

**REGULAMIN KORZYSTANIA Z ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA
W
PRZEDSIĘBIORSTWIE WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI W OBORNIKACH SP. Z O.O.
REPREZENTOWANA PRZEZ PREZESA ZARZĄDU Z SIEDZIBĄ W OBORNIKACH
UL. STASZICA 41A, 64-600 OBORNIKI**

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (zwanego dalej: e-BOK) w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystywania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do informacji i opcji interaktywnych wymienionych w pkt. III, 4.
2. Regulamin e-BOK określa zasady świadczenia przez Spółkę jako Dostawcę e-BOK usług drogą elektroniczną z wykorzystaniem Platformy e-BOK. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej <https://www.pwik-oborniki.pl/> oraz w siedzibie Spółki. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania na stronie internetowej.
3. Regulamin został opracowany na podstawie art. 8 ust. 1 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Regulamin zostaje udostępniony Użytkownikowi e-BOK przed skorzystaniem z Platformy e-BOK, a także w każdym przypadku na żądanie Klienta.
4. Korzystanie z Platformy e-BOK jest możliwe tylko przez Użytkowników e-BOK, którzy zaakceptowali aktualną wersję Regulaminu
5. Użytkownik e-BOK jest zobowiązany do zaakceptowania Regulaminu w procesie rejestracji na Platformie e-BOK.
6. Korzystanie z Platformy e-BOK oznacza akceptację niniejszego Regulaminu przez Użytkownika e-BOK w jego aktualnym brzmieniu.
7. Użytkownik e-BOK zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu.
8. Prawidłowe korzystanie z Platformy e-BOK możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny Użytkownika e-BOK minimalnych wymagań technicznych określonych w niniejszym Regulaminie.
9. Dostawca e-BOK, nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta Użytkownik e-BOK, a które uniemożliwiają korzystanie z Platformy e-BOK.
10. Dokumentem nadrzędnym wobec niniejszego Regulaminu jest Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie gminy Oborniki dostępny na stronie podmiotowej spółki z zakładce Regulamin.
11. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - Spółka** – Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Obornikach Sp. z o.o. (PWIK w Obornikach Sp. z o.o.) reprezentowana przez Prezesa Zarządu z siedzibą w Obornikach przy ul. Staszica 41A, 64-600 Oborniki, zarejestrowana w Polsce pod nr NIP:787-00-23-856, REGON:630218518, adres poczty e-mail: sekretariat@pwik-oborniki.pl telefon: 61 29 61 502 adres strony internetowej: <https://www.pwik-oborniki.pl/>
 - Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** - ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (t. j. Dz.U. 2002 nr 144 poz. 1204 z późn. zm.).

Prawo telekomunikacyjne - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (tj. Dz.U. 2004 nr 171 poz. 1800 z późn. zm.).

Klient – podmiot, który jest stroną zawartej ze Spółką umowy na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków,

Użytkownik – klient zarejestrowany w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta (e-BOK), posiadający login oraz hasło,

Login – adres e-mail podany przez klienta we wniosku rejestracyjnym, niezbędny Użytkownikowi w celu identyfikacji podczas korzystania z e-BOK.

Hasło – kombinacja co najmniej 12 i nie więcej niż 30 znaków (w tym jedna cyfra, jedna duża i jedna mała litera), zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do e-BOK.

e-BOK, Platforma e-BOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klientów, internetowy moduł systemu obsługi klientów dostępny na stronie internetowej Dostawcy – e-BOK (Spółki) przeznaczony do świadczenia na rzecz Użytkownika e-BOK usług drogą elektroniczną, w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.

Usługa e-BOK - usługa wysyłania i odbierania danych pomiędzy systemem Dostawcy e-BOK a Platformą e-BOK za pomocą systemów teleinformatycznych.

Użytkownik e-BOK - Klient zarejestrowany na Platformie e-BOK - posiadający indywidualny login oraz hasło dostępu do e-BOK.

Przeglądarka internetowa - program komputerowy do przeglądania dokumentów w standardzie HTML niezbędny do korzystania z usługi e-BOK.

