

**REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG  
ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA  
W SPÓŁCE „WODOCIĄGI USTKA” SP. Z O.O.**

Regulamin korzystania z usług Elektronicznego Biura Obsługi Klienta w spółce „WODOCIĄGI USTKA” Sp. z o.o. (zwany dalej „Regulaminem”) zawiera warunki i zasady korzystania z systemu EBOK, oferowanego przez „WODOCIĄGI USTKA” Sp. z o.o. oraz zasady zabezpieczania danych osobowych Klientów i udostępnionych przez nich informacji.

**§ 1**

**Postanowienia ogólne**

1. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta zwane dalej EBOK jest własnością spółki „WODOCIĄGI USTKA” Sp. z o.o. z siedzibą w Ustce, przy ul. Ogrodowej 14 zarejestrowanej w Sądzie Rejonowym Gdańsk - Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego nr KRS 0000042674, NIP 839-000-82-31, Regon 770538080, adres e-mail: biuro@wodociagi.ustka.pl.
2. „WODOCIĄGI USTKA” Sp. z o.o. jest administratorem danych osobowych zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych ( t.j. Dz.U. z 2016 r. poz. 922 z późniejszymi zmianami). Zebrane dane przetwarzane będą w celu świadczenia usługi EBOK. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak jest niezbędne do korzystania z usługi EBOK. Każdy użytkownik ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych, prawo do ich poprawiania oraz cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych.
3. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta EBOK jest dostępne na stronie internetowej <http://www.wodociagi.ustka.pl> przez graficzny link „EBOK” oraz bezpośrednio pod adresem <https://ebok.wodociagi.ustka.pl>.
4. Korzystanie z EBOK jest bezpłatne.
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 części zawiera następujące oznaczenia:

1. EBOK – Internetowa platforma Elektronicznego Biura Obsługi Klientów.
2. Spółka – „WODOCIĄGI USTKA” Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Ogrodowej 14, 76-270 Ustka.
3. Klient – podmiot (osoba fizyczna lub osoba prawna), 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 – losowy ciąg co najmniej 5 znaków 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).

### § 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. Podstawowym warunkiem aby Klient mógł korzystać z EBOK jest przejście procesu aktywacji konta. Proces ten odbywa się poprzez wykonanie czynności w poniższej kolejności:
  - a) wejście na stronę: <https://ebok.wodociagi.ustka.pl>
  - b) zapoznanie się i zaakceptowanie warunków regulaminu
  - c) dokonanie aktywacji konta w EBOK poprzez podanie nr identyfikacyjnego oraz adresu e-mail
  - d) odebranie maila z podanego adresu, zawierającego tymczasowe hasło oraz link aktywacyjny
  - e) uruchomienie linku aktywacyjnego, zalogowanie się do systemu EBOK oraz zmiana hasła na własne
4. Po poprawnym aktywowaniu konta Użytkownik będzie mógł korzystać z następujących funkcji EBOK:
  - a) Moje konto – Użytkownik może sprawdzić aktualne dane identyfikacyjne zarejestrowane w systemie Spółki oraz 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, not odsetkowych oraz wydrukowania obrazu dokumentów będących na liście.
  - d) Formularze – Użytkownik ma możliwość wydrukowania lub pobrania formularzy koniecznych do załatwienia niektórych spraw związanych z rozliczaniem za usługi świadczone przez Spółkę takich jak m.in.: „Zlecenie ekspertyzy wodomierza”, „Warunki techniczne montażu wodomierza dodatkowego (ogrodowego)”
  - e) Kontakt – użytkownik ma możliwość zgłoszenia awarii, reklamacji oraz pisma innej treści zgodnej z profilem działania Spółki oraz EBOK
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 w formularzu dane oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą EBOK.
8. Rozwiązanie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków skutkuje zablokowaniem dostępu do systemu EBOK oraz dezaktywacją funkcjonującego numeru ID i hasła na ostatni dzień obowiązywania umowy.
9. Administrator EBOK 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 numeru identyfikacyjnego ID oraz hasła osobom trzecim.
11. Spółka zastrzega sobie prawo zmiany treści Regulaminu. W przypadku dokonania zmiany w Regulaminie, Administrator EBOK poinformuje o tym niezwłocznie Użytkowników poprzez umieszczenie stosownego komunikatu w 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,
  - b) minimalna szybkość łącza internetowego powyżej 256 kB/s.

