

## **REGULAMIN KORZYSTANIA Z ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTÓW (e-BOK)**

Przed rejestracją w module e-BOK Usługobiorca zobowiązany jest uważnie zapoznać się z poniższym regulaminem. Rejestrując się Klient potwierdza, że zapoznał się z treścią regulaminu i wyraża zgodę na postanowienia w nim zawarte.

### **§ 1**

1. Niniejszy Regulamin korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (zwanego dalej e-BOK) określa zakres oraz zasady korzystania z modułu internetowego e-BOK, i warunki jego udostępniania.
2. Regulamin nie zastępuje obowiązujących w przedsiębiorstwie regulaminów doprowadzania wody i odprowadzania ścieków.

### **§ 2**

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- a. Wodociągi Pińczowskie - oznacza Wodociągi Pińczowskie Spółka z o.o z siedzibą w Pińczowie, przy ul. Batalionów Chłopskich 160 NIP 6621666046 REGON 291929954, KRS 0000203399
- b. Klient/Usługobiorca – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług w zakresie dostawy wody i/lub odprowadzania ścieków,
- c. Użytkownik – Klient korzystający z modułu e-Bok;
- d. Regulamin – Regulamin korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klientów,
- e. Biuro Obsługi Klientów – Dział, zajmujący się obsługą Klientów,
- f. Identyfikator – Sekwencja znaków umożliwiająca identyfikowanie Użytkownika w systemie informatycznym e-BOK;
- g. Hasło – unikalny ciąg znaków znanych wyłącznie Użytkownikowi, umożliwiający dostęp do e-BOK;
- h. Konto Klienta – część systemu informatycznego e-BOK udostępniana w sposób autoryzowany wyłącznie jednemu, określonemu Klientowi;
- i. 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) podczas korzystania z e-BOK i pozwalają na późniejszą identyfikację Użytkownika w przypadku ponownego połączenia z e-BOK z danego urządzenia (np. komputera, telefonu), na którym zostały zapisane. Pliki Cookies zbierają dane dotyczące korzystania z e-BOK przez Użytkownika, a ich głównym celem jest ułatwienie Użytkownikowi korzystania z e-BOK, dostosowywanie e-BOK do potrzeb i oczekiwań danego Użytkownika (personalizacja podstron e-BOK) oraz badanie ruchu Użytkowników w ramach e-BOK.

### **§ 3**

1. Korzystanie z modułu e-BOK jest nieodpłatne.
2. Założenie konta w e-BOK jest możliwe tylko dla Klientów którzy podpisali z Wodociągami Pińczowskie umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzenie ścieków.
3. Nadzór nad funkcjonowaniem e-BOK ma Biuro Obsługi Klienta.

#### § 4

1. Założenie i rejestracja Konta możliwa jest poprzez zgłoszenie się do Biura Obsługi Klienta i wypełnienia stosownego wniosku o utworzenie Konta lub poprzez internetową rejestrację.
2. 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. Wodociągi Pińczowskie są uprawnione, lecz nie zobowiązane, do weryfikacji poprawności podanych przez Klienta danych.
3. Podczas tworzenia Konta tworzony jest profil Użytkownika i generowane są dla niego indywidualne: Identyfikator i Hasło.
4. Identyfikator i Hasło przyporządkowane są tylko jednemu Klientowi.
5. Pierwsze Hasło jest przydzielane losowo i służy do pierwszego zalogowania do e-BOK.
6. Po pierwszym logowaniu wymagana jest zmiana Hasła.
7. Hasło winno zawierać co najmniej co najmniej 8 znaków, jeden znak specjalny co najmniej jedną wielką literę i cyfrę.
8. 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.