Rejestracja - proces mający na celu utworzenie indywidualnego konta Klienta w e-BOK.

12. Funkcjonowanie e-BOK nadzoruje Dział Obsługi Klienta

13. Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne.

II. PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

1. Dane osobowe Klientów są przetwarzane 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 (Dz.U.UE.L.2016.119.1) oraz ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dn. 18 lipca 2002 r. (Dz. U. 2002 Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.). Dane osobowe stanowią dane, o których mowa w art. 4 Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) (dalej RODO), (zwane dalej „danymi osobowymi”).
2. Spółka działając zgodnie z art. 4 ust. 7 RODO jest administratorem danych osobowych zgromadzonych w systemie e-BOK.
3. Dane Klientów przetwarzane są w celu usprawnienia realizacji umowy, ułatwienia kontaktu i dostępu do dokumentacji realizowanej umowy ze Spółką i nie będą przekazywane innym podmiotom, które nie są do tego uprawnione obowiązującymi przepisami prawa lub zawartymi umowami ze Spółką w tym umową powierzenia danych osobowych w trybie określonym w art. 28 RODO.
4. Dane osobowe przetwarzane są:

- 1) w zakresie i celu niezbędnym do umożliwienia Użytkownikowi korzystania z Aplikacji oraz prawidłowej realizacji innych usług świadczonych drogą elektroniczną na podstawie art. 6 lit. b) RODO,
 - 2) w zakresie i celu niezbędnym do wypełnienia uzasadnionych interesów (prawnie usprawiedliwionych celów) Spółki, a przetwarzanie nie narusza praw i wolności osoby, której dane dotyczą na podstawie art. 6 lit. f) RODO,
 - 3) w zakresie i celu niezbędnym do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Spółce, jeżeli taki obowiązek istnieje np. w zakresie retencji danych osobowych na podstawie art. 6 lit. c) RODO,
 - 4) w pozostałych przypadkach podania dodatkowych danych przez Użytkownika podstawą prawną może być art. 6 ust. 1 lit. a RODO tj. udzielonej dobrowolnie zgody np. w zakresie plików cookies, których opis stanowi pkt. 10 regulaminu.
5. Klient, akceptując Regulamin, wyraża zgodę na dostęp do informacji i opcji interaktywnych, które następują zgodnie z Ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną. (Dz.U. 2002 nr 144 poz. 1204 ze zm.), przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu Ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
 6. Kontakt z powołanym w Spółce Inspektorem Ochrony Danych Osobowych jako osobą nadzorującą przetwarzanie danych osobowych w Spółce jest możliwy drogą elektroniczną pod adresem e-mail: iod@pwik-oborniki.pl
 7. Dane osobowe Użytkowników będą przechowywane przez okres wskazany w przepisach prawa. W przypadku przetwarzania danych dla potrzeb niezbędnych do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Usługodawcę dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji tych celów.
 8. Spółka informuje, że osoba, której dane dotyczą, może w dowolnym momencie cofnąć udzieloną zgodę.
 9. Dane osobowe są przetwarzane wyłącznie przez osoby upoważnione przez Usługodawcę oraz przez podmioty, którym Usługodawca powierzył przetwarzanie danych osobowych, na podstawie odrębnych umów.
 10. Pliki cookies.
 - 1) aplikacja realizuje funkcje pozyskiwania informacji o Użytkownikach i ich zachowaniu w następujący sposób:
 - a) poprzez dobrowolnie wprowadzone w formularzach informacje,
 - b) poprzez zapisywanie w urządzeniach końcowych pliki cookie (tzw. "ciasteczka"),
 - c) poprzez gromadzenie danych zbiorowych (informacje o tym, ilu odwiedzających zalogowało się na stronie, itp.)
 - 2) aplikacja zbiera informacje podane dobrowolnie przez Użytkownika.
 - 3) aplikacja zapisuje ponadto informacje o parametrach połączenia (oznaczenie czasu, adres IP).
 - 4) dane podane w formularzu są przetwarzane w celu wynikającym z funkcji konkretnego formularza, np. w celu złożenia zaplanowania na kolejny miesiąc.
 - 5) aplikacja korzysta z plików cookies.
 - 6) pliki cookies (tzw. „ciasteczka”) stanowią dane informatyczne, w szczególności pliki tekstowe, które przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika

Aplikacji i przeznaczone są do korzystania ze stron internetowych Aplikacji. Cookies zazwyczaj zawierają nazwę strony internetowej, z której pochodzą, czas przechowywania ich na urządzeniu końcowym oraz unikalny numer.

