



## REGULAMIN ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA

### § 1

#### *Postanowienia ogólne*

1. Podstawą prawną świadczenia usług drogą elektroniczną jest ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz.U. z 2020 poz. 344), zwana dalej „ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną”.
2. Zgodnie z wymogami ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną tworzy się niniejszy Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta, zwany dalej „Regulaminem”.
3. Regulamin określa zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta, w szczególności zasady zakładania, udostępniania i wykorzystywania indywidualnego konta Klienta.

### § 2

#### *Definicje*

1. **Spółka** – Zakład Wodociągów i Kanalizacji „WODKAN” sp. z o.o. z siedzibą w Mokrej Prawej, adres: Mokra Prawa 30, 96 -100 Skierniewice, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi- Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000153424, NIP: 836-13-28-625, REGON: 750051152, kapitał zakładowy w wysokości 55 833 000,00 zł.
2. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzysta z usług oferowanych przez Spółkę.
3. **Login** – numer identyfikacyjny, który klient otrzymuje od Spółki bądź adres e-mail podany przez klienta we wniosku rejestracyjnym.
4. **Hasło** – kombinacja znaków zapewniająca Klientowi wyłączność dostępu do Elektronicznego Biura Obsługi Klienta.
5. **E-Bok** – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dla odbiorców usług Spółki

### § 3

#### *Rejestracja*

1. Poprzez rejestrację w E-Bok Klient akceptuje postanowienia niniejszego Regulaminu oraz wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach obsługi E-Bok.
2. Rejestracji do E-Bok można dokonać tylko w formie elektronicznej poprzez stronę internetową <https://ebok.wodkan-skierniewice.com.pl:442/>

3. Klient wypełnia formularz rejestracyjny do E- Bok dostępny na stronie internetowej <https://ebok.wodkan-skierniewice.com.pl:442/> Po wypełnieniu i wysłaniu przez Klienta drogą elektroniczną formularza rejestracyjnego następuje automatyczne przesłanie na podany adres e-mail informacji zwrotnej zawierającej link aktywacyjny.
4. Potwierdzenie rejestracji do E-Bok odbywa się po kliknięciu przez Klienta w link aktywacyjny, o którym mowa w § 3 ust. 3.
5. Przy pierwszym logowaniu Klient powinien zmienić wygenerowane w E-Bok hasło na własne.

### § 4

#### *Zasady korzystania z E-Bok*

1. Korzystanie z usługi E-Bok jest nieodpłatne.
2. Korzystanie z usługi E-Bok jest możliwe po podaniu podczas logowania, właściwego loginu Klienta i hasła.
3. Spółka może w każdej chwili modyfikować widoczność danych w E-Bok, a także zawieszać jego działanie lub dodawać nowe dane uprzednio informując Klienta o źródle danych oraz celu ich przetwarzania.
4. Dla użytkownika dostępne są w E-Bok następujące informacje i opcje interaktywne:
  - wgląd do swoich danych podstawowych i teleadresowych, pod jakimi figuruje w Spółce,
  - wgląd do swoich danych związanych z fakturami: sprawdzenie numeru dokumentu, daty wystawienia, wartości na jaką opiewa, terminu płatności itp.,
  - sprawdzenie salda wraz z odsetkami naliczonymi w notach obciążeniowych,
  - możliwość aktywowania usługi e-faktura, po akceptacji *Regulaminu przesyłania i udostępniania faktur w formie elektronicznej,*
  - wgląd do zestawienia umów, z widocznym numerem umowy i datą jej zawarcia,
  - wgląd do wskazań wodomierza oraz informacji o punktach, w których znajduje się wodomierz.
  - wgląd w indywidualne wiadomości i komunikaty wygenerowane od Spółki,
  - wgląd w formie kalendarza do terminów wystawienia i płatności faktur,
  - możliwość dokonania zgłoszenia sprawy przez komunikator według dostępnej w E-Bok klasyfikacji zgłoszeń.