#### § 5

1. Korzystając z e-BOK Użytkownicy winni wykorzystywać go w sposób zgodny z jego przeznaczeniem.
2. Zakazane jest podejmowanie przez Użytkowników jakichkolwiek działań lub dopuszczanie się przez nich jakichkolwiek zaniechań, które mogłyby naruszyć lub ograniczyć prawidłowe lub sprawne funkcjonowanie e-BOK, doprowadzić do jego nadmiernego obciążenia lub przeciążania, czy też w inny sposób zakłócać prawidłowe lub sprawne funkcjonowanie e-BOK.
3. Zakazane jest wprowadzanie lub umożliwienie wprowadzania do e-BOK 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).
4. W razie gdyby okazało się to konieczne lub celowe dla zapewnienia sprawnego funkcjonowania e-BOK, Wodociągi Pińczowskie mogą przysyłać Użytkownikom informacje lub komunikaty o charakterze technicznym lub proceduralnym, nie mających charakteru informacji handlowych w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
5. W razie gdyby okazało się to konieczne lub celowe, Wodociągi Pińczowskie są uprawnione do prowadzenia prac technicznych lub konserwacyjnych w zakresie e-BOK, w tym również takich, które mogą powodować czasowe utrudnienia lub wyłączenie funkcjonowania e-BOK lub pewnych z jego elementów lub funkcjonalności, jak też uniemożliwiać albo ograniczać dostęp do treści zgromadzonych w e-BOK. O planowanych przerwach w dostępie Klienci będą informowani poprzez stosowne informacje na stronie e-BOK, podczas logowania, oraz na stronie [www.wodociagipinczowskie.net](http://www.wodociagipinczowskie.net)
6. Mając na uwadze ciągłe zmiany w oprogramowaniu dostarczonym przez osoby trzecie, Wodociągi Pińczowskie są uprawnione do wprowadzania zmian wymagań technicznych niewpływających na zakres możliwości korzystania z e-BOK, w szczególności zmiany polegającej na aktualizacji wersji przeglądarek niezbędnych do prawidłowego działania e-BOK. Aktualizacja taka nie stanowi zmiany Regulaminu.

7. Usługodawca nie udostępnia urządzeń lub oprogramowania, które może być konieczne dla prawidłowego korzystania z e-BOK. W wypadku korzystania z e-BOK 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 Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności.
8. Koszty wynikające z posługiwania się przez Użytkownika środkami porozumiewania się na odległość (koszty połączenia z Internetem, SMS, połączeń telefonicznych) celem korzystania z e-BOK ponosi Użytkownik.
9. Usługodawca nie dokonuje przeszkolenia Użytkowników w zakresie korzystania z e-BOK, w tym ich poszczególnych elementów lub funkcjonalności, wobec czego Użytkownik jest obowiązany zapoznać się z zasadami jej działania we własnym zakresie.
10. Dostęp do aktualnej informacji o funkcji i celu oprogramowania lub danych niebędących składnikiem treści usługi, wprowadzanych przez Wodociągi Pińczowskie do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Użytkownik możliwy jest pod adresem: <https://ebok.wodociagipinczowski.pl>

## § 6

1. Niezależnie od innych postanowień Regulaminu, Użytkownicy zobowiązani są do niepodejmowania jakichkolwiek działań, jak też do niedopuszczania się jakichkolwiek zaniechań sprzecznych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
2. W szczególności zakazane jest:
  - a) wprowadzanie lub umożliwianie wprowadzania do e-BOK jakichkolwiek treści sprzecznych z prawem lub mogących naruszać prawo;
  - b) wprowadzanie lub umożliwianie wprowadzania do e-BOK jakichkolwiek treści naruszających prawa lub dobra osobiste jakichkolwiek osób trzecich;
  - c) wprowadzanie lub umożliwianie wprowadzania do e-BOK jakichkolwiek treści naruszających prawnie chronione tajemnice jakichkolwiek osób trzecich, w tym w szczególności ich tajemnicę przedsiębiorstwa;
  - d) wprowadzanie lub umożliwianie wprowadzania do e-BOK jakichkolwiek treści pozyskanych przez Użytkownika w sposób spreczny z prawem.
3. Niezależnie od postanowień ust. 1 i ust. 2 niniejszego paragrafu zakazane jest również wprowadzanie lub umożliwianie wprowadzania do e-BOK:
  - a) 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;
  - b) jakichkolwiek treści zawierających przemoc, pornografię, promocję narkotyków lub innych nielegalnych substancji, nawołujących do popełniania przestępstw, czy promujących gry hazardowe.

## § 7

1. W przypadku powzięcia przez Wodociągi Pińczowskie wiarygodnej informacji o dopuszczeniu się łamania przez Użytkownika przepisów prawa powszechnie obowiązującego lub Regulaminu, niezależnie od możliwości zastosowania innych środków wynikających z przepisów prawa powszechnie obowiązującego lub Regulaminu, Wodociągi Pińczowskie będą uprawnione do:
  - a) zablokowania Użytkownikowi dostępu do e-BOK;

- b) usunięcia Konta Użytkownika;
  - c) odmowy utworzenia kolejnego Konta tego Użytkownika.
2. W przypadku zastosowania uprawnień, o których mowa w ust. 1, Wodociągi Pińczowskie poinformują o tym Użytkownika przesyłając mu stosowną informację na podany adres e-mail w terminie 3 dni od zaistnienia takich okoliczności.

