

REGULAMIN
Elektronicznego Biura Obsługi Klienta
eBOK

§ 1

I. Postanowienia ogólne:

1. Niniejszy Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK), zwany dalej regulaminem, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną poprzez wykorzystanie Platformy eBOK, przez Spółkę, w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług internetowych.
2. Przedmiotowy regulamin spełnia wymogi art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2002 nr 144 poz. 1204 z późn. zm.).
3. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej Spółki – www.wodociagi.pl – w formie umożliwiającej jego pozyskiwanie, odtwarzanie i wydrukowanie.
4. Wyrażenie zgody na postanowienia regulaminu przy uruchomieniu usługi jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków tego regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy. Przystąpienie do wykonania umowy następuje z chwilą rejestracji.
5. Korzystanie z eBOK jest możliwe tylko dla klientów, którzy zaakceptowali aktualną wersję regulaminu.
6. Prawidłowe korzystanie z eBOK możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny użytkownika minimalnych wymagań technicznych określonych w § 1 pkt III. regulaminu.
7. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta użytkownik, a które uniemożliwiają użytkownikowi korzystanie z eBOK.
8. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usługi wynikający z błędnej rejestracji użytkownika.

II. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

1. Spółka – „Wodociągi Płockie” Sp. z o.o. z siedzibą w Płocku, 09-402 Płock, ul. Harc. A. Gradowskiego 11, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy pod nr KRS 0000040316, NIP: 774-23-69-968, REGON: 610409926, kapitał zakładowy 206 341 000,00 zł w pełni opłacony.
2. Odbiorca – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej z „Wodociągami Płockimi” Sp. z o.o. umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
3. eBOK, Platforma eBOK – Elektroniczne Biuro Obsługi Klientów, internetowy moduł systemu obsługi klientów dostępny na stronie internetowej Dostawcy eBOK, przeznaczony do świadczenia klientowi - użytkownikowi eBOK, usługi drogą elektroniczną w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym regulaminie.
4. Dostawca eBOK – „Wodociągi Płockie” Sp. z o.o.
5. Usługa eBOK – usługa wysyłania i odbierania danych pomiędzy systemem Dostawcy eBOK, a Platformą eBOK za pomocą systemów teleinformatycznych.
6. Klient – podmiot w systemie Dostawcy eBOK.
7. Użytkownik – Klient zarejestrowany w Platformie eBOK – posiadający login oraz hasło.
8. Przeglądarka internetowa – program komputerowy do przeglądania dokumentów w standardzie HTML niezbędny do korzystania z usługi eBOK.
9. Rejestracja – proces mający na celu utworzenie konta Klienta w eBOK.
10. Login – nr nabywcy, który nadawany jest przez „Wodociągi Płockie” Sp. z o.o., dostępny na fakturze.
11. Hasło – kombinacja min. 6 znaków (w tym przynajmniej 1 duża litera i 1 cyfra) zapewniająca użytkownikowi wyłączność zalogowania się do eBOK.
12. Logowanie – wejście do platformy eBOK za pomocą login i hasła.
13. Wylogowanie – wyjście z platformy eBOK poprzez okno „wyloguj się”.

III. Wymagania techniczne:

1. Minimalna wymagana rozdzielczość ekranu do poprawnego działania Platformy eBOK to 800x600.
2. Przy korzystaniu z Platformy eBOK zaleca się używanie następujących przeglądarek:
 - a) Internet Explorer 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 pracy eBOK.
4. Do prawidłowego działania usług eBOK zawartych w § 2 pkt. 1 niezbędne jest posiadanie oprogramowania do odczytywania plików PDF.
5. Dostęp do eBOK możliwy jest poprzez stronę internetową www.wodociagi.pl bądź bezpośrednio przez adres ebok.wodociagi.pl

§ 2

I. Rodzaje i zakres usług oferowanych poprzez eBOK:

1. Użytkownik może korzystać z następujących usług udostępniane w następujących zakładkach:
 - a) Strona główna – prezentuje użytkownikowi informacje na temat Spółki, podstawowe informacje na temat aktualnie zalogowanego użytkownika, wiadomości oraz komunikaty.
 - b) Dane klienta – możliwość sprawdzenia podstawowych danych klienta podanych podczas zawierania umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzania ścieków oraz ich zmiany.
 - c) Umowy - użytkownik ma możliwość sprawdzenia: numeru aktualnej umowy, datę zawarcia umowy oraz ma dostęp do treści umowy.
 - d) Zużycie wody/odbiór ścieków - użytkownik może sprawdzić odczyty wodomierza lub przepływomierza.
 - e) Finanse - użytkownik ma możliwość sprawdzenia: daty wystawienia faktury, terminu płatności faktury, kwoty faktury, historię faktur. Posiada również możliwość sprawdzenia aktualnego stanu rozliczeń wraz z odsetkami naliczonymi w notach.
 - f) Zgłoszenia – moduł odpowiedzialny za kontakty użytkownika ze Spółką. Użytkownik ma możliwość zgłoszenia spraw dotyczących m.in. jakości wody, zmiany danych strony umowy, lub wysłać zapytanie innej treści. Istnieje również możliwość sprawdzenia historii dokumentów wysyłanych do Dostawcy eBOK za pośrednictwem Platformy eBOK.
 - g) Pomoc – moduł opisujący użytkownikowi poszczególne moduły eBOK.
 - h) e-Faktura - użytkownik po akceptacji regulaminu przesyłania i udostępniania faktur w formie elektronicznej ma możliwość aktywacji/dezaktywacji usługi.
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 na czas określony lub bezterminowo.
4. Prezentacje graficzne w 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.

