

Regulamin korzystania z usług Elektronicznego Biura Obsługi Klienta

§1 Postanowienia wstępne

1. Regulamin korzystania z usług Internetowego Biura Obsługi Klienta (**dalej: Regulamin**) określa zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (**dalej: eBOK**).
2. Niniejszy Regulamin skierowany jest do Klientów Żagańskich Wodociągów i Kanalizacji sp. z o. o. (**dalej: ŻWiK**)
3. Korzystanie z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta polega w szczególności na:
 - Tworzeniu indywidualnego konta użytkownika
 - Użytkowaniu indywidualnego konta użytkownika pozwalającego na dostęp do usług internetowych Żagańskich Wodociągów i Kanalizacji sp. z o. o. w Żaganiu.
 - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne jest na stronie internetowej pod adresem www.zwik.zagan.pl
4. Administratorem danych przetwarzanych w związku z eBok są Żagańskie Wodociągi i Kanalizacje sp. z o. o. z siedzibą przy ulicy Bolesława Chrobrego 44, 68-100 w Żaganiu. Informację na temat przetwarzania danych osobowych znajdują Państwo w paragrafie 9 „Ochrona danych osobowych” niniejszego dokumentu.
5. Założenia konta na platformie eBok, w tym wyrażenie zgody na przestrzeganie Regulaminu, jest równoznaczne z akceptacją jego postanowień i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną z ŻWiK.
6. Regulamin korzystania z eBOK jest dostępny na stronie <https://zwik.zagan.pl>. Użytkownik ma możliwość jego pozyskania, odtwarzania i utrwalania jego treści. Przedsiębiorstwo umożliwia Odbiorcy zapoznanie się z treścią Regulaminu przed podpisaniem umowy czy założeniu konta w eBOK.
7. Korzystanie z eBOK jest bezpłatne.
8. eBOK jest dostępny dla Użytkowników 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Administrator zastrzega możliwość dokonywania przerw w dostępie do eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych. Użytkownik zostanie poinformowany o planowanej przerwie technicznej w formie elektronicznej z 1-dniowym wyprzedzeniem.

§ 2 Definicje

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - **Użytkownik** – odbiorca zarejestrowany w eBOK, posiadający indywidualny login i hasło
 - **Nr kontrahenta** - numer identyfikacyjny (kod nabywcy) znajdujący się na fakturze za sprzedaż wody i/lub odprowadzanie ścieków
 - **Hasło** - losowy ciąg znaków znanych wyłącznie użytkownikowi zapewniający dostęp do eBOK,
 - **Odbiorca** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej korzystająca z usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i/lub zbiorowego odprowadzania ścieków, na podstawie pisemnej umowy zawartej z firmą Żagańskie Wodociągi i Kanalizacje sp. z o.o. w Żaganiu
 - **Administrator Danych** – osoba fizyczna lub prawna, organ publiczny, jednostka lub inny podmiot, który samodzielnie lub wspólnie z innymi ustala cele i sposoby przetwarzania danych osobowych. W przypadku niniejszego dokumentu są to Żagańskie Wodociągi i Kanalizacje Sp. z o.o.
 - **Administrator eBOK** - osoba nadzorująca funkcjonowanie eBOK,
 - **System** – system informatyczny Elektronicznego Biura Obsługi Klientów, umożliwiający Użytkownikom dostęp do indywidualnego konta eBOK, przesyłanie informacji za pośrednictwem Internetu oraz umożliwiający Przedsiębiorstwu przyjmowanie, przechowywanie, przetwarzanie, ujawnianie i ochronę informacji udostępnionych przez Odbiorcę.
 - **Faktura elektroniczna** - faktura w formie elektronicznej, zawiera dane wymagane ustawą i przepisami wydanymi na jej podstawie wystawiona i otrzymana w dowolnym formacie elektronicznym w rozumieniu ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (tekst jednolity z 2016r. nr poz. 710 z późn. zm.),

- **Akceptacja sposobu i warunków przesyłania faktur w formie elektronicznej** – zgoda na przesyłanie faktur w formie elektronicznej w rozumieniu ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2020r. nr poz. 568 z późn. zm.)
- **Umowa** - umowa na zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków,
- **Login** – Niezmienny, niepowtarzalny ciąg znaków przypisanych Użytkownikowi

§ 3 Rejestracja

1. Odbiorca zobowiązany jest przed rejestracją do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu.
2. Zarejestrowanie Użytkownika może nastąpić jedynie drogą internetową.
3. Uruchomienie konta Użytkownika następuje niezwłocznie po zweryfikowaniu danych przez pracowników firmy Żagańskie Wodociągi i Kanalizacje sp. z o.o. w Żaganiu.
4. Podczas tworzenia konta Odbiorcy automatycznie tworzony jest główny profil użytkownika zawierający nr kontrahenta i hasło. Login jest niepowtarzalny, niezmienny i przypisany Użytkownikowi.
5. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie korzystania z systemu eBOK.
6. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć numer kontrahenta oraz hasło przed dostępem osób trzecich.
7. Rezygnacja z korzystania z systemu eBOK nie powoduje rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
8. Rozwiązanie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków skutkuje usunięciem danych osobowych z systemu oraz unieważnieniem funkcjonujących nr kontrahenta i hasła.