- 7) podmiotem zamieszczającym na urządzeniu końcowym użytkownika Aplikacji pliki cookies oraz uzyskującym do nich dostęp jest Spółka.
- 8) pliki cookies wykorzystywane są w następujących celach:
 - a) tworzenia statystyk, które pomagają zrozumieć, w jaki sposób Użytkownicy Aplikacji korzystają z usługi e-BOK, co umożliwia ulepszanie ich struktury i zawartości;
 - b) dookreślenia sesji logowania użytkownika.
11. Użytkownik może w każdym czasie dokonać zmiany ustawień dotyczących plików cookies. W tym celu należy dokonać zmiany ustawień przeglądarki internetowej dotyczących plików cookies. Ustawienia te mogą zostać zmienione w szczególności w taki sposób, aby blokować automatyczną obsługę plików cookies w ustawieniach przeglądarki internetowej bądź informować o ich każdorazowym zamieszczeniu w urządzeniu Użytkownika. Szczegółowe informacje o możliwości i sposobach obsługi plików cookies dostępne są w ustawieniach oprogramowania (przeglądarki internetowej). Brak dokonania przez Użytkownika zmian w ustawieniach przeglądarki skutkujących wyłączeniem przyjmowania plików typu cookies i korzystanie z E-BOK oznacza zgodę Użytkownika na wykorzystanie plików typu cookies na zasadach opisanych w niniejszym regulaminie.
12. Administrator dokłada szczególnej staranności w celu ochrony interesów osób, których dane dotyczą. Administrator stosuje środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych osobowych odpowiednią do zagrożeń oraz kategorii danych objętych ochroną, a w szczególności zabezpiecza dane przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabranieniem przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem ustawy oraz zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem. Więcej informacji na temat zasad przetwarzania danych osobowych przez Spółkę, przysługujących w tym zakresie praw Klientowi a także pełna treść obowiązku informacyjnego z art. 13 RODO znajduje się w zakładce - **Polityka Prywatności PWiK w Obornikach Sp. z o.o.** dostępnej na stronie podmiotowej <https://www.pwik-oborniki.pl/>

III. REJESTRACJA

1. Podczas rejestracji Klient zobowiązany jest do zaakceptowania niniejszego Regulaminu.
2. Klient rejestruje się do e-BOK drogą internetową.
3. Po wypełnieniu formularza rejestracyjnego dostępnego na stronie e-BOK, następuje automatyczne przesłanie informacji zwrotnej na podany adres e-mail, w celu potwierdzenia faktu dokonania zgłoszenia. Po wykonaniu przez Klienta wszystkich dyspozycji, na zweryfikowany adres e-mailowy jest wysyłana wiadomość o udostępnieniu konta w e-BOK .
4. Udostępnienie konta w e-BOK następuje najpóźniej w ciągu trzech dni roboczych po pozytywnym zweryfikowaniu adresu e-mail podanego we wniosku rejestracyjnym.
5. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane we wniosku/formularzu zgłoszeniowym.

6. W przypadku zmiany adresu e-mail lub utraty prawa dostępu do danych dotyczących konta głównego płatnika (w przypadku posiadania kilku kont w e-BOK) Użytkownik musi dokonać ponownej rejestracji w systemie e-BOK oraz poinformować Spółkę o tej zmianie. Dotychczasowy dostęp do systemu e-BOK zostanie zablokowany.
7. Spółka jest zobowiązana do zablokowania dostępu do konta w e-BOK na każde zgłoszenie dokonane przez Użytkownika w formie pisemnego wniosku – zgłoszenie może nastąpić również drogą elektroniczną.