## § 8

1. Prawidłowo zarejestrowanemu Klientowi, po zalogowaniu się do modułu e-BOK, przysługują uprawnienia do:
- a) wglądu do swoich danych teleadresowych;
  - b) podawania przez e-BOK informacji o wskazaniach wodomierza;
  - c) wglądu do rozliczeń i wystawionych faktur;
  - d) możliwość graficznej prezentacji wystawionych faktur;
  - e) sprawdzania stanu rozrachunków;
  - f) analizy zużycia wody;
  - g) zgłaszania spraw;
  - h) informacji na temat zawartych umów.
2. Dla Klientów, którzy posiadają Konto, Wodociągi Pińczowskie wystawiać będą fakturę rozliczeniową z tytułu zużycia wody i/lub odprowadzania ścieków na podstawie podanych przez Klienta informacji dotyczących wskazań wodomierza. Informujemy, że podanie odczytu wodomierza jest możliwe tylko raz w miesiącu. Wodociągi Pińczowskie zastrzegają sobie prawo weryfikacji odczytów podawanych przez e-BOK.
3. Zakres funkcjonalności e-BOK może ulec modyfikacją, które nie powodują konieczności zmiany Regulaminu.

## § 9

1. Klient zobowiązuje się do użytkowania modułu e-BOK zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu.
2. Wodociągi Pińczowskie świadcząc usługi za pomocą e-BOK przyjmują, że:
- a) Użytkownicy działają w sposób zgodny z prawem;
  - b) Użytkownicy wykorzystują e-BOK w sposób zgodny z ich celem i przeznaczeniem;
  - c) Użytkownicy składają rzetelne i prawdziwe oświadczenia i zapewnienia, jak również przekazują rzetelne i prawdziwe informacje;
  - d) w wypadku dezaktualizacji lub następczej nieprawdziwości podanych przez Użytkowników informacji lub danych, dokonają oni ich niezwłocznej aktualizacji lub poprawy, nie później jednak niż w terminie 5 dni od zaistnienia okoliczności skutkującej dezaktualizacją lub niezgodnością z prawdą danej treści;
3. Użytkownicy zapoznali się z treścią Regulaminu oraz kierowanych do nich komunikatów lub informacji i działają w oparciu o wszystkie z wymienionych oraz w sposób zgodny z ich treścią i postanowieniami.

## § 10

Wodociągi Pińczowskie nie ponoszą odpowiedzialności za:

- a) nieprawidłowe korzystanie przez Klienta z e-BOK, jak również za wyniki z tego konsekwencja;
- b) skutki wynikające z wejścia przez osoby trzecie w posiadanie Hasła Klienta, oraz bezprawne działania osób trzecich polegające na ingerencji w system komputerowy Klienta;

- c) szybkość przesyłanych danych wynikającą z uwarunkowań systemowych oraz łączności transmisyjnych Klienta.

#### § 11

Rozwiązanie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzenie ścieków powoduje zablokowanie dostępu do e-BOK.

#### § 12

1. Klient ma prawo do rezygnacji z użytkowania e-BOK w każdym czasie, o czym winien zawiadomić Wodociągi Pińczowskie poprzez zgłoszenie się do Biura Obsługi Klienta i wypełnienia stosownego wniosku o rezygnację z elektronicznego biura obsługi klienta lub po zalogowaniu się na e-BOK i zgłoszeniu w zakładce sprawy wniosku o rezygnację.
2. Brak zaakceptowania przez Klienta zmian wprowadzanych do Regulaminu uznawane jest za rezygnację z użytkowania modułu e-BOK.

#### § 13

1. Klient jest uprawniony do złożenia reklamacji. Reklamacje, jak również wszelkie uwagi i pytania związane z e-BOK można składać:
  - a) w formie pisemnej na adres: Wodociągi Pińczowskie Sp. z o.o.w Pińczowie ul. Batalionów Chłopskich 160, 28-400 Pińczów lub za pomocą poczty elektronicznej: na adres [biuro@wodociagipinczowskie.net](mailto:biuro@wodociagipinczowskie.net)
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 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-maili słowa „reklamacja” lub o analogicznym znaczeniu.
3. Reklamacje rozpatrywane są przez Wodociągi Pińczowskie 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 ostatecznie z takich dodatkowych informacji lub wyjaśnień.

