



## REGULAMIN ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA (e-BOK)

Na podstawie art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2020 poz.344) Zakład Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o. o ul. Radziszowska 11,32-050 Skawina ,określa Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (dalej „regulamin”).

Przed rejestracją w module e-BOK Klient zobowiązany jest uważnie zapoznać się z poniższym regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną – Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK), który udostępniony jest na stronie internetowej pod adresem stronie [www.zwik.skawina.pl](http://www.zwik.skawina.pl) i <https://ebok.zwik.skawina.pl> oraz w siedzibie Spółki Rejestrując się Klient potwierdza, że zapoznał się z treścią regulaminu i wyraża zgodę na postanowienia w nim zawarte.

### §1

1. Regulamin określa w szczególności :

- a) rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną;
  - b) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną;
  - c) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną;
  - d) tryb postępowania reklamacyjnego w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną;
2. Regulamin jest dostępny na stronie [www.zwik.skawina.pl](http://www.zwik.skawina.pl) i <https://ebok.zwik.skawina.pl>;
3. Postanowienia regulaminu są dla stron wiążące.
4. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne jest pod adresem <https://ebok.zwik.skawina.pl>

### § 2

Użyte w dalszej części regulaminu określenia oznaczają:

- 1) **spółka** – Zakład Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o. o , ul. Radziszowska 11, 32-050 Skawina;
- 2) **e - BOK**- Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta spółki;
- 3) **klient** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej ze spółką umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków;
- 4) **użytkownik** – klient lub upoważniony przedstawiciel klienta korzystający z modułu e-BOK;
- 5) **regulamin**- świadczenia usług drogą elektroniczną – Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK),
- 6) **identyfikator** - symbol klienta, numer nabywcy, który nadawany jest przez spółkę dla każdego klienta;
- 7) **hasło** - kombinacja znaków zapewniająca użytkownikowi wyłączność dostępu do e-BOK;
- 8) **konto klienta** - część systemu informatycznego e-BOK udostępniana w sposób autoryzowany wyłącznie jednemu, określone mu klientowi;
- 9) **E -faktura** - faktura w formie dokumentu elektronicznego, udostępniona użytkownikowi za pośrednictwem e-BOK, która spełnia wymogi określone w obowiązujących przepisach;
- 10) **pliki Cookies** –pliki tekstowo-numeryczne, które są zapisywane przez system; informatyczny e-BOK w systemie teleinformatycznym Użytkownika (na komputerze, telefonie lub innym urządzeniu Użytkownika, z którego dokonano połączenia z e-BOK);
- 11) **umowa** –umowa o zaopatrzeniu w wodę i/ albo odprowadzanie ścieków zawarta ze spółką.

### § 3

1. Korzystanie z modułu e- BOK jest nieodpłatne.
2. Założenie konta w e-BOK jest możliwe tylko dla klientów którzy mają zawartą umowę.
3. W ramach e- BOK użytkownik po zalogowaniu się ma dostęp do następującego zakresu usług:
  - a) moje dane - gdzie znajdują się szczegółowe dane użytkownika takie jak : symbol klienta , adres, pesel, nip, regon, telefon, e-mail, nazwa banku, numer indywidualnego rachunku bankowego przeznaczonego do regulowania płatności za faktury,
  - b) rachunki i płatności - gdzie użytkownik ma dostęp do wystawionych faktur w formie elektronicznej, oraz ma możliwość sprawdzenia stanu rozliczeń ,
  - c) wiadomości – gdzie użytkownik może zapoznać się z aktualnościami ,
  - d) odczyt wodomierzy- gdzie użytkownik może podać stan wodomierza.
- 4 Podanie stanu wodomierza jest możliwe tylko raz w okresach rozliczeniowych zgodnych z zawartą umową .

### § 4

1. Warunkiem świadczenia usług drogą elektroniczną jest posiadanie aktywnego konta użytkownika e - BOK.
2. Konto może założyć klient, który spełnia poniższe wymogi:
  - a) posiada zawartą umowę;
  - b) wyrazi zgodę na akceptacją Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta(e-BOK);
  - c) wyrazi zgodę na udostępnianie faktur drogą elektroniczną poprzez zaakceptowanie regulaminu Wystawiania i Przesyłania Faktur w Formie Elektronicznej
3. W celu internetowej rejestracji do Elektronicznego Biura Obsługi Klientów wymagane jest podanie przez Klienta: identyfikatora (symbol Klienta), imienia, nazwiska lub nazwy/ firmy, nr ostatniej faktury lub umowy, nr PESEL lub NIP, adresu e-mail, nr telefonu.
4. Podczas tworzenia Konta tworzony jest profil Użytkownika i generowane jest dla niego hasło startowe.
5. Hasło przyporządkowane jest tylko jednemu Klientowi.
6. Pierwsze hasło startowe jest przydzielane losowo i służy do pierwszego zalogowania do e-BOK.
7. Po pierwszym logowaniu wymagana jest zmiana hasła przez Klienta
8. Hasło winno zawierać co najmniej 8 znaków, jeden znak specjalny co najmniej jedną wielką literę i cyfrę.
9. Klient winien zapewnić poufność hasła, nie ujawniając go innym osobom. Ujawnienie Hasła innym osobom może umożliwić im dostęp do Konta oraz znajdujących się w nim treści dotyczących Klienta.
10. Korzystając z e-BOK Użytkownicy winni wykorzystywać go w sposób zgodny z jego przeznaczeniem.
11. Zakazane jest podejmowanie przez Użytkowników jakichkolwiek działań , które mogłyby naruszyć lub ograniczyć prawidłowe lub sprawne funkcjonowanie e-BOK

### § 5

1. Spółka udostępnia e-faktury w e - BOK na koncie użytkownika.
2. Na udostępnienie e-faktury użytkownik wyraża zgodę poprzez zaakceptowanie regulaminu Wystawiania i Przesyłania Faktur w Formie Elektronicznej
3. Udostępnianie Użytkownikowi e-faktury jest równoznaczne i zastępuje przesłanie dokumentów w formie papierowej.
4. Użytkownik o każdym udostępnieniu e-faktury zostaje powiadomiony poprzez wysłanie informacji na wskazany adres e-mail przy rejestracji konta.

