

REGULAMIN KORZYSTANIA Z ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTÓW (eBOK)

*Przed rejestracją w module eBOK należy uważnie zapoznać się z poniższym Regulaminem.
Rejestrując się klient potwierdza, że zapoznał się z treścią Regulaminu i wyraża zgodę na wszystkie
postanowienia w nim zawarte.*

§ 1

Postanowienia ogólne:

1. Niniejszy Regulamin korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK) określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Spółkę w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego Konta Klienta w module internetowym eBOK.
2. Wyrażenie zgody na postanowienia niniejszego Regulaminu przy uruchomieniu usługi jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków tego Regulaminu.
3. Regulamin ten nie zastępuje obowiązujących w Przedsiębiorstwie Wodno-Kanalizacyjnym „Eko-Skawa” Sp. z o.o. innych regulaminów w szczególności regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków.
4. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej Spółki (<https://www.ekoskawa.pl>) w formie umożliwiającej jego pozyskiwanie, odtwarzanie i wydrukowanie.
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 § 3 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 Klienta.

§ 2

Użyte w Regulaminie eBOK określenia oznaczają:

- **Spółka** – Przedsiębiorstwo Wodno-Kanalizacyjne „Eko-Skawa” Sp. z o.o. z siedzibą w Makowie Podhalańskim przy ul. 3 Maja 40a, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000292335, NIP 552-166-57-79, Regon 120570492.
- **eBOK** – Elektroniczne Biuro Obsługi Klientów.

- **Klient/Usługobiorca** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej z Spółką umowy na zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, umowy na odbiór odpadów.
- **Użytkownik** – Klient zarejestrowany w eBOK posiadający swój indywidualny Identyfikator oraz Hasło.
- **Przeglądarka internetowa** – program komputerowy do przeglądania dokumentów w standardzie HTML niezbędny do korzystania z usługi eBOK.
- **Identyfikator** – sekwencja znaków umożliwiająca identyfikowanie Użytkownika w systemie informatycznym eBOK, który nadawany jest przez Spółkę dla każdego Użytkownika. Identyfikator jest niepowtarzalny, niezmienny i przypisany Użytkownikowi.
- **Konto** – część systemu informatycznego eBOK udostępniana w sposób autoryzowany wyłącznie jednemu, określone Klientowi;
- **Hasło** – unikalny ciąg znaków zapewniający Użytkownikowi autoryzację w module eBOK, znane wyłącznie Użytkownikowi.
- **Regulamin** - Regulamin korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klientów (eBOK).
- **Pliki Cookies** – pliki tekstowo-numeryczne, które są zapisywane przez system informatyczny eBOK w systemie teleinformatycznym Użytkownika (na komputerze, telefonie lub innym urządzeniu Użytkownika, z którego dokonano połączenia z eBOK) podczas korzystania z eBOK i pozwalają na późniejszą identyfikację Użytkownika w przypadku ponownego połączenia z eBOK z danego urządzenia na którym zostały zapisane. Pliki Cookies zbierają dane dotyczące korzystania z eBOK przez Użytkownika, a ich głównym celem jest ułatwienie Użytkownikowi korzystania z eBOK, dostosowywanie eBOK do potrzeb i oczekiwań danego Użytkownika (personalizacja podstron eBOK) oraz badanie ruchu Użytkowników w ramach eBOK.
- **Rejestracja** – wypełnienie i wysłanie formularza rejestracyjnego do modułu eBOK.
- **Logowanie** – wejście do modułu eBOK za pomocą Identyfikatora i Hasła.
- **Wylogowanie** – wyjście z modułu eBOK poprzez wylogowanie.

§ 3

Wymagania techniczne:

1. Minimalna wymagana rozdzielczość do poprawnego działania eBOK to 1024 x 768 pikseli.
2. Usługa eBOK dostępna jest dla użytkowników korzystających z przeglądarek internetowych:
 - Internet Explorer 7.x i nowszej;
 - Firefox 3.x i nowszej;
 - Opera 9.x i nowszej;
 - Chrome 16.x i nowszej.
3. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane Spółka nie gwarantuje poprawności pracy eBOK i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.