#### § 14

1. 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.
2. Do oceny stosunku prawnego wynikającego z Regulaminu stosować należy prawo polskie.
3. Wyłącza się stosowanie wiedeńskiej konwencji o międzynarodowej sprzedaży towarów.
4. Dokumentami nadrzędnymi wobec niniejszego Regulaminu są Regulaminy dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków obowiązujące na terenie działalności Spółki Wodociągi Pińczowskie.

#### § 15

### **Ochrona Danych Osobowych**

Wypełniając obowiązek informacyjny w zakresie ochrony danych osobowych na podstawie art. 13 ust. 1 i ust. 2 ogólnego 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 zwanym dalej „RODO” i dbając o Państwa dane osobowe przetwarzane przez nas informujemy, że:

### **Administrator Danych**

Administratorem Państwa danych osobowych będą „Wodociągi Pińczowskie” Sp. z o.o. w Pińczowie, z siedzibą ul. Batalionów Chłopskich 160 w Pińczowie. Możesz się z nami skontaktować:

- listownie: ul. Batalionów Chłopskich 160, 28-400 Pińczów;
- telefonicznie: 41 357 55 46
- drogą mailową: [biuro@wodociagipinczowskie.net](mailto:biuro@wodociagipinczowskie.net)

### **Inspektor Ochrony Danych Osobowych**

Inspektorem Ochrony Danych (IOD) jest pan Mariusz Piskorczyk. Można się z nim skontaktować email: [biuro@ochrona-danych.net](mailto:biuro@ochrona-danych.net) lub telefonicznie pod numerem telefonu: 66 55 86 173.

### **Cel i podstawy przetwarzania**

#### **Państwa dane osobowe będziemy przetwarzać w celu:**

- a) dobrowolnej zgody na przetwarzanie danych z dostępem do systemu eBOK - art. 6 ust. 1 lit. A RODO,
- b) zawarcia umowy i jej realizacji - art. 6 ust. 1 lit. B RODO,
- c) wywiązania się z przepisów prawa - art. 6 ust. 1 lit. C RODO, tj. Kodeksu Postępowania Cywilnego, ustawy o podatku od towarów i usług, ustawy o podatku dochodowym oraz ustawy o zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzeniu ścieków,
- d) ewentualnego dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami związanymi z realizowaną umową na podstawie prawnie uzasadnionego administratora - art. 6 ust. 1 lit. F RODO.

### **Odbiorcy danych osobowych**

Odbiorcami Państwa danych osobowych mogą być podmioty na podstawie przepisów prawa oraz podmioty, z którymi zawarliśmy umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, jak również podmioty uprawnione do obsługi doręczeń.

### **Okres przechowywania danych**

Państwa dane przechowywane będą przez okres realizacji umowy i 5 lat po jej zakończeniu lub przez okres wygaśnięcia roszczeń stron oraz zgodnie z przepisami prawa, a w przypadku wyrażonej zgody do momentu jej wycofania lub funkcjonowania konta na platformie elektronicznej eBOK.

### **Prawa osób, których dane dotyczą**

Mają Państwo prawo do:

- 1) dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii;
- 2) sprostowania (poprawiania) swoich danych osobowych;

- 3) ograniczenia przetwarzania danych osobowych;
- 4) usunięcia danych osobowych po ustaniu celu przetwarzania lub cofnięcia zgody;
- 5) przenoszenia danych;
- 6) wniesienia skargi do Prezesa UODO (na adres Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00 - 193 Warszawa)

### **Informacja o wymogu podania danych**

Podanie przez Państwa danych osobowych jest:

- obowiązkowe w celu zawarcia umowy, w tym również wypełnienia obowiązku prawnego oraz realizacji uzasadnionego interesu administratora.
- dobrowolne; niepodanie danych osobowych skutkować będzie niemożnością utworzenia konta w systemie eBOK Wodociągów Pińczowskich

### § 16

1. Wodociągi Pińczowskie zastrzegają sobie prawo zmiany Regulaminu.
2. Informacje na temat zmian Regulaminu zamieszczane będą na stronie internetowej Wodociągów Pińczowskich pod adresem [www.wodociagipinczowskie.pl](http://www.wodociagipinczowskie.pl), oraz na indywidualnym koncie użytkownika e-BOK.