#### **§ 5**

##### **Postępowanie reklamacyjne**

1. Klient ma prawo do składania reklamacji dotyczących wystawionych faktur w formie pisemnej lub ustnej w siedzibie Spółki oraz telefonicznie pod numerem 59 815 56 49. Reklamacje są rozpatrywane maksymalnie w ciągu 30 dni od daty zgłoszenia.
2. Potwierdzenie przyjęcia przez Spółkę zgłoszenia reklamacyjnego złożonego za pośrednictwem EBOK będzie potwierdzane telefonicznie lub drogą elektroniczną na podany przez Użytkownika adres e-mail.
3. W przypadku stwierdzenia przez Użytkownika nieprawidłowości w działaniu EBOK powinien on niezwłocznie przekazać reklamację, zawierającą opis stwierdzonych nieprawidłowości oraz oczekiwany sposób załatwienia sprawy. W przypadku braku możliwości skorzystania z formularza kontaktowego dostępnego za pośrednictwem EBOK, należy przesłać zgłoszenie na adres [bledy.ebok@wodociagi.ustka.pl](mailto:bledy.ebok@wodociagi.ustka.pl). Spółka może zwrócić się do Klienta o przedstawienie dodatkowych informacji, niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.

## § 6

### Zabezpieczenia dostępu do EBOK

1. Dostęp do systemu jest możliwy jedynie po poprawnej identyfikacji Klienta na podstawie 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 na adres: [bledy.ebok@wodociagi.ustka.pl](mailto:bledy.ebok@wodociagi.ustka.pl) lub telefonicznie od poniedziałku do piątku w godzinach 7 – 14 pod numerem 59 814 47 27.
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, dlatego dla bezpieczeństwa Użytkownika i zminimalizowaniu ryzyka utraty danych zaleca się korzystanie z bezpiecznego komputera posiadającego zaktualizowany system operacyjny oraz wyposażonego w program antywirusowy z modułem firewall.
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 ID i hasłem Użytkownika.
6. Zakazuje się umieszczania w systemie EBOK tekstów niezgodnych z obowiązującymi przepisami oraz używania słów powszechnie uznawanych za obelżywe, rozsyłanie spamu i niezamówionej informacji handlowej oraz uprawianie działalności komercyjnej, reklamowej, promocyjnej itp.

## § 7

### Przetwarzanie danych osobowych

1. Spółka jest Administratorem danych osobowych Użytkownika, uzyskanych za zgodą Klienta podczas składania wniosku o zawarcie umowy na dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków, których podanie jest konieczne na podstawie wymogów ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. Nr 72 poz. 747 ze zm.) jak również danych uzyskanych w procesie aktywacji konta zgodnie z §3 pkt. 3.
2. Podanie przez Klienta numeru telefonu oraz adresu e-mail jest dobrowolne i następuje za jego zgodą.
3. Dane, o których mowa w pkt. 1 i 2 będą przetwarzane przez Spółkę zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. 2016 r. poz. 922 z późniejszymi zmianami) oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1219).
4. Dane nie będą udostępniane przez administratora danych osobowych odbiorcom danych w rozumieniu art. 7 pkt. 6 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. 2016 r. poz. 922 z późniejszymi zmianami).

5. Osoba, której dane dotyczą, ma prawo dostępu do treści swoich danych i ich poprawienia.

## **§ 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 2017 r. poz. 1219). Zmiana Regulaminu nie powoduje zmiany umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1.10.2017 r.