4. Dostęp do eBOK możliwy jest poprzez stronę internetową <https://www.ekoskawa.pl>, <https://ebok.ekoskawa.pl>

§ 4

Rejestracja:

1. Korzystanie z usług eBOK jest nieodpłatne.
2. Założenie Konta w eBOK jest możliwe tylko dla Klientów którzy podpisali ze Spółką umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzenie ścieków lub umowę o odbiór odpadów.
3. Założenie i rejestracja Konta możliwe jest poprzez zgłoszenie się do Spółki i wypełnienia stosownego wniosku o utworzenie Konta lub poprzez internetową rejestrację.
4. W celu internetowej rejestracji do Elektronicznego Biura Obsługi Klientów (eBOK) wymagane jest podanie przez Klienta: Identyfikatora (symbol Klienta), imienia, nazwiska lub nazwy firmy, nr ostatniej faktury, nr PESEL lub NIP, adres e-mail. Spółka jest uprawniona, lecz nie zobowiązana, do weryfikacji poprawności podanych przez Klienta danych.
5. Dane dostępowe (Identyfikator i Hasło) niezbędne do korzystania z eBOK udostępnione są Klientowi przez Spółkę po zaakceptowaniu niniejszego Regulaminu oraz prawidłowym wypełnieniu i przesłaniu wniosku rejestracyjnego. Weryfikacja danych zawartych w formularzu rejestracyjnym może potrwać do 3 dni roboczych. Po prawidłowej weryfikacji zgodności danych, zostaje do klienta wysłana wiadomość e-mail z Identyfikatorem i Hasłem.
6. Identyfikator i Hasło przyporządkowane są tylko jednemu Użytkownikowi.
7. Użytkownik otrzymuje przydzielony Identyfikator oraz Hasło tymczasowe, którego zmiana wymagana jest po pierwszym zalogowaniu. Dostęp do modułu eBOK powinien być możliwy w czasie do 24 godzin od momentu otrzymania wiadomości e-mail zawierającej Identyfikator i Hasło.
8. Zmiana Hasła jest możliwa w każdym momencie korzystania z eBOK.
9. Hasło Użytkownika jest przechowywane w postaci zaszyfrowanej, niedostępnej dla innych Użytkowników oraz pracowników Spółki.
10. Hasło winno zawierać co najmniej 8 znaków, jeden znak specjalny co najmniej jedną wielką literę i cyfrę.
11. Użytkownik 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.
12. W przypadku gdy Użytkownik zapomniał hasła dostępu do eBOK, na stronie logowania powinien zaznaczyć opcję „Nie pamiętam hasła”. Moduł eBOK automatycznie wygeneruje i wyśle nowe, tymczasowe Hasło na podany podczas rejestracji adres e-mail.
13. Dane na koncie Użytkownika są aktualne na dzień poprzedni.

§ 5

1. Użytkownicy zobowiązani są do korzystania z eBOK zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz obowiązującymi przepisami prawa a w szczególności do:
 - a) niepodejmowania działań mających na celu odczytanie Haseł i danych innych Użytkowników;
 - b) nieudostępniania Haseł osobom trzecim;
 - c) wylogowania się niezwłocznie po zakończeniu korzystania z eBOK;
 - d) powiadomienia Spółki o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu udostępnionego oprogramowania.
2. Użytkownicy korzystający z eBOK winni wykorzystywać go w sposób zgodny z jego przeznaczeniem.
3. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za sposób, w jaki Użytkownik korzysta z modułu eBOK, ani za jakiegokolwiek wynikłe z tego skutki prawne.
4. Zakazane jest podejmowanie przez Użytkowników jakichkolwiek działań lub dopuszczanie się przez nich jakichkolwiek zaniechań, które mogłyby naruszyć lub ograniczyć prawidłowe lub sprawne funkcjonowanie eBOK, doprowadzić do jego nadmiernego obciążenia lub przeciążania, czy też w inny sposób zakłócać prawidłowe lub sprawne jego funkcjonowanie.
5. Zakazane jest wprowadzanie lub umożliwienie wprowadzania do eBOK jakichkolwiek szkodliwych elementów, w tym oprogramowania lub kodów źródłowych, w szczególności zaś wirusów komputerowych, tzw. trojanów lub keyloggerów, czy też oprogramowania służącego rozsyłaniu niezamówionych przez odbiorców informacji (SPAM).
6. Zakazane jest również wprowadzanie lub umożliwianie wprowadzania do eBOK:
 - a) jakichkolwiek treści sprzecznych z prawem lub mogących naruszać prawo;
 - b) jakichkolwiek treści naruszających prawa lub dobra osobiste jakichkolwiek osób trzecich;
 - c) jakichkolwiek treści naruszających prawnie chronione tajemnice jakichkolwiek osób trzecich;
 - d) jakichkolwiek treści pozyskanych przez Użytkownika w sposób sprzeczny z prawem;
 - e) jakichkolwiek treści sprzecznych z dobrymi obyczajami lub powszechnie przyjętym systemem wartości, w szczególności dotyczących jakichkolwiek osób treści ośmieszających, dyskredytujących, mogących uwłaczać ich godności, czy też podważać posiadaną pozycję rynkową;
 - f) jakichkolwiek treści zawierających przemoc, pornografię, promocję narkotyków lub innych nielegalnych substancji, nawołujących do popełniania przestępstw.
7. Spółka za pomocą eBok może przesyłać Użytkownikom informacje lub komunikaty o charakterze technicznym lub proceduralnym, nie mających charakteru informacji handlowych w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
8. W razie gdyby okazało się to konieczne lub celowe, Spółka uprawniona jest do prowadzenia prac technicznych lub konserwacyjnych w zakresie modułu eBOK, w tym również takich,

