

REGULAMIN ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Użyte w Regulaminie eBOK określenia oznaczają:

- 1) **eBOK** – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta.
- 2) **Spółka** – Wodociągi Miejskie Spółka z o.o. z siedzibą w Braniewie ul. Olsztyńska 10 wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Olsztynie VIII Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000041598, NIP 582-000-30-23, Regon 170 164 333, o kapitale zakładowym w kwocie 13.441.500,00 zł.
- 3) **Klient** – Osoba fizyczna, osoba prawna lub inny podmiot nie posiadający osobowości prawnej, będący stroną umowy o zbiorowe zaopatrzenie w wodę i/lub zbiorowe odprowadzanie ścieków ze Spółką.
- 4) **Użytkownik** – Posiadający indywidualny login i hasło Klient zarejestrowany w eBOK oraz posiadający podpisaną umowę ze Spółką.
- 5) **login** – Pięciodziesiętny, unikalny numer Klienta, służący do identyfikacji w trakcie logowania do eBOK. Rolę loginu może również spełniać adres e-mail, podany w trakcie rejestracji.
- 6) **hasło** – Ciąg znaków podawany przez Użytkownika w trakcie logowania do eBOK. Hasło musi składać się z co najmniej siedmiu znaków w tym dwóch cyfr.

2. Administratorem danych osobowych jest:

Wodociągi Miejskie Spółka z o.o. z siedzibą przy ul. Olsztyńskiej 10, 14-500 Braniewo, KRS 0000041598, Regon 170164333, NIP 5820003023, tel./fax 55 644 24 17, sekretariat@wmbr.pl.

Dane osobowe będą przetwarzane wyłącznie w celu świadczenia usługi eBOK.

Dane osobowe nie będą udostępniane podmiotom innym niż uprawnione na mocy przepisów prawa. Podającemu dane przysługuje prawo do żądania od administratora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania lub prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych. Wnioski o skorzystanie z ww. praw dostępne są dla osób, których dane dotyczą, w siedzibie firmy.

Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo złożenia skargi do organu nadzorczego.

Podanie danych jest dobrowolne.

Dane osobowe przetwarzane będą do czasu odwołania zgody.

We wszystkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych oraz z wykonywaniem praw przysługujących na mocy RODO do Państwa dyspozycji pozostaje:

INSPEKTOR OCHRONY DANYCH (DPO/IOD)

Przemysław Wirgowski

punkt kontaktowy inspektora ochrony danych <https://idpo.pl/kontakt/>

email: kontakt@idpo.pl

3. Użytkownikiem eBOK może zostać każdy Klient po uprzednim dokonaniu rejestracji w eBOK.
4. Użytkowanie eBOK jest bezpłatne.
5. Do poprawnego działania eBOK wymagana jest przeglądarka internetowa kompatybilna ze standardem HTML 4.0 lub nowszym akceptująca pliki cookies.
6. Wymagania techniczne:
 - 1) Minimalna wymagana rozdzielczość do poprawnego działania eBOK to 1024 x 768.
 - 2) Usługa eBOK dostępna jest dla użytkowników korzystających z przeglądarek internetowych:
 - a) Internet Explorer w wersji 6.0 lub wyższej,
 - b) Firefox w wersji 3. lub wyższej,
 - c) Opera w wersji 9 lub wyższej,
 - d) Chrome w wersji 16 lub wyższej.
 - 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 <http://www.wmbr.pl>

§ 2. Rejestracja

1. Rejestracja Klienta następuje nieodpłatnie.
2. Klient wypełnia formularz umieszczony na stronie www.wmbr.pl
3. Procedura rejestracji poprzez eBOK wygląda następująco.
 - użytkownik wybiera opcję „Rejestracja” na stronie logowania
 - użytkownik wypełnia wszystkie pola formularza (mamy możliwość zdefiniowania, które pola znajdują się na formularzu – póki co włączyłem wszystkie)
 - formularz przesyłany jest emailem do Spółki, gdzie następuje jego weryfikacja przez pracownika
 - w przypadku poprawnej weryfikacji danych, przyznawany jest dostęp do eBOK, nadawane jest hasło a następnie automatycznie wysyłany jest do klienta email z informacją o przyznaniu dostępu oraz loginem i hasłem (które użytkownik będzie musiał zmienić po pierwszym zalogowaniu się)
4. Spółka dopuszcza również rejestrację użytkownika w biurze, poprzez wydrukowanie mu oświadczenia, jego podpisanie oraz zeskanowanie i archiwizację w ZSI.

§3. Korzystanie z usług eBOK

1. eBOK jest dostępny dla Klienta przez 24 godziny na dobę we wszystkie dni tygodnia. Spółka zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do eBOK w związku z potrzebą przeprowadzania okresowej konserwacji.
2. Zalogowany Użytkownik ma możliwość podawania odczytów poprzez eBOK.
3. Obraz faktury dostępny będzie do 48 godzin od podania odczytu.
4. Odczyty można podawać od 10 do 20 dnia każdego miesiąca. Jeżeli Użytkownik nie poda w tym terminie odczytu poprzez eBOK, rozliczenia dokona Spółka.
5. W zakładce kontakt Użytkownik posiada możliwość zamawiania usług drogą elektroniczną
2. Spółka może w każdej chwili bez podania przyczyny modyfikować usługi dostępne w eBOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe usługi.
3. Spółka ma prawo zablokować dostęp do konta Klienta w razie stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa.
4. Spółka ma prawo do zablokowania realizacji procesu odczytu, gdy zaistnieje uzasadniona wątpliwość, co do jej autentyczności lub zgodności ze stanem faktycznym lub przepisami.
5. Spółka zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania eBOK.

§ 4. Reklamacje

1. Zgłoszenie przez użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących eBOK możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: zbyt@wmbbr.pl, lub pod numerem telefonu 55 644 24 17 wew. 11, bądź 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.

§ 5. Zakres zobowiązań i odpowiedzialności:

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z eBOK zgodnie z postanowieniami niniejszego regulaminu oraz obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności do:
 - niepodejmowania działań mających na celu odczytanie haseł i danych innych użytkowników,
 - nieudostępniania haseł osobom trzecim, wylogowania się niezwłocznie po zakończeniu korzystania z eBOK, 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 przesyłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań 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.

§ 6.

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.
4. W przypadku naruszenia warunków regulaminu lub przepisów prawa umowa określona w pkt.1 zostaje rozwiązana w trybie natychmiastowym.
5. W przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, użytkownik traci dostęp do systemu eBOK w terminie 14 dni od daty powiadomienia o dezaktywacji jego konta. W takim przypadku Odbiorca zobowiązany jest do pobrania wszystkich udostępnionych faktur elektronicznych z serwera eBOK w w/w terminie.
6. Rozwiązanie umowy, o której mowa w pkt. 1, skutkuje usunięciem danych osobowych użytkownika oraz unieważnieniem funkcjonującego loginu i hasła z systemu eBOK.

§ 7.

1. 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 (ustawa z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne Dz. U. z 2017 poz. 1907 tekst jednolity).

2. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w związku ze świadczeniem przez Spółkę usług drogą elektroniczną (ustawa z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną Dz. U. z 2017 r. poz.1219 tekst jednolity).
3. Udostępnione dane są w pełni chronione zgodnie z Rozporządzeniem 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) - Dz.Urz.UE.L 2016 Nr 119, str. 1, ze zm.

§ 8. 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 <http://www.wmbr.pl/> stosownego komunikatu. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia użytkownikowi regulaminu na stronie internetowej Spółki.