II. Rejestracja

1. Przed rejestracją Klient zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego regulaminu.
2. Korzystanie z usługi eBOK jest nieodpłatne.
3. Każdy użytkownik korzystający z usługi eBOK posługuje się indywidualnym loginem i hasłem.

4. Po wypełnieniu i wysłaniu przez Klienta drogą elektroniczną wypełnionego formularza następuje automatyczne przesłanie w ciągu 24 h, na podany w formularzu zgłoszeniowym adres e-mail informacji zwrotnej zawierającej link aktywacyjny.
5. Przy pierwszym logowaniu Klient powinien zmienić wygenerowane w eBOK hasło na własne.
6. Podczas uzupełniania formularza rejestracyjnego należy wprowadzić dane:
 - Nr nabywcy – sześciocyfrowy numer dostępny na fakturze.
 - Numer faktury
 - Adres e-mail
 - Nr telefonu
7. Login i hasło przyporządkowane są tylko jednemu użytkownikowi.
8. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie trwania umowy.
9. W przypadku gdy użytkownik zapomni hasła dostępu do eBOK, na stronie logowania powinien zaznaczyć opcję „Zapomniałem hasła”, która automatycznie wygeneruje i wyśle nowe, tymczasowe hasło na podany podczas rejestracji adres e-mail. Hasło tymczasowe winno być zmienione na własne po zalogowaniu użytkownika do systemu.
10. Dane na koncie użytkownika są aktualne na dzień poprzedni.

III. Zakres zobowiązań i odpowiedzialności:

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z eBOK zgodnie z postanowieniami niniejszego regulaminu oraz obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności do:
 - a) niepodejmowania działań mających na celu odczytanie haseł i danych innych użytkowników,
 - b) nie udostępniania haseł osobom trzecim,
 - c) wylogowania się niezwłocznie po zakończeniu korzystania z eBOK,
 - d) powiadomienia Spółki o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu udostępnionego oprogramowania.
2. Zakazane jest dostarczanie przez użytkownika treści o charakterze bezprawnym.
3. Spółka zapewnia użytkownikom bezpieczeństwo i ochronę danych osobowych.
4. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z naruszenia przez użytkownika postanowień niniejszego regulaminu oraz za działania lub zaniechania dostawcy elektronicznych kanałów komunikacyjnych.
5. Spółka przewiduje chwilowe wstrzymanie dostępności do eBOK w przypadku prowadzenia prac aktualizacyjnych i konserwacyjnych, a także awarii łącza internetowego, przy czym wszelkie planowane terminy prac ogłoszone zostaną wyprzedzająco w stosownym komunikacie.
6. Spółka nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z warunków technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.
7. Spółka może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować widoczność danych w eBOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane lub informacje dla użytkownika.
8. Korzystanie z eBOK nie zwalnia użytkownika z obowiązku udostępniania osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego zgodnie z zapisami art. 7 ustawy z dnia 07.06.2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz. U. z 2015 poz. 139).

IV. Postępowanie reklamacyjne:

1. Zgłoszenie przez użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących eBOK możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres email: ebok@wodociagi.pl, poprzez zgłoszenie w eBOK, pod numerem telefonu 24 364 42 30 / 24 364 42 31 / 24 364 42 32 / 24 364 42 33 oraz korespondencyjnie na adres Spółki.
2. Zgłoszenie winno zawierać opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
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.

§ 3

Warunki zawierania i rozwiązywania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką:

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką zostaje zawarta automatycznie z każdym klientem, który zaakceptuje warunki niniejszego regulaminu. Spółka zobowiązuje się do świadczenia usługi najpóźniej w następnym dniu roboczym od daty zawarcia umowy.
2. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z użytkowania usługi eBOK w każdym czasie, a w szczególności, gdy nie zaakceptuje zmian wprowadzonych do niniejszego regulaminu.
3. Rozwiązanie umowy, o której mowa w pkt. 1, następuje poprzez wysłanie wiadomości e mail, wysłanie pisma lub faxu.
4. W przypadku naruszenia warunków regulaminu lub przepisów prawa umowa określona w pkt.1 zostaje rozwiązana w trybie natychmiastowym.
5. W przypadku rozwiązania umowy na dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków Dostawca eBOK zobowiązany jest zablokować dostęp do konta Klienta w terminie 30 dni kalendarzowych od daty rozwiązania ww. umowy.
6. Rozwiązanie umowy, o której mowa w pkt. 1, skutkuje usunięciem danych osobowych użytkownika oraz unieważnieniem funkcjonującego loginu i hasła z platformy eBOK.