§ 4 Rodzaje i zakres usług

1. Usługi Elektronicznego Biura Obsługi Klienta są dostępne wyłącznie dla Użytkowników eBOK i umożliwiają skorzystanie z następujących usług:
 - sprawdzenie odczytu wodomierzy oraz wgląd w ich historię,
 - przeglądanie wystawionych faktur z możliwością ich wydruku,
 - analizowanie danych i wykresów dotyczących zużycia wody i odprowadzania ścieków,
 - szybkiego otrzymywania przekazywanych przez Przedsiębiorstwo istotnych dla Użytkownika informacji.
2. Usługi Elektronicznego Biura Obsługi Klienta nie uwzględniają rozliczeń dotyczących usług wykonywanych jednorazowo, m.in.: usunięcia awarii, opłat związanych z przyłączeniem do sieci kanalizacyjnej, itp.

§ 5 Płatności

1. Na podstawie, zawartych umów Przedsiębiorstwo umożliwia wgląd do faktur, które znajdują się w systemie eBOK.

§ 6 Warunki udostępnienia i korzystania z IBOK

1. eBOK jest własnością Żagańskie Wodociągi i Kanalizacje sp. z o.o. w Żaganiu
2. Korzystającym z usługi eBOK może być wyłącznie Użytkownik będący stroną umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków podpisanej z Przedsiębiorstwem.
3. Udostępnienie Odbiorcy usługi następuje po spełnieniu łącznie przez niego poniższych warunków:
 - posiada umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków,
 - dokonał rejestracji w systemie eBOK,
 - zalogował się do systemu poprzez wpisanie prawidłowego loginu i hasła.

4. Aktualny wykaz danych dotyczących: wystawionych faktur VAT i odczytów wodomierzy jest w eBOK na koncie każdego zalogowanego Użytkownika.
5. Przedsiębiorstwo zastrzega sobie prawo do wstrzymania dostępności usługi w przypadku prowadzenia prac konserwacyjnych oraz awarii łącza internetowego.
6. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w wypadku stwierdzenia, że Użytkownik korzysta z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
7. Administrator eBOK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z udostępnienia przez Użytkownika identyfikatora Użytkownika (nr kontrahenta) oraz hasła osobom trzecim.
8. Przedsiębiorstwo 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 Przedsiębiorstwa oraz poprzez umieszczenie stosownego komunikatu w systemie eBOK. Użytkownik ma prawo do odstąpienia od porozumienia w zakresie korzystania z eBOK w przypadku braku akceptacji zamieszczonych zmian poprzez złożenie do Przedsiębiorstwa pisemnego oświadczenia o odstąpieniu.

§ 7 Wymagania techniczne

1. Za prawidłowe działanie eBOK odpowiada Administrator, który podejmie wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie systemu w zakresie możliwości wynikających z dostępu technicznego.
2. Do prawidłowego działania eBOK wymagana jest:
 - przeglądarka internetowa: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Opera, Google Chrome,
 - minimalna szybkość łącza internetowego powyżej 256 KB/s.
3. Prawidłowe korzystanie z eBOK wymaga posiadania przez Użytkownika odpowiednich parametrów technicznych sprzętu i oprogramowania, zgodnie z zapisami §7 pkt 2 niniejszego Regulaminu.

§ 8 Nieprawidłowe działanie systemu

W razie stwierdzenia przez Użytkownika nieprawidłowości w funkcjonowaniu systemu eBOK, powinien on niezwłocznie przekazać informację, zawierającą opis stwierdzonych nieprawidłowości na adres mailowy w bok@zwik.zagan.pl

§ 9 Zabezpieczenia dostępu do eBOK

1. Dostęp do systemu jest możliwy jedynie po poprawnej identyfikacji Użytkownika na podstawie loginu 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 trakcie rejestracji, logowania itp.) zobowiązany jest do kontaktu z Administratorem eBOK za pośrednictwem poczty elektronicznej: bok@zwik.zagan.pl, osobiście w siedzibie Przedsiębiorstwa.
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. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za skutki ujawnienia przez Użytkownika osobom trzecim informacji, które mogą skutkować realizacją dyspozycji złożonych przez osobę nieuprawnioną, posługującą się loginem i hasłem Użytkownika.
6. Zakazuje się umieszczania w systemie eBOK tekstów naruszających obowiązujące przepisy prawa oraz używania słów powszechnie uznawanych za obelżywe, rozsyłanie spamu i niezamówionej informacji

handlowej oraz uprawianie działalności komercyjnej, reklamowej, promocyjnej itp. Treści takie zostaną niezwłocznie usunięte przez Administratora systemu na wniosek Użytkownika lub z urzędu.