IV. ZASADY KORZYSTANIA Z E-BOK

1. Korzystanie z e-BOK jest możliwe po podaniu podczas logowania, właściwego loginu Użytkownika i hasła.
2. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu i hasła przez osoby trzecie oraz za sposób, w jaki Użytkownik korzysta z e-BOK.
3. Informacje zamieszczone w e-BOK obejmują okres 36 miesięcy wstecz lub od daty zawarcia umowy na świadczenie usług, jeżeli jest to czas krótszy niż 36 miesięcy wstecz.
4. Dla Użytkownika dostępne są w e-BOK następujące informacje i opcje interaktywne:
 - 1) wgląd do swoich danych podstawowych i teleadresowych, pod jakimi figuruje w Spółce oraz ich zmiany,
 - 2) możliwość wydruku faktury
 - 3) sprawdzenie w wykazie faktur numeru faktury, daty wystawienia, terminu płatności oraz wartości faktury,
 - 4) zgłoszenie wniosku o e-fakturę, co jest równoznaczne z akceptacją wystawiania przez Spółkę faktur w formie elektronicznej (zgodnie z Ustawą o podatku od towarów i usług , tekst jednolity. Na adres e-mail wskazany we wniosku wysyłane są powiadomienia o wystawieniu i udostępnieniu faktur. Dniem dostarczenia faktury jest dzień wysłania przez Spółkę w/w powiadomienia. Wycofanie akceptacji lub zmiana adresu e-mail następuje na podstawie pisemnego wniosku złożonego przez Użytkownika (**regulamin e-faktur stanowi załącznik nr 1 do regulaminu**),
 - 5) sprawdzenie salda,
 - 6) wgląd do zestawienia umów opisanych numerem umowy, adresem nieruchomości, datą zawarcia, czasem obowiązywania,
 - 7) podgląd historii odczytów wodomierzy zarejestrowanych dla nieruchomości,
 - 8) możliwość podania stanów wodomierzy **w ramach usługi e-odczytu. Szczegółowe zasady i regulamin usługi określa załącznik nr 2 do regulaminu,**
 - 9) przesłanie wniosku wybranego z zamieszczonego katalogu,
 - 10) przeprowadzenie analizy kosztów zużycia wody i odprowadzania ścieków,
 - 11) dodatkowej formy komunikacji z klientem za pomocą bramki SMS. **Szczegółowe zasady i regulamin usługi określa załącznik nr 3 do regulaminu.**
5. Rozpatrywanie wniosków zgłoszonych za pośrednictwem e-BOK, a wymagających zajęcia stanowiska przez Spółkę, odbywa się maksymalnie w terminie 21 dni roboczych od dnia następnego po dacie wpływu wniosku. Odpowiedź zostanie przekazana Użytkownikowi elektronicznie, telefonicznie lub na piśmie.

6. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z e-BOK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i normami społeczno – obyczajowymi oraz niniejszym Regulaminem. Użytkownik nie może dostarczać treści o charakterze bezprawnym.
7. Spółka ma prawo zablokować dostęp do konta e-BOK w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez Użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub obowiązującymi przepisami prawa i normami społeczno-obyczajowymi.
8. Użytkownik ma prawo zrezygnować z korzystania z e-BOK w każdym czasie, w szczególności, gdy nie zaakceptuje zmian do Regulaminu.

V. INFORMACJA TECHNICZNA

1. Spółka podejmie wszelkie działania, aby zapewnić poprawne działanie serwisu e-BOK.
2. Do korzystania z e-BOK niezbędna jest przeglądarka internetowa np. Microsoft Internet Explorer w wersji minimum 6 lub Mozilla Firefox w wersji minimum 3.0 oraz łącze internetowe o minimalnej przepustowości 256 kbps.
3. Zgłoszenie przez Użytkownika nieprawidłowości lub reklamacji dotyczące funkcjonowania e-BOK jest możliwe na piśmie, pocztą elektroniczną lub telefonicznie do Działu Obsługi Klienta.
4. Zaktualizowane informacje/dane mogą być dostępne w e-BOK z opóźnieniem, ze względu na proces weryfikacji.
5. Spółka nie odpowiada za szybkość przesyłania danych i jej ograniczenia oraz przerwy wynikające z uwarunkowań techniczno-konserwacyjnych, systemowych i łącz transmisyjnych.
6. Spółka zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania e-BOK. O zmianach Użytkownicy zostaną powiadomieni drogą elektroniczną lub na piśmie.