§ 4

Klauzula informacyjna

Zgodnie z art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 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, zwane dalej RODO) – informujemy, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Spółka „Wodociągi Płockie” Sp. z o.o. z siedzibą w Płocku, ul. Harc. A. Gradowskiego 11, NIP: 774-23-69-968, REGON: 610409926.
2. Wyznaczyliśmy Inspektora Ochrony Danych, z którym można skontaktować się pisząc na adres Administratora jak powyżej lub na adres e-mail: iod@wodociagi.pl.
3. Jako Administrator będziemy przetwarzać Pani/Pana dane osobowe:
 - a) w celu podjęcia działań zmierzających do zawarcia i realizacji umowy (świadczenia usługi), odpowiedzi na pisma i wnioski;
 - b) w celu należytego wypełnienia zadań wynikających z obowiązującej Ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz wynikających z pozostałych obowiązujących przepisów prawa;
 - c) w celu realizacji działań reklamacyjnych oraz podatkowo - rachunkowych;
 - d) w celu archiwizacji dokumentacji wytworzonej w Spółce wynikającej z przepisów o archiwizacji;
 - e) w celach ewentualnego ustalenia, dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami, a także w celach dowodowych, w ramach sprawowania wymiaru sprawiedliwości przez sądy, będących realizacją prawnie uzasadnionego interesu Administratora (art.6 ust.1 lit. f RODO).
4. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres nie dłuższy, niż jest to niezbędne do celów, w których dane te są przetwarzane.
5. Podanie danych ma charakter dobrowolny, jednakże jest niezbędne do realizacji celów wskazanych w pkt. 3 lit. a.
6. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych są lub mogą zostać: podmioty, którym na podstawie umowy powierzono przetwarzanie danych osobowych, operatorzy pocztowi i firmy kurierskie, banki, organy administracji publicznej w tym inne jednostki samorządu terytorialnego lub urzędy państwowe w zakresie, w jakim będzie wynikać to z przepisów prawa zobowiązujących do udostępnienia tych danych, podmioty, którym Administrator ma obowiązek przekazać dane na podstawie obowiązujących przepisów prawa.
7. Informujemy, że ma Pani/Pan prawo dostępu do przekazanych danych (na podstawie art. 15 RODO), sprostowania danych (na podstawie art. 16 RODO), żądania usunięcia danych (na podstawie i w

- zakresie określonym w art. 17 RODO), ograniczenia ich przetwarzania w przypadkach określonych w art. 18 RODO), przeniesienia danych (na podstawie art. 20 RODO).
8. Informujemy, że w każdej chwili ma Pani/Pan prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych zgodnie i na podstawie art. 21 ust. 1 RODO. Z chwilą wniesienia sprzeciwu, jako Administrator zaprzestaniemy przetwarzać Pani/Pana dane w tych celach chyba, że będziemy w stanie wykazać, że w stosunku do Pani/Pana danych istnieją dla Administratora ważne prawnie uzasadnione podstawy, które są nadrzędne wobec Pani/Pana interesów, praw i wolności lub Pani/Pana dane będą niezbędne do ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
 9. Przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych na sposób przetwarzania Pani/Pana danych przez Administratora.
 10. Dane udostępnione przez Panią/Pana nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.
 11. Spółka nie planuje przekazywać danych osobowych poza Europejski Obszar Gospodarczy (obejmujący Unię Europejską, Norwegię, Liechtenstein i Islandię).
 12. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych prosimy kierować na adres Administratora z dopiskiem "Dane osobowe" lub do Inspektora na adres e-mail: iod@wodociagi.pl.

§ 5

Postanowienia końcowe:

1. Spółka zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w niniejszym regulaminie z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się wprowadzenie nowych lub nowelizacje obowiązujących przepisów prawnych, dostosowanie do koniecznych zmian wprowadzanych w obowiązującym systemie informatycznym, zmiany w ofercie.
2. W przypadku zmiany regulaminu, jego doręczenie odbywać się będzie poprzez umieszczenie na stronach serwisu www.wodociagi.pl stosownego komunikatu. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia użytkownikowi regulaminu na stronie internetowej Spółki. Korzystanie z eBOK po wprowadzeniu zmian do regulaminu równoznaczne jest z wyrażeniem dla nich akceptacji i zrozumienia.
3. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usługi poprzez eBOK rozpatrywane będą przez Sąd właściwy dla siedziby „Wodociągów Płockich” Sp. z o.o.
4. Prawem właściwym jest prawo polskie.