis e-BOK jest dostępny poprzez internet przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu, z wyjątkiem przerw niezbędnych na czas wykonywania prac serwisowych.
4. Informacja o prowadzonych w serwisie e-BOK pracach serwisowych będzie zamieszczana na stronie: **www.zgnwola.waw.pl/ebok**.
5. Warunkiem udostępnienia przez Zakład usług realizowanych w ramach serwisu e-BOK jest zapoznanie się Klienta z regulaminem i złożenie przez Klienta oświadczenia zgodnie z wzorem stanowiącym **załącznik nr 1** do regulaminu. Wzór tego dokumentu zamieszczony jest również pod adresem: **www.zgnwola.waw.pl/ebok**
6. Oświadczenie należy złożyć w formie papierowej osobiście w punkcie obsługi interesanta:
 - w siedzibie Zakładu przy ul. Bema 70
 - lub w TZOM właściwym terytorialnie ze względu na położenie obiektu, z którego Klient korzysta.
7. Oświadczenie w każdym czasie może zostać cofnięte lub zmodyfikowane. W takim przypadku Zakład niezwłocznie dokonuje zmian zgodnie ze złożoną przez

- Klienta dyspozycją. Wyłączenie usługi udostępniania e-faktur, nastąpi w pierwszym dniu następnego miesiąca.
8. W przypadku cofnięcia oświadczenia w zakresie korzystania z serwisu e-BOK Klient akceptuje fakt utraty możliwości dostępu do zgromadzonych tam dokumentów.
 9. W sytuacji rezygnacji z odbioru e-faktur Klient zachowuje możliwość dostępu do uprzednio udostępnionych mu e-faktur przez okres wymagany przepisami prawa podatkowego lub innymi przepisami prawa.
 10. Na wniosek Klienta, organów skarbowych lub na uprawniony wniosek innych organów terminy przechowywania e-faktur przez Zakład mogą ulec dalszemu wydłużeniu.
 11. Za aktualność danych zawartych w oświadczeniu odpowiada Klient. Do czasu skorygowania danych w złożonym oświadczeniu, Zakład wykorzystuje je zakładając ich poprawność i nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za skutki wynikające z podania przez Klienta błędnych danych.
 12. Nie jest wymagane składanie kolejnych oświadczeń z powodu wprowadzenia zmian w regulaminie. W sytuacji braku akceptacji tych zmian Klient powinien wycofać lub zmodyfikować swoje uprzednio złożone oświadczenie, co będzie oznaczać rezygnację z korzystania z serwisu e-BOK. W sytuacji przeciwnej Klient w dalszym ciągu korzysta z serwisu e-BOK na podstawie uprzednio złożonego oświadczenia.
 13. Zakład zastrzega sobie możliwość dodawania/modyfikowania usług świadczonych przez serwis e-BOK, jak również zmiany zasad jego funkcjonowania.
 14. Rejestracja Klienta, czyli utworzenie konta w serwisie realizowane jest w ciągu 5, dni roboczych od otrzymania przez Zakład oświadczenia Klienta, o którym mowa w § 2 ust. 5. Po zarejestrowaniu Klienta w serwisie tworzony jest login oraz wstępne hasło które są dostarczane Klientowi w sposób wskazany w oświadczeniu.
 15. Wstępne hasło jest ważne bezterminowo, ale należy je zmienić na ustalone przez siebie po pierwszym zalogowaniu do serwisu e-BOK. Hasło powinno składać się co najmniej z:
 - 8 znaków;
 - co najmniej 1 wielkiej litery;
 - co najmniej 1 małej litery;
 - co najmniej 1 cyfry;
 - co najmniej 1 znaku specjalnego;Przy każdej zmianie hasła, nowe powinno różnić się od haseł dotąd używanych.
 16. Dla danego Klienta tworzony i wydawany jest jeden login oraz jedno hasło.
 17. W przypadku korzystania przez Klienta z większej liczby obiektów, wszystkie one są podłączane do jednego konta.
 18. W przypadku złożenia przez Klienta oświadczenia wskazującego, że login i hasło mają być przekazane drogą mailową, na Kliencie spoczywa odpowiedzialność za prawidłowość podanego adresu email, na który mają zostać przesłane dane do logowania.
 19. Klient zobowiązany jest zabezpieczyć login oraz hasło przed dostępem osób niepowołanych. Klient ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z korzystania z e-BOK za pomocą jego loginu i hasła przez osoby trzecie.

