

REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA ZAKŁADU USŁUG KOMUNALNYCH SP. Z O.O. W SKWIERZYNIE.

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

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta zwane dalej EBOK jest własnością Zakładu Usług Komunalnych Sp. z o.o. z siedzibą w Skwierzynie przy ul. Bolesława Chrobrego 5.
2. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta EBOK jest dostępne na stronie internetowej Zakładu Usług Komunalnych Sp. z o.o. w Skwierzynie pod adresem www.zuk-skwierzyna.pl poprzez graficzny link „EBOK”.
3. Korzystanie z EBOK jest bezpłatne.
4. 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. **Zakład** – Zakład Usług Komunalnych Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Bolesława Chrobrego 5, 66-440 Skwierzyna.
3. **Klient** – podmiot (osoba fizyczna lub osoba prawna), który zawarł umowę z Zakładem o zaopatrzenie w wodę, odprowadzanie ścieków lub inne usługi dodatkowe.
4. **Użytkownik** – klient lub upoważniony przedstawiciel zarejestrowany w EBOK posiadający kod klienta i hasło.
5. **Kod klienta** – indywidualny numer identyfikacyjny nadany przez Zakład służący do identyfikacji Klienta, umieszczony w prawym górnym rogu faktury w nawiasie po słowie Nabywca.
6. **Hasło** – losowy ciąg co najmniej 6 znaków znanych wyłącznie Użytkownikowi zapewniający wyłączność dostępu do EBOK.

7. **Administrator EBOK** – osoba nadzorująca i kontrolująca prawidłowe funkcjonowanie EBOK.

8. **Faktura elektroniczna** – obraz faktury 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 Zakładzie 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:

- a) posiada umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków i/lub usług dodatkowych,
- b) zaakceptował regulamin,
- c) zalogował się do systemu poprzez wpisanie prawidłowego kodu klienta i hasła.

3. Podstawowym warunkiem aby Klient mógł korzystać z EBOK jest przejście procesu rejestracji konta. Proces ten odbywa się poprzez wykonanie czynności w poniższej kolejności:

- a) wejście na stronę: <https://www.zuk-skwierzyna.pl>
- b) zapoznanie się i zaakceptowanie warunków regulaminu
- c) dokonanie rejestracji konta w EBOK poprzez podanie kodu klienta, numeru dowolnego bieżącego dokumentu wystawionego dla klienta przez Zakład, adresu e-mail, numeru telefonu i nadanie swojego hasła
- d) po otrzymaniu maila o aktywacji konta istnieje możliwość korzystania z EBOK-a (czas trwania aktywacji trwa max. 72h)

4. Po poprawnej rejestracji konta Użytkownik będzie mógł korzystać z następujących funkcji EBOK:

- a) INFORMACJE - wyświetlanie danych klienta, daty ostatniego odczytu, indywidualnego numeru konta do rozliczeń, a także Informacji dla klienta- w której znajdować się będą wzory dokumentów do pobrania, wyniki badań wody, e-komunikaty przeznaczone dla wszystkich klientów Zakładu, a także możliwość zgłoszenia awarii bądź złożenie reklamacji.
- b) FAKTURY/NALICZENIA - pozwala szczegółowo przeglądać dane faktury oraz umożliwia pobranie faktury, wyświetlane są również następujące informacje: data wystawienia, termin płatności, numer dokumentu, ile klient jest winien, a także ile już zostało zapłacone,
- c) PŁATNOŚCI - umożliwia sprawdzenie daty oraz kwoty dokonanych wpłat,
- d) PUNKTY/LICZNIKI - dotyczy informacji o wprowadzonych odczytach, dacie, typie, zużycia, numerze fabrycznym,
- e) DOKUMENTY - umożliwia wyświetlanie zawartej umowy i innych dokumentów,

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 kodu klienta 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 kodu klienta oraz hasła osobom trzecim.

11. Zakład 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 Zakładu oraz telefonicznie pod numerem 95 7172 027. Reklamacje są rozpatrywane maksymalnie w ciągu 30 dni od daty zgłoszenia.

2. Potwierdzenie przyjęcia przez Zakład 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 sekretariat@zuk-skwierzyna.pl. Zakład 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 kodu klienta i hasła.

2. Dostęp do systemu zabezpieczony został certyfikatem SSL.
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: sekretariat@zuk-skwierzyna.pl, e-bok@zuk-skwierzyna.pl lub telefonicznie od poniedziałku do piątku w godzinach 7 – 15 pod numerem 95 71 72 027.
4. Szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z EBOK to możliwość uzyskania przez nieuprawnione osoby dostępu do danych transmitowanych przez sieć Internet 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 modulem firewall.
5. Zakład nie ponosi odpowiedzialności za skutki ujawnienia przez Klienta osobom trzecim informacji, które mogą skutkować realizacją dyspozycji złożonych przez osobę nieuprawnioną, posługującą się kodem klienta 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

W związku z art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 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 (RODO), informujemy, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Zakład Usług Komunalnych Sp. z o.o w Skwierzynie (dalej Administrator)
2. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych: tel. 9571 72 027, e-mail sekretariat@zuk-skwierzyna.pl
3. Administrator przetwarza Pani/Pana dane osobowe na podstawie obowiązujących przepisów prawa, zawartych umów oraz na podstawie udzielonej zgody.
4. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są w celu/celach:
 - a) wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Administratorze;
 - b) realizacji umowy;
 - c) w pozostałych przypadkach Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są wyłącznie na podstawie wcześniej udzielonej zgody w zakresie i celu określonym w treści zgody.
5. W związku z przetwarzaniem danych w celach o których mowa w pkt. 4 odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być:

- a) organy władzy publicznej oraz podmioty wykonujące zadania publiczne lub działające na zlecenie organów władzy publicznej, w zakresie i w celach, które wynikają z przepisów powszechnie obowiązującego prawa;
- b) inne podmioty, które na podstawie stosownych umów podpisanych z Administratorem przetwarzają dane osobowe.

6. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres wynikający z przepisów prawa obowiązującego Administratora oraz z przedawnienia roszczeń wynikających z umowy.

7. W związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych przysługują Pani/Panu następujące uprawnienia:

- a) prawo dostępu do danych osobowych, w tym prawo do uzyskania kopii tych danych;
- b) prawo do żądania sprostowania (poprawiania) danych osobowych – w przypadku gdy dane są nieprawidłowe lub niekompletne;
- c) prawo do żądania usunięcia danych osobowych (tzw. prawo do bycia zapomnianym);
- d) prawo do żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych;
- e) prawo do przenoszenia danych;
- f) prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych.

8. W przypadku gdy przetwarzanie danych osobowych odbywa się na podstawie zgody osoby na przetwarzanie danych osobowych (art. 6 ust. 1 lit a RODO), przysługuje Pani/Panu prawo do cofnięcia tej zgody w dowolnym momencie. Cofnięcie to nie ma wpływu na zgodność przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem, zgodnie z obowiązującym prawem.

9. W przypadku powzięcia informacji o niezgodnym z prawem przetwarzaniu przez Administratora Pani/Pana danych osobowych, przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego - Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, tel. 22 860 70 86.

10. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest wymogiem ustawowym w zakresie, o którym mowa w pkt. 4a i jest warunkiem zawarcia umowy w zakresie o którym mowa w pkt.4b.

11. W sytuacji, gdy przetwarzanie danych osobowych odbywa się na podstawie zgody osoby, której dane dotyczą, podanie przez