5. Spółka zastrzega sobie prawo podejmowania decyzji o odstąpieniu do załatwiania spraw wpływającej od Klienta w formie elektronicznej, na rzecz pisemnej, w zależności od treści zawartych w zgłoszeniu.
6. Klient ma prawo do rezygnacji z korzystania z E-Bok w każdym czasie, zawiadamiając o tym Spółkę w formie pisemnej, wypełniając *Odwołanie zgody na dostęp do elektronicznego biura obsługi klienta (Załącznik nr 1)*
7. Spółka zablokuje dostęp do konta E-Bok w ciągu trzech dni roboczych od otrzymania zawiadomienia.
8. W przypadku rozwiązania umowy na dostarczenie wody lub odprowadzenie ścieków Spółka zobowiązana jest zablokować dostęp do E-Bok Klienta w ciągu 3 dni roboczych.

## § 7

### Odpowiedzialność stron

1. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu rejestracyjnym.
2. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za udostępnianie przez Klienta osobom trzecim loginu i hasła, ani za działania operatorów internetowych.
3. Klient zobowiązuje się do korzystania z E-Bok zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i normami społeczno-obyczajowymi oraz niniejszym Regulaminem.
4. Spółka ma prawo zablokować dostęp do konta E-Bok w przypadku skorzystania z niego przez Klienta w sposób sprzeczny z Regulaminem lub obowiązującymi przepisami prawa lub przyjętymi normami społeczno-obyczajowymi.

## § 8

### Informacje techniczne

1. Spółka podejmuje wszelkie działania, aby zapewnić poprawne działanie serwisu E-Bok.
2. Zaktualizowane informacje/dane mogą być dostępne w E-Bok z opóźnieniem, ze względu na proces ich weryfikacji.
3. Spółka nie odpowiada za szybkość przesyłania danych i jej ograniczenia oraz przerwy wynikające z uwarunkowań techniczno-konserwacyjnych, systemowych i łącz transmisyjnych.
4. Spółka zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania E-Bok. Wszelkie zmiany będą publikowane na stronie internetowej Spółki [www.wodkan-skierniewice.com.pl](http://www.wodkan-skierniewice.com.pl)

## § 9

### Przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Klienta podanych przy rejestracji do E-Bok jest Spółka.
2. Z administratorem można skontaktować się pod adresem : [iod@wodociagi-skierniewice.com.pl](mailto:iod@wodociagi-skierniewice.com.pl)
3. Dane osobowe będą przetwarzane na podstawie zgody Klienta udzielonej przy rejestracji do E-Bok, a w celu dochodzenia i obrony przed roszczeniami na podstawie prawnie usprawiedliwionego celu Spółki.
4. Wyrażenie zgody jest dobrowolne, jednak jest konieczne dla skorzystania z E-Bok. Zgoda może być w każdym czasie wycofana, bez wpływu na zgodność przetwarzania danych osobowych na podstawie tej zgody przed jej wycofaniem. Wycofanie zgody powoduje jednak brak możliwości korzystania z E-Bok.
5. Dane osobowe Klienta będą przetwarzane w celach określonych w Regulaminie do czasu wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych lub niezaakceptowania zmian Regulaminu oraz przez okres niezbędny do dochodzenia lub obrony przed roszczeniami.
6. W związku z przetwarzaniem danych osobowych Klientowi przysługują uprawnienia do uzyskania dostępu do swoich danych osobowych, do sprostowania swoich danych, osobowych, ograniczenia przetwarzania lub usunięcia danych osobowych w przypadkach określonych przepisami prawa, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych oraz przeniesienie danych osobowych do innego administratora.

## § 10

### Postanowienia końcowe

1. Spółka zastrzega sobie możliwość czasowego zawieszenia usługi E-Bok celem przeprowadzenia prac konserwatorskich oraz w przypadku zaistnienia nadzwyczajnych zdarzeń czy nieprzewidzianych okoliczności.
2. Spółka zastrzega sobie prawo zakończenia świadczenia usługi E-Bok w każdym czasie bez podania przyczyny, o czym Klient zostanie poinformowany w formie elektronicznej lub pisemnej.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
4. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia podpisania.