

REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA (eBOK) w Ekoprzedsiębiorstwie Sp. z o.o. w Mielnie

Regulamin korzystania z usług Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (w skrócie eBOK) w **Ekoprzedsiębiorstwie Sp. z o.o.** w Mielnie (zwany dalej „Regulaminem”) zawiera warunki i zasady świadczenia usług eBOK, oferowanego przez **Ekoprzedsiębiorstwo Sp. z o.o.** w Mielnie oraz zasady zabezpieczania danych osobowych Klientów i udostępnionych przez nich informacji.

§ 1

Postanowienia ogólne

1. eBOK jest własnością **Ekoprzedsiębiorstwa Sp. z o.o.** z siedzibą w Mielnie, przy ul. gen. Stanisława Maczka 44 , 76-032 Mielno zarejestrowanej w Sądzie Rejonowym w Koszalinie, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego nr KRS 0000291460, NIP: 4990555465, Regon 320419702 adres e-mail: sekretariat@ekoprzedsiębiorstwo.pl
2. **Ekoprzedsiębiorstwo Sp. z o.o. w Mielnie** jest administratorem danych osobowych zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz.U. UE 4.5.2016) i ustawą z dnia 10 maja 2018r o ochronie danych osobowych (Dz.U.2018, poz.1000)
3. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta eBOK jest dostępne na stronie internetowej: www.ekoprzedsiębiorstwo.pl w okienku eBOK oraz pod adresem: <https://ebok.ekoprzedsiębiorstwo.pl>
4. Korzystanie z eBOK jest bezpłatne i dobrowolne.
5. eBOK jest dostępny dla Klientów 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Administrator zastrzega możliwość dokonywania przerw w dostępie do eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia konserwacji.

§ 2

Oznaczenia

Regulamin w dalszej zawiera części następujące oznaczenia:

1. eBOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta
2. Spółka - **Ekoprzedsiębiorstwo Sp. z o.o. w Mielnie.**
3. Klient – podmiot (osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej), który zawarł umowę ze Spółką o zaopatrzenie w wodę, odprowadzanie ścieków lub inne usługi dodatkowe.
4. Użytkownik – klient lub upoważniony przedstawiciel zarejestrowany w eBOK posiadający numer identyfikacyjny ID i hasło.
5. Nr identyfikacyjny ID – indywidualny numer identyfikacyjny nadany przez Spółkę służący do identyfikacji Klienta, umieszczony w prawym górnym rogu faktury.
6. Hasło – ciąg co najmniej 8 znaków (w tym 1 duża litera i jedna cyfra) znanych wyłącznie Użytkownikowi zapewniający wyłączność dostępu do eBOK.
7. Administrator eBOK – osoba nadzorująca i kontrolująca prawidłowe funkcjonowanie eBOK.
8. Faktura elektroniczna – obraz faktury stworzony w programie pozwalającym na tworzenie obrazu pliku w formacie „pdf” bez opatrzenia bezpiecznym podpisem elektronicznym i stosowania elektronicznego systemu wymiany danych (EDI).
9. RODO - Rozporządzenie 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.U. UE 4.5.2016).

§ 3

Warunki udostępnienia i korzystania z eBOK

1. Korzystającym z usługi eBOK w Spółce może być wyłącznie Klient będący stroną umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków i/lub usług dodatkowych.
2. Udostępnienie Klientowi usługi następuje po spełnieniu łącznie przez Klienta poniższych warunków:
 - posiada umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków,

- zaakceptował regulamin,
- zalogował się do systemu poprzez wpisanie prawidłowego numeru ID i hasła.

3. Korzystanie z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta eBOK odbywa się w następujący sposób:

Profil I „podstawowy” – umożliwiający wgląd i wydruk wystawionych wcześniej dokumentów.

Procedura aktywacji konta : 1) wejście na stronę : <https://ebok.ekoprzedsiębiorstwo.pl>,

- 2) zapoznanie się i zaakceptowanie warunków regulaminu,
- 3) dokonanie aktywacji konta w eBOK poprzez podanie nr identyfikacyjnego oraz adresu e-mail,
- 4) odebranie maila z podanego adresu , zawierającego tymczasowe hasło oraz link aktywacyjny,
- 5) uruchomienie linku aktywacyjnego , zalogowanie się do systemu eBOK oraz zmiana hasła na własne.