§ 10 Przetwarzanie danych osobowych

1. W ramach realizacji założeń eBOK, ŻWiK zobowiązuje się do:
 - a. Przestrzegania wymagań Rozporządzenia Parlamentu i Rady (EU) 2016/697 z dnia 27.04.2016r., w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej: Rozporządzenie RODO).
 - b. Zachowania poufności wszelkich informacji oraz danych w związku z świadczeniem usługi IBOK, których ujawnienie mogłoby narazić Użytkowników na szkodę lub spowodować uszczuplenie jego wizerunku.
 - c. Informowania w wszelkich nieprawidłowościach w zakresie przetwarzania danych osobowych w związku z IBOK
2. ŻWiK w celu spełnienia obowiązku informacyjnego określonego w artykule 13 Rozporządzenia RODO, informuje o zasadach przetwarzania danych osobowych Użytkownika eBOK oraz o przysługujących z związku z tym prawach:
 - a. Administratorem danych osobowych przekazanych przez Użytkownika są Żagańskie Wodociągi i Kanalizacji Sp. z o.o., 68-100 Żagań, ul. Bolesława Chrobrego 44.
 - b. Inspektorem Ochrony Danych jest Rafał Wielgus, kontakt e-mail: iod@bhpx.pl, tel.: 68 411 40 00.
 - c. Dane osobowe Użytkowników IBOK będą przetwarzane na podstawie poniższych przepisów:
 - art. 6 ust. 1 lit. a Rozporządzenia RODO – na podstawie zgody, osoby, której dane dotyczą,
 - art. 6 ust. 1 lit. b Rozporządzenia RODO - na podstawie umowy zawartej pomiędzy ŻWiK a Użytkownikiem,
 - art. 6 ust. 1 lit. r Rozporządzenia RODO – w związku z prawnie uzasadnionymi interesami realizowanymi przez administratora.
 - d. Odbiorcami danych osobowych Użytkowników mogą być tylko podmioty uprawnione do odbioru tychże danych w uzasadnionych przypadkach i na podstawie odpowiednich przepisów prawa, w szczególności takie firmy czy jednostki jak: obsługa informatyczna serwisu, policja, prokuratura oraz inne jednostki, z którymi ŻWiK współpracuje na podstawie zawartych umów powierzenia danych.
 - e. Dane pozyskiwane są od osoby, której dane dotyczą podczas rejestracji w IBOK.
 - f. Zgromadzone w toku przetwarzania dane osobowe przechowywane będą w czasie określonym przepisami prawa w związku z:
 - Okresem świadczenia Użytkownikowi usługi eBOK,
 - Dochodzeniem lub obroną przed ewentualnymi roszczeniami,
 - Na zasadach określonych w ustawie z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (t.j. Dz. U. 2018 poz. 217 z późn. zm.).
 - g. W związku z przetwarzaniem danych osobowych Użytkownika, ma on prawo żądania od administratora dostępu do danych osobowych, prawo do ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz prawo do przenoszenia danych
 - h. W przypadku powzięcia informacji o niezgodnym z prawem przetwarzaniu danych osobowych, Użytkownik ma prawo do wniesienia z tego tytułu skargi do organu nadzorczego, którym jest Urząd Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, tel. 22-531-03-00, kancelaria@uodo.gov.pl.

- i. Podanie przez Użytkownika danych w celu realizacji przez ŻWiK usługi eBOK stanowi warunek założenia konta w eBOK, brak ich podania uniemożliwi jego założenie.
- j. Dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany i nie będą profilowane.

§ 11 Postanowienia końcowe

1. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta zgodnie z niniejszym Regulaminem, umową o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, wraz z innymi uregulowaniami stanowiącymi integralną część cytowanej umowy oraz ustawą z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jednolity z 2016r. poz.1030 z późn zm.).
2. Zmiana Regulaminu nie powoduje zmiany umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
3. Bezpośredni dostęp do Elektronicznego Biura Obsługi Klienta IBOK: bok@zwik.zagan.pl