które mogą powodować czasowe utrudnienia lub wyłączenie funkcjonowania eBOK lub pewnych z jego elementów lub funkcjonalności, jak też uniemożliwiać albo ograniczać dostęp do treści zgromadzonych w eBOK. O planowanych przerwach w dostępie Użytkownicy będą informowani poprzez stosowne informacje na stronie eBOK, podczas logowania, oraz na stronie www.ekoskawa.pl.

9. Z uwagi ciągle zmiany w oprogramowaniu dostarczanym przez osoby trzecie, Spółka uprawniona jest do wprowadzania zmian wymagań technicznych, w szczególności zmiany polegającej na aktualizacji wersji przeglądarek internetowych niezbędnych do prawidłowego działania eBOK. Aktualizacja taka nie stanowi zmiany Regulaminu.
10. Spółka nie udostępnia urządzeń lub oprogramowania, które może być konieczne dla prawidłowego korzystania z eBOK. W wypadku korzystania z eBOK przez Użytkownika z wykorzystaniem oprogramowania lub urządzeń niespełniających opisanych w Regulaminie wymagań technicznych, w ich działaniu mogą wystąpić nieprawidłowości lub inne niedogodności techniczne, za co Spółka nie ponosi odpowiedzialności.
11. Koszty wynikające z posługiwania się przez Użytkownika środkami porozumiewania się na odległość (koszty połączenia z siecią Internet, SMS, połączeń telefonicznych) celem korzystania z eBOK ponosi Użytkownik.
12. Spółka nie dokonuje przeszkolenia Użytkowników w zakresie korzystania z modułu eBOK, w tym ich poszczególnych elementów lub funkcjonalności, wobec czego Użytkownik jest obowiązany zapoznać się z zasadami jego działania we własnym zakresie.

§ 6

1. Prawidłowo zarejestrowanemu Klientowi, po zalogowaniu się do modułu eBOK, przysługują uprawnienia do:
 - a) wglądu do swoich danych teleadresowych;
 - b) podawania przez eBOK informacji o wskazaniach wodomierzy;
 - c) wglądu do rozliczeń i wystawionych faktur;
 - d) możliwość graficznej prezentacji wystawionych faktur;
 - e) sprawdzania stanu rozrachunków;
 - f) analizy zużycia wody/odprowadzonych ścieków;
 - g) informacji na temat zawartych umów.
2. Na podstawie podanych przez Klienta informacji dotyczących wskazań wodomierza, Spółka wystawiać będzie fakturę rozliczeniową z tytułu zużycia wody i/lub odprowadzania ścieków. Podanie odczytu wodomierza jest możliwe tylko raz w miesiącu. Spółka zastrzega sobie prawo weryfikacji odczytów podawanych przez eBOK.
3. Zakres funkcjonalności eBOK może ulec modyfikacji, które nie powodują konieczności zmiany Regulaminu.
4. Spółka nie jest zobowiązana do informowania Użytkownika o zmianie funkcjonalności eBOK.

5. 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.

§ 7

Spółka nie ponosi odpowiedzialności za:

1. Nieprawidłowe korzystanie przez Użytkownika z eBOK, jak również za wynikłe z tego konsekwencje.
2. Skutki wynikające z wejścia przez osoby trzecie w posiadanie Hasła Użytkownika, oraz bezprawne działania osób trzecich polegające na ingerencji w system komputerowy Użytkownika.
3. Szybkość przesyłanych danych wynikającą z uwarunkowań systemowych oraz łączy transmisyjnych Użytkownika.