4. Na tym etapie użytkownik może korzystać z następujących funkcji eBOK:

- a) Moje konto – użytkownik może sprawdzić aktualne dane identyfikacyjne zarejestrowane w systemie spółki, dokonać zmiany hasła .
 - b) Rozliczenia - użytkownik może zobaczyć dane punktu (lub punktów), datę ostatniego rozliczenia oraz ostatni stan licznika. Wybierając dany punkt można podejrzeć historię kilku ostatnich odczytów.
 - c) Płatności - użytkownik ma możliwość obejrzenia listy nieuregulowanych faktur oraz not odsetkowych oraz wydrukowania obrazu dokumentów będących na liście.
 - d) Formularze- użytkownik ma możliwość wydrukowania następujących formularzy:
 - Zlecenie ekspertyzy wodomierza
 - Wniosek o zawarcie umowy o zapewnienie dostawy wody i odbiór ścieków
 - Wniosek o rozwiązanie umowy
 - Wniosek o zapewnienie dostawy wody i odbiór ścieków
 - Wniosek o wydanie warunków na podlicznik do wody bezpowrotnie zużytej
 - Oświadczenie o posiadaniu ujęcia własnego
 - Oświadczenie z danymi
 - Inne udostępnione druki dodawane lub aktualizowane na stronie: www.ekoprzedsiębiorstwo.pl
 - e) Kontakt – użytkownik ma możliwość zgłoszenia awarii, reklamacji, zrezygnowania z korzystania z eBOK, zgłoszenia problemu technicznego w eBOK oraz wysłania pisma innej treści.
5. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie korzystania z systemu eBOK.
6. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć login oraz hasło przed dostępem osób trzecich.
7. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą eBOK.
8. Rozwiązanie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków skutkuje usunięciem danych osobowych z systemu eBOK oraz unieważnieniem funkcjonującego numeru ID i hasła.
9. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w wypadku stwierdzenia, że użytkownik korzysta z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
10. Administrator eBOK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z udostępnienia przez Użytkownika indywidualnego numeru identyfikacyjnego Użytkownika (Nr ID) oraz hasła osobom trzecim.
11. Spółka zastrzega sobie prawo zmiany treści Regulaminu. W przypadku dokonania zmiany w Regulaminie, Administrator poinformuje o tym niezwłocznie Użytkowników poprzez publikację jednolitego tekstu Regulaminu na stronie internetowej Spółki oraz poprzez umieszczenie stosownego komunikatu w systemie eBOK.

§ 4

Wymagania techniczne

1. Do prawidłowego działania eBOK wymagana jest:

- a) przeglądarka internetowa: Internet Explorer w wersji 6.0 lub wyższej, Firefox ,Opera, Google Chrome,
- c) minimalna szybkość łącza internetowego powyżej 256 KB/s.

§ 5

Postępowanie reklamacyjne

1. Klient ma prawo do składania reklamacji. Reklamacje zgłaszane są za pośrednictwem eBOK, pisemnie lub ustnie w siedzibie Spółki w Mielnie ul. gen. Stanisława Maczka 44, telefonicznie pod nr: 94 318 97 50 bądź drogą elektroniczną: ebok@ekoprzedsiębiorstwo.pl
2. Potwierdzenie przyjęcia przez Spółkę zgłoszenia reklamacyjnego lub informacji o awarii za pośrednictwem eBOK będzie potwierdzane telefonicznie lub drogą elektroniczną na podany przez Użytkownika adres e-mail.

3. W razie stwierdzenia przez Klienta nieprawidłowości w funkcjonowaniu systemu eBOK, powinien on niezwłocznie przekazać reklamację zawierającą opis stwierdzonych nieprawidłowości oraz oczekiwany sposób załatwienia reklamacji. Spółka może się zwrócić do Klienta o przedstawienie dodatkowych informacji lub dokumentów, niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.

§ 6

Zabezpieczenia dostępu do eBOK

1. Dostęp do systemu jest możliwy jedynie po poprawnej identyfikacji Klienta na podstawie indywidualnego numeru identyfikacyjnego ID i hasła.
2. W trakcie dostępu do systemu następuje połączenie między stronami, które jest szyfrowane przy wykorzystaniu technologii SSL/HTTPS.
3. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu (na przykład w momencie aktywacji, logowania) zobowiązany jest do kontaktu z Administratorem eBOK za pośrednictwem poczty elektronicznej: ebok@ekoprzedsiębiorstwo.pl lub osobiście w siedzibie Spółki ul gen. Stanisława Maczka 44 w Mielnie od poniedziałku do piątku w godz. 7.00 – 15.00 lub telefonicznie pod nr 94 318 97 50 .
4. Szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z eBOK to możliwość uzyskania przez nieuprawnione osoby dostępu do danych transmitowanych przez sieć lub przechowywanych na dołączonych do sieci komputerach i ingerencji w te dane, co może spowodować w szczególności ich utratę, nieuprawnioną zmianę lub uniemożliwienie korzystania z określonych usług.
5. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki ujawnienia przez Klienta osobom trzecim informacji, które mogą skutkować realizacją dyspozycji złożonych przez osobę nieuprawnioną, posługującą się numerem identyfikacyjnym i hasłem Klienta.
6. Zakazuje się umieszczania w systemie eBOK tekstów niezgodnych z obowiązującymi przepisami (art. 3 Ustawy o języku polskim z dnia 7 października 1999 r., art. 23 Kodeksu cywilnego oraz art. 194 - 196 Kodeksu karnego) oraz używania słów powszechnie uznawanych za obelżywe, rozesyłanie spamu i niezamówionej informacji handlowej oraz uprawianie działalności komercyjnej, reklamowej, promocyjnej itp.

