

Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta

§1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta, zwany dalej regulaminem, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Czerwionce-Leszczynach.

2. Wyrażenie zgody na postanowienia regulaminu przy rejestracji indywidualnego konta użytkownika jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków niniejszego regulaminu.

§2. Słowniczek pojęć

Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

Przedsiębiorstwo – Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Czerwionce-Leszczynach przy ul. Nowy Dwór 20, 44-230 Czerwionka-Leszczyny, e-mail: pwikcl@pwikcl.pl. Telefon: 32 431 81 80

Klient – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła umowę na dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem i udzieliła pisemnej zgody na wystawianie i przesyłanie faktur w formie elektronicznej,

EBOOK – serwis Elektronicznego Biura Obsługi Klienta, znajdujący się pod adresem internetowym ebok.pwikcl.pl

e-faktura – faktura lub korekta faktury udostępnione klientowi przez przedsiębiorstwo w formie elektronicznej w formacie PDF. Faktura elektroniczna jest równoznaczna z fakturą w formie papierowej i stanowi dokument księgowy,

e-mail – adres poczty elektronicznej dla udostępniania e-faktur, wskazany przez klienta w „formularzu akceptacji faktur przesyłanych w formie elektronicznej”,

Przeglądarka internetowa – program komputerowy do przeglądania dokumentów stron internetowych, niezbędny do korzystania z usługi EBOOK,

Numer klienta – numer, który nadawany jest przez przedsiębiorstwo dla każdego użytkownika na podstawie zawartej umowy na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków; numer ten widnieje na każdej fakturze i składa się z sześciu znaków: wielkiej litery „S” oraz pięciu cyfr,

Hasło – kombinacja liter cyfr i znaków specjalnych, zawierająca co najmniej 12 znaków, w tym: 1 duża litera, 1 mała litera, 1 cyfra, 1 znak specjalny, zapewniająca wyłączość i bezpieczeństwo dostępu do usługi EBOOK,

Użytkownik – klient zarejestrowany w EBOOK posiadający swój indywidualny numer klienta oraz hasło.

§3. Wymagania techniczne

1. Prawidłowe korzystanie z EBOK możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny użytkownika minimalnych wymagań technicznych:

- a) wymagana rozdzielczość ekranu do poprawnego działania to min. 1024 x 768,
- b) przeglądarka internetowa zaktualizowana każdorazowo do najnowszej dostępnej wersji,
- c) stabilne połączenie internetowe zapewniające dostęp do sieci internetowej.

2. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta użytkownik, a które uniemożliwiają użytkownikowi korzystanie z EBOK, a w szczególności otrzymywanie e-faktury.

3. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usługi wynikający z błędnej rejestracji użytkownika.

§4. Rodzaje i zakres usług oferowanych poprzez EBOK

Za pomocą EBOK użytkownik może między innymi: przeglądać swoje dane kontaktowe, przeglądać dane umów na dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków, przeglądać dane umów na wywóz nieczystości ciekłych realizowanych przez nasze Przedsiębiorstwo, przeglądać wystawione e-faktury i noty odsetkowe, poznać stan salda na koncie rozrachunkowym, sprawdzić historię odczytów wodomierzy oraz przekazać informację o stanie wodomierzy.

§5. Rejestracja

1. Korzystanie z usług EBOK jest nieodpłatne.

2. Witryna EBOK jest dostępna dla użytkowników 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu z wyłączeniem sytuacji awaryjnych bądź serwisowych.

3. Każdy użytkownik korzystający z usługi EBOK posługuje się indywidualnym numerem klienta/adresem e-mail i hasłem.

4. Warunkiem korzystania z EBOK jest zarejestrowanie się do serwisu. Rejestracji można dokonać poprzez wypełnienie elektronicznego formularza rejestracyjnego na stronie: ebok.pwikcl.pl

5. Użytkownik może zmienić ustawione hasło w każdym momencie trwania umowy w systemie EBOK, dostępnym pod adresem: ebok.pwikcl.pl

6. W przypadku, gdy użytkownik zapomni, bądź zgubi hasło dostępu do EBOK, proszony jest o skorzystanie z opcji zmiany hasła. Wówczas na podany adres e-mail użytkownika zostanie wysłany link aktywacyjny do zmiany hasła.

7. Dane na koncie użytkownika są aktualne na dzień poprzedni.

§6. Reklamacje

1. Zgłoszenie przez użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących funkcjonowania EBOK możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: ebok@pwikcl.pl lub poprzez konto użytkownika.

2. Zgłoszenie powinno zawierać opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji oraz dane użytkownika.

3. Reklamacja rozpatrywana będzie w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania przez Przedsiębiorstwo pod warunkiem, że sprawa nie będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian funkcjonującego oprogramowania.

§7. 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) nieudostępniania haseł osobom trzecim,
- c) zabezpieczenia numeru klienta oraz hasła przed dostępem osób trzecich,
- d) każdorazowego wylogowania się niezwłocznie po zakończeniu korzystania z EBOK,
- e) powiadamiania przedsiębiorstwa o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu udostępnionego oprogramowania.

2. Zakazane jest dostarczanie przez użytkownika treści o charakterze bezprawnym.

3. Przedsiębiorstwo zapewnia użytkownikom bezpieczeństwo i ochronę danych osobowych.

4. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z naruszenia przez użytkownika postanowień niniejszego regulaminu oraz za działania lub zaniechania dostawcy elektronicznych kanałów komunikacyjnych.

5. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do EBOK przez osoby niepowołane, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie numeru klienta i hasła użytkownika, w przypadku gdy użytkownik nie dochował należytej ostrożności w zapewnieniu bezpieczeństwa tych danych.

6. Przedsiębiorstwo przewiduje chwilowe wstrzymanie dostępności do EBOK w przypadku prowadzenia prac aktualizacyjnych i konserwacyjnych, a także awarii łącza internetowego.

7. Przedsiębiorstwo nie odpowiada za szybkość przesyłu danych i jego ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.

8. Przedsiębiorstwo może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować widoczność danych w EBOK, a także zawieszać ich działanie, dodawać nowe dane lub informacje dla użytkownika.

9. Korzystanie z EBOK nie zwalnia użytkownika z obowiązku udostępniania osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, wstępu na teren nieruchomości zgodnie z zapisami art. 7 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

10. Użytkownik EBOK zgadza się na otrzymywanie na podany adres e-mail powiadomień od przedsiębiorstwa dotyczących m.in. wystawionych faktur, odnotowanych płatności itp.

§8. Wyrażenie zgody

Użytkownik wyraża zgodę na wykonanie usługi, polegającej na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemów teleinformatycznych, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne.

§9. Warunki zawierania i rozwiązywania umowy o świadczeniu usług drogą elektroniczną

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną z przedsiębiorstwem zostaje zawarta automatycznie z każdym klientem, który zaakceptuje warunki niniejszego regulaminu.

2. Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z korzystania z EBOK. Rozwiązanie umowy, o świadczeniu usług drogą elektroniczną następuje poprzez złożenie formularza „Wycofanie zgody na wystawianie i przesyłanie faktur w formie elektronicznej” i jest jednoznaczne z zakończeniem wystawiania i przesyłania faktur w formie elektronicznej.

3. Rezygnacja, o której mowa w ust. 2 nie jest równoznaczna z rozwiązaniem umowy na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków.

4. W przypadku naruszenia warunków regulaminu lub przepisów prawa, umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną może zostać rozwiązana przez Przedsiębiorstwo w trybie natychmiastowym.

§10. Postanowienia końcowe

1. Przedsiębiorstwo zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w niniejszym regulaminie z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się w szczególności 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 zmienionej wersji na stronie internetowej przedsiębiorstwa. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia użytkownikowi regulaminu na stronie internetowej przedsiębiorstwa. O zmianie regulaminu użytkownik będzie informowany za pośrednictwem EBOK. 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 przedsiębiorstwa (niniejsza klauzula nie dotyczy konsumentów).

4. Regulamin wchodzi w życie w dniu publikacji.

§ 11 Klauzula informacyjna RODO

Zgodnie z art. 13 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016) informujemy, że:

1. Administratorem Pani / Pana danych osobowych jest **Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Czerwionce-Leszczynach (44-230), ul. Nowy Dwór 20, tel.: (32) 431 81 80, e-mail: pwikcl@pwikcl.pl.

2. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować:

- za pośrednictwem adresu e-mail: iod@pwikcl.pl,
- telefonicznie pod numerem: **(32) 431 81 80**.

3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są w celu:

a) Założenia i obsługi konta w systemie EBOK

- rejestracji użytkownika,
- umożliwienia dostępu do faktur i rozliczeń,
- obsługi zgłoszeń i reklamacji,
- prowadzenia komunikacji z użytkownikiem.

Podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b RODO – wykonanie umowy.

b) Realizacji umowy o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków

- prowadzenia rozliczeń,
- wystawiania faktur,

- realizacji obowiązków księgowych i podatkowych.

Podstawa prawna:

- art. 6 ust. 1 lit. b RODO – wykonanie umowy,
- art. 6 ust. 1 lit. c RODO – obowiązek prawny ciążyący na Administratorze.

c) Dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami

Podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO – prawnie uzasadniony interes Administratora.

4. Administrator może przetwarzać w szczególności:

- imię i nazwisko,
- adres zamieszkania/adres punktu poboru wody,
- numer klienta,
- PESEL lub NIP (jeżeli wymagany),
- adres e-mail, numer telefonu,
- dane dotyczące zużycia wody i rozliczeń,
- dane logowania do systemu EBOK.

5. Odbiorcami danych mogą być:

- podmioty świadczące usługi IT i hostingowe (na podstawie umowy powierzenia),
- operatorzy systemów wysyłki SMS,
- podmioty obsługujące płatności elektroniczne,
- podmioty uprawnione na podstawie przepisów prawa.

6. Dane będą przechowywane:

- przez okres obowiązywania umowy,
- po jej zakończeniu – przez okres wymagany przepisami prawa (np. podatkowymi),
- dane przetwarzane na podstawie zgody – do momentu jej cofnięcia,
- do czasu przedawnienia roszczeń.

7. Przysługuje Pani/Panu prawo do:

- dostępu do danych,
- sprostowania danych,
- usunięcia danych (w przypadkach przewidzianych prawem),
- ograniczenia przetwarzania,
- wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania,
- przenoszenia danych (w zakresie przetwarzania na podstawie zgody lub umowy),
- cofnięcia zgody w dowolnym momencie (jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody)

8. Ma Pani /Pan prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – Urząd Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.
9. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do zawarcia i realizacji umowy oraz korzystania z systemu E-BOK. Niepodanie danych uniemożliwi rejestrację i korzystanie z konta.
10. Dane osobowe nie będą wykorzystywane do zautomatyzowanego podejmowania decyzji ani profilowania (o ile administrator faktycznie tego nie stosuje).