VI. OBOWIĄZKI UŻYTKOWNIKA E-BOK

1. Użytkownik e-BOK zobowiązany jest zabezpieczyć swoje hasło dostępu do e-BOK przed ujawnieniem osobom trzecim. Użytkownik e-BOK ma możliwość dokonania zmiany hasła dostępu do e-BOK.
2. Użytkownik e-BOK zobowiązuje się do:
 - 1) korzystania z Platformy e-BOK w sposób uniemożliwiający wgląd i ingerencję osób trzecich w dane dostępne w e-BOK,
 - 2) niezwłocznego wylogowania się z Platformy e-BOK po zakończeniu jej użytkowania,
 - 3) niezwłocznego powiadomienia Dostawcy e-BOK o prawdopodobnym pozyskaniu jego danych przez osoby nieupoważnione.
3. Zaleca się, aby Użytkownik e-BOK upewnił się przed skorzystaniem z Platformy e-BOK, że jego środowisko komputerowe jest bezpieczne. Dostawca eBOK nie kontroluje środowiska komputerowego Użytkownika e-BOK. Zaleca się stosowanie programów antywirusowych.
4. W przypadkach szczególnych, mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność systemu teleinformatycznego, Dostawca e-BOK ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia zakresu świadczenia Usług e-BOK oraz do przeprowadzenia niezbędnych prac mających na celu przywrócić bezpieczeństwo i stabilności

systemu teleinformatycznego, bez wcześniejszego powiadomienia Użytkowników e-BOK.

5. Użytkownik e-BOK zobowiązany jest zabezpieczyć swój login oraz hasło przed dostępem osób nieupoważnionych. Użytkownik e-BOK ponosi wyłączną i całkowitą odpowiedzialność za wszystkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do e-BOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie loginu i hasła Użytkownika e-BOK.
6. Hasło składa się z kombinacji co najmniej 12 i nie więcej niż 30 znaków (w tym jedna cyfra, jedna duża i jedna mała litera), zapewniające Użytkownikowi wyłączność dostępu do aplikacji.
7. Celem zwiększenia bezpieczeństwa danych osobowych, Użytkownik może uruchomić drugą formę uwierzytelnienia w postaci dodatkowej weryfikacji za pomocą kody przesyłanego na adres służbowy poczty e-mail lub wiadomość SMS.

VII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Ewentualne spory rozstrzygane będą przez właściwe dla siedziby Spółki sądy powszechne.
2. W sprawach nie uregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy kodeksu cywilnego, ustawy o ochronie danych osobowych i ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Spółka jako usługodawca ma prawo do zmiany i aktualizacji zapisów regulaminu, bez każdorazowego informowania o tym fakcie Użytkowników. Najnowsza, obowiązująca wersja regulaminu będzie opublikowana na stronie internetowej <https://www.pwik-oborniki.pl>
4. Dostęp do treści regulaminu zapewniany jest w sposób umożliwiający jego przechowywanie (utrwalanie) i wielokrotne odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
5. Tytuły poszczególnych rozdziałów Regulaminu mają charakter informacyjny.
6. Uznanie poszczególnych postanowień niniejszego Regulaminu w sposób przewidziany prawem za nieważne bądź nieskuteczne nie wpływa na ważność czy skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu. W miejsce nieważnego postanowienia zastosowana będzie reguła, która jest najbliższa celom nieważnego postanowienia i całego niniejszego Regulaminu.
7. W przypadku zmiany regulaminu, by dalej korzystać z aplikacji, konieczne będzie jego ponowne zaakceptowanie. Będzie to możliwe przy pierwszym logowaniu do usługi e-BOK mającym miejsce po zmianie regulaminu.
8. Regulamin wchodzi w życie z dniem ogłoszenia.