20. W przypadku zagubienia/zapomnienia hasła, na wniosek Klienta generowane jest nowe hasło wstępne. W takim przypadku poprzednie hasło zostaje trwale dezaktywowane.
21. Zakład zobowiązany jest do niezwłocznego zablokowania dostępu do e-BOK na żądanie Klienta złożone w sposób zgodny z regulaminem.
22. Na wniosek Klienta Zakład może odblokować uprzednio zablokowany dostęp do e-BOK.
23. Zakład ma prawo zablokować dostęp do konta Klienta w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z regulaminem lub przepisami prawa. W takiej sytuacji Zakład rozpocznie proces wyjaśniania sprawy i w zależności od jego wyników odblokuje dostęp do e-BOK lub – w przypadku potwierdzenia poważnego naruszenia regulaminu – trwale zablokuje dostęp Klienta do e-BOK.
24. Zakład nie odpowiada za problemy techniczne uniemożliwiające korzystanie z serwisu, powstałe z przyczyn niezależnych od niego. W szczególności Zakład nie odpowiada za problemy techniczne, wynikające z użytkowanego przez Klienta oprogramowania lub sprzętu komputerowego, które uniemożliwiają Klientowi korzystanie z serwisu e-BOK.

§ 3 Dostęp do kartoteki konta obiektu

1. W serwisie e-BOK Klient ma możliwość podglądu salda kartoteki konta obiektu wg stanu na dany dzień. Saldo to może nie uwzględniać wpłat, które nie zostały jeszcze zaewidencjonowane oraz jeszcze naliczonych odsetek z tytułu nieterminowych płatności, które nalicza się na koniec danego miesiąca.
2. Dane w kartotece konta obiektu na koniec danego miesiąca powinny być kompletne w terminie do 10 dnia miesiąca następnego.
3. W przypadku pytań i wątpliwości dotyczących zapisów na kartotece konta obiektu należy skontaktować się z pracownikami Działu Finansowo – Księgowego:
 - 1) telefonicznie na następujące numery telefonów:
 - 22 49 58 128,
 - 22 49 58 206,
 - 22 49 58 207,
 - 22 49 58 232,
 - 22 59 58 233,
 - 22 49 58 234;
 - 2) lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: **kancelaria@zgnwola.waw.pl** (w tytule e-maila podać, że kierowany jest do Działu Finansowo-Księgowego);
 - 3) lub osobiście w siedzibie Zakładu przy ul. Bema 70, w punkcie obsługi interesanta, w godzinach:
 - poniedziałek 7.30 – 18.00,
 - wtorek-piątek 7.30 – 15.30.
 - 4) lub pocztą tradycyjną na adres: ZGN Wola, Dział Finansowo-Księgowy, ul. J. Bema 70.
4. Wszelkie reklamacje i uwagi dotyczące problemów technicznych związanych z działaniem serwisu e-BOK należy zgłaszać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: **kancelaria@zgnwola.waw.pl** (w tytule e-maila podać, że kierowany jest do Działu Informatyki).