§ 7

Przetwarzanie danych osobowych

1. Dane wykorzystywane w eBOK są utrwalane, przechowywane i zabezpieczane tylko w ramach obowiązującego prawa, w szczególności: Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz.U. UE 4.5.2016), ustawą z dnia 10 maja 2018r o ochronie danych osobowych (Dz.U.2018, poz.1000) oraz ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2013 r. poz.1422).
3. Dane osobowe to, zgodnie z RODO, informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej.
4. Administratorem danych osobowych jest Ekoprzedsiębiorstwo Sp. z o.o. z siedzibą w Mielnie (76-032), ul. Generała Stanisława Maczka 44 ("Spółka").
5. Dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji udostępnianych przez Spółkę usług lub produktów lub marketingu towarów i usług własnych Spółki, stanowiącego tzw. prawnie uzasadniony interes Spółki - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b), c) i f) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO).
6. Po wyrażeniu odrębnej zgody, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a) RODO dane mogą być przetwarzane również w celu przesyłania informacji handlowych drogą elektroniczną. W przypadku konieczności dostarczenia zamówienia dane osobowe mogą być udostępniane operatorom pocztowym lub przewoźnikom wyłącznie w celu dostarczenia zamówienia. Dane osobowe mogą być ujawnione pracownikom lub współpracownikom Spółki, jak też podmiotom udzielającym wsparcia Spółce na zasadzie zleconych usług i zgodnie z zawartymi umowami powierzenia. W innych przypadkach dane osobowe mogą być ujawnione podmiotom uprawnionym wyłącznie na podstawie przepisów prawa.
7. Dane osobowe przetwarzane w celach związanych z korzystaniem z usług/produktów Spółki będą przetwarzane na czas umożliwienia nabycia usługi/produktu i jego dostarczenia lub przez okres rzeczywistego korzystania z danej usługi, po czym dane podlegające archiwizacji będą przechowywane przez okres właściwy dla przedawnienia roszczeń, tj. 10 lat. Dane osobowe przetwarzane w celach marketingowych objętych oświadczeniem zgody będą przetwarzane do czasu odwołania zgody. Dane osobowe przetwarzane w celu marketingu produktów i usług Spółki w formie papierowej, czyli na podstawie tzw. prawnie uzasadnionego interesu (co nie wymaga zgody) będą przetwarzane do czasu wniesienia sprzeciwu na takie przetwarzanie.
8. Osoba, której dane dotyczą ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
9. Dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany (w tym w formie profilowania) w ten sposób, że w wyniku takiego zautomatyzowanego przetwarzania mogłyby zapadać jakiegokolwiek decyzje, miałyby być powodowane inne skutki prawne lub w inny sposób miałyby

to istotnie wpływać na naszych Klientów.

10. W przypadku stwierdzenia, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO, osoba której dane dotyczą ma prawo wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
11. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak podanie oznaczonych danych osobowych jest niezbędne do korzystania z systemu eBOK, natomiast konsekwencją ich niepodania będzie brak możliwości aktywacji konta i skorzystania z systemu eBOK.
12. Z Inspektorem Ochrony Danych powołanym w Spółce można się skontaktować pod adresem: politowski@ekoprzedsiębiorstwo.pl lub korespondencyjnie: ul. gen. Stanisława Maczka 44, 76-032 Mielno.

8

Postanowienia końcowe

1. Klient zobowiązuje się do korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klientów eBOK zgodnie z niniejszym Regulaminem, umową o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków wraz z innymi uregulowaniami stanowiącymi integralną część cytowanej umowy oraz ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2013 r. poz. 1422). Zmiana Regulaminu nie powoduje zmiany umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.
2. Regulamin został zatwierdzony Zarządzeniem Prezesa Zarządu Ekoprzedsiębiorstwa Sp. z o.o. i wchodzi w życie z dniem **14.08.2018r**