§ 8

Reklamacje:

1. Użytkownik uprawniony jest do złożenia reklamacji. Reklamacje, jak również wszelkie uwagi i pytania związane z eBOK można składać:
 - a) w formie pisemnej na adres: Przedsiębiorstwo Wodno-Kanalizacyjne „Eko-Skawa” Sp. z o.o.; ul. 3 Maja 40a, 34-220 Maków Podhalański;
 - b) za pomocą poczty elektronicznej: na adres ekoskawa_makowpodh@vp.pl.
2. W celu usprawnienia procesu jej rozpoznania reklamacja winna zawierać co najmniej:
 - a) zgodne z danymi podanymi w eBOK dane umożliwiające identyfikację Użytkownika;
 - b) powód zgłaszanej reklamacji, w tym opis zgłaszanych uwag lub zastrzeżeń;
 - c) podanie adresu lub adresu poczty elektronicznej, na który skierowana ma być odpowiedź na reklamację;
 - d) w wypadku reklamacji składanych w sposób wskazany w ust. 1 lit. „b” – podanie w tytule wiadomości e-maila słowa „reklamacja” lub innego o analogicznym znaczeniu.
3. Reklamacje rozpatrywane są przez Spółkę niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni. W razie, gdyby do rozpatrzenia reklamacji konieczne było uzyskanie – od zgłaszającego ją lub osoby trzeciej – dodatkowych informacji lub wyjaśnień, termin wskazany w zdaniu poprzedzającym liczy się począwszy od dnia uzyskania ostatniej z takich dodatkowych informacji lub wyjaśnień.

§ 9

1. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z użytkowania usługi eBOK w każdym czasie.
2. Rezygnacja z użytkowania usługi eBOK, następuje poprzez wysłanie wiadomości e-mail, pisemnie, lub faksem na adres Spółki.
3. Brak zaakceptowania przez Klienta zmian wprowadzanych do Regulaminu uznawane jest za rezygnację z użytkowania modułu eBOK.

4. W przypadku naruszenia warunków Regulaminu lub przepisów prawa przez Użytkownika Spółka zastrzega sobie prawo do natychmiastowego zablokowania dostępu do danych każdego Użytkownika, bez uprzedzenia.
5. W przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków lub umowy o odbiór odpadów, Użytkownik traci dostęp do modułu eBOK w terminie do 7 dni od daty rozwiązania umowy.
6. Zaprzeszanie użytkowania modułu eBOK skutkuje usunięciem danych osobowych Użytkownika z modułu oraz unieważnieniem funkcjonującego Identyfikatora i Hasła z modułu eBOK.

§ 10

1. 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, Spółka informuję, że:
 - a) Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Przedsiębiorstwo Wodno-Kanalizacyjne „Eko-Skawa” sp. z o.o. z siedzibą w Makowie Podhalańskim, ul. 3 Maja 40a, NIP NIP 552-166-57-79, Regon 120570492.
 - b) Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych: iodo@ekoskawa.pl.
 - c) Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu założenia i obsługi Konta w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta (eBOK).
 - d) Podstawą przetwarzania danych jest zgoda na przetwarzanie (art. 6 ust. 1 lit. a) RODO).
 - e) Pana/Pani dane mogą być przekazywane następującym odbiorcom i kategoriom odbiorców: kontrahenci administratora danych i podmioty świadczące usługi na rzecz administratora (np. usługi IT, obsługa prawna).
 - f) Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres funkcjonowania Konta w eBOK, jak i po jej zakończeniu - przez okres przedawnienia roszczeń przysługujących administratorowi danych i w stosunku do niego, ustalonym zgodnie z odrębnymi przepisami.
 - g) Posiada Pani/Pan 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 przenoszenia danych, w zakresie wynikającym z przepisów RODO.
 - h) Ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO.
 - i) Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest dobrowolne, niepodanie danych osobowych skutkować będzie niemożnością utworzenia konta w eBOK.

§ 11

Postanowienia końcowe:

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 serwisu <https://www.ekoskawa.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. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego, ustawy o ochronie danych osobowych oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
4. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usługi poprzez eBOK rozpatrywane będą przez Sąd właściwy dla siedziby Spółki.
5. Do oceny stosunku prawnego wynikającego z Regulaminu stosować należy prawo polskie.