§ 4. Udostępnianie i przechowywanie e-faktur

1. W serwisie e-BOK e-faktury będą udostępniane Klientowi w dniu następnym po ich wystawieniu, w zabezpieczonym przed edycją formacie pliku PDF (Portable Document Format), w sposób zapewniający autentyczność ich pochodzenia oraz integralność treści.
2. Udostępnianie przez Zakład e-faktur rozpoczyna się od miesiąca następującego po miesiącu, w którym został doręczony Klientowi login i wstępne hasło.
3. Za dzień doręczenia loginu i wstępnego hasła przyjmuje się:
 - przy odbiorze osobistym – datę pokwitowania odbioru loginu i hasła;
 - przy wysyłce poprzez e-mail – datę wysyłki e-maila z Zakładu na adres e-mail podany w oświadczeniu.
4. ZGN w ramach każdego roku kalendarzowego w serwisie e-BOK będzie stosować niżej wymienione serie numeracji e-faktur:
 - E/numer/GN/WO/miesiąc/rok – **faktury sprzedaży**
 - E/numer/GN/WO/miesiąc/rok – **faktury korygujące sprzedaż**
 - E/numer/GN/WO/miesiąc/rok – **noty** (odszkodowania, odpady, czynsz, świadczenia),przy czym numeracja w obrębie każdej z trzech wymienionych serii w danym roku jest niepowtarzalna.
5. E-faktury będą udostępnione na koncie Klienta w podziale na okresy rozliczeniowe
6. W serwisie e-BOK nie będą zamieszczane następujące dokumenty rozliczeniowe:
 - duplikaty faktur i faktur korygujących – ze względu na to, że zostanie zapewniona trwała możliwość nieograniczonego liczebnie poboru dokumentów oryginalnych, w każdym czasie, dokumenty takie jak duplikaty, których istnienie uwarunkowane jest zaginięciem oryginałów, nie wystąpią;
 - noty korygujące – wystawione w postaci papierowej przez nabywców usług ZGN, będą przechowywane przez Zakład wyłącznie w postaci otrzymanej, papierowej.
7. Dzień udostępnienia przez Zakład e-faktur w serwisie e-BOK uważa się za dzień doręczenia e-faktur Klientowi.
8. Udostępnienie Klientowi e-faktur w systemie e-BOK zwalnia Zakład z obowiązku wystawiania i przekazywania tych dokumentów w formie papierowej.
9. Udostępnianie Klientom e-faktur w systemie e-BOK nie pozbawia Zakładu prawa do wystawiania i przesyłania faktur oraz innych dokumentów w formie papierowej, w szczególności w sytuacji, gdyby nie było możliwe wystawienie e-faktur z powodów technicznych lub innych.
10. Zakład zobowiązuje się do przechowywania w serwisie e-BOK e-faktur przez okres wymagany w przepisach prawa podatkowego.

§ 5. Rezygnacja z otrzymywania e-faktur

1. Klient może w każdym czasie zrezygnować z możliwości otrzymywania e-faktur poprzez złożenie oświadczenia o odwołaniu uprzedniej zgody na ich otrzymywanie. Wzór oświadczenia stanowi **załącznik nr 2** do Regulaminu.

2. Zakład zaprzestaje udostępniania e-faktur począwszy od następnego miesiąca po miesiącu otrzymania od Klienta oświadczenia o odwołaniu zgody.
3. W sytuacji, gdy Klient odwoła zgodę, faktury korygujące do uprzednio wystawionych e-faktur, wystawiane będą w formie papierowej z adnotacją, że dotyczą one e-faktur.
4. Klient zachowuje możliwość wglądu do repozytorium e-faktur utworzonego w okresie, gdy korzystał z tej funkcjonalności e-BOK, przez okres wymagany przepisami prawa.

§ 6. Inne usługi informacyjne serwisu e-BOK

Serwis e-BOK będzie za pomocą poczty elektronicznej lub telefonii komórkowej oferował Klientom Zakładu usługi informacyjne w zakresie:

- informowania o udostępnieniu e-faktur w serwisie e-BOK;
- informowania o zaległościach płatniczych.

§ 7. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w regulaminie zastosowanie mają zapisy:
 - ustawy z dnia 11 marca 2004r. o podatku od towarów i usług (Dz.U. z 2017r., poz. 1221, ze zm.);
 - ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. - ordynacja podatkowa (Dz.U. z 2017r., poz. 459, ze zm.);
 - ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. – kodeks cywilny (Dz.U. z 2017r., poz. 459, ze zm.);oraz inne przepisy prawa powszechnie obowiązującego,
2. W przypadku wejścia w życie zmian przepisów prawa wpływających na sposób wykonywania usług serwisu e-BOK, znajdzie to odzwierciedlenie w nowelizacji regulaminu.
3. ZGN jest administratorem danych osobowych wykorzystywanych w serwisie e-BOK, zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2016r., poz. 922, ze zm.). Dane osobowe będą przetwarzane przez Zakład w związku z realizowanymi usługami serwisu e-BOK, o których mowa w regulaminie i przez czas realizacji tychże usług. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się na podstawie zgody osoby której dane dotyczą, tj. na podstawie art. 23 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, zaś po 25 maja 2018 r. na podstawie art. 6 ust. 1 pkt a) i zgodnie z treścią Ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych (Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r.). Zgoda ta jest dobrowolna, jednak konieczna dla uzyskania możliwości korzystania z e-BOK. Osoba której dane dotyczą ma prawo żądania dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania lub wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania, a także ich przenoszenia, jak również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.
4. Regulamin oraz jego zmiany obowiązują od dnia ogłoszenia.