5. Użytkownik wyraża zgodę na otrzymywanie na podany adres email powiadomień od spółki dotyczących udostępnionych e-faktur. Moment wpłynięcia powiadomienia przyjmuje się jako moment dostarczenia e -faktury.
6. Lista e-faktur jest dostępna w e -BOK w zakładce rachunki i płatności.
7. W przypadku zmiany adresu e-mail, na który jest wysyłana informacja o udostępnieniu e faktury na koncie w e - BOK, użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić zmianę tych danych.
8. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki nie zgłoszenia zmiany adresu e-mail, na który są wysyłane powiadomienia.
- 9 Użytkownik może zrezygnować z możliwości udostępniania e-faktury poprzez złożenie oświadczenia o rezygnacji.
10. Rezygnacja z udostępniania e-faktury jest równoznaczna z rozpoczęciem wystawiania przez spółkę kolejnych faktur w formie papierowej oraz usunięciem konta w e - BOK.
11. Rozwiązanie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, powoduje zablokowanie dostępu do e-BOK.  
W takim przypadku użytkownik zobowiązany jest do pobrania wszystkich udostępnionych e-faktur z e- BOK w terminie 14 dni od daty rozwiązania umowy ze spółką. Po tej dacie e-faktury nie będą dostępne.

## **§ 6**

- 1.Do korzystania z e -BOK użytkownikowi jest niezbędne urządzenie z dostępem do internetu oraz aktualną przeglądarką internetową.
2. W przypadku naruszenia warunków regulaminu lub przepisów prawa umowa o świadczeniu usług drogą elektroniczną może zostać rozwiązana przez Spółkę w trybie natychmiastowym.

## **§ 7**

1. Zgłoszenie przez użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących e- BOK możliwe jest w następujący sposób :
  - 1) za pośrednictwem e- BOK,
  - 2) pod numerem telefonu 12 276 12 89
  - 3) korespondencyjnie na adres spółki.
2. W celu usprawnienia procesu jej rozpoznania reklamacja zawierać winna co najmniej:
  - a) zgodne z danymi podanymi w e-BOK dane umożliwiające identyfikację Użytkownika;
  - b) powód zgłaszanej reklamacji, w tym opis zgłaszanych uwag lub zastrzeżeń;
  - c) podanie adresu do korespondencji lub adresu poczty elektronicznej, na który skierowana ma być odpowiedź na reklamację;
3. Reklamacja rozpatrywana będzie w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania przez spółkę pod warunkiem, że sprawa nie będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian funkcjonującego oprogramowania.

## **§ 8**

- 1.W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego, ustawy o ochronie danych osobowych, rozporządzenia w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Zgodnie 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 oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. Urz. UE L nr 119, str. 1), dalej RODO, informujemy, że:

- a) Zakład Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. jest administratorem Pani/Pana danych osobowych.;
- b) administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można skontaktować się pisemnie na adres Zakładu Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. lub na adres poczty elektronicznej: [iod@zwik.skawina.pl](mailto:iod@zwik.skawina.pl);
- c) Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu prowadzenia elektronicznego konta obsługi klienta w platformie e-BOK oraz realizacji umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków;
- d) podstawą przetwarzania danych osobowych jest realizacja umowy pomiędzy spółką a klientem oraz zgoda na udostępnianie faktur drogą elektroniczną;
- e) każdemu odbiorcy przysługuje prawo do cofnięcia zgody na przetwarzanie danych w celu przekazywania rachunków drogą elektroniczną, tym samym spowoduje to wyłączenie dostępu do e-BOK. Wycofanie zgody nie będzie wpływać na realizację usług zaopatrzenia w wodę i odbiór ścieków;
- f) odbiorcami danych osobowych będą organy administracji skarbowej oraz pozostałe podmioty określone przepisami prawa. Na podstawie właściwych umów powierzenia dane mogą być ujawnione podmiotom zewnętrznym świadczącym usługi dla spółki (m.in.: obsługę informatyczną, prawną i podatkową);
- g) dane będą przetwarzane przez okres świadczenia usług, okres wynikający z obowiązków ciążących na Administratorze na podstawie przepisów prawa oraz okres niezbędny do dochodzenia ewentualnych roszczeń;
- h) każdy klient ma prawo do żądania od administratora dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do cofnięcia zgody na przetwarzanie, oraz prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do wniesienia skargi w związku z przetwarzaniem do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

3. Pełna informacja o przetwarzaniu danych osobowych w Zakładzie Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Skawinie znajduje się na stronie internetowej [www.zwik.skawina.pl](http://www.zwik.skawina.pl) w zakładce „ochrona danych osobowych w spółce”.

## §9

1. Spółka zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w niniejszym regulaminie.
2. W przypadku zmiany regulaminu, jego doręczenie odbywać się będzie poprzez umieszczenie na stronach <https://ebok.zwik.skawina.pl>
3. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia użytkownikowi regulaminu na stronie Elektronicznej spółki. Korzystanie z e- BOK po wprowadzeniu zmian do regulaminu równoznaczne jest z wyrażeniem dla nich akceptacji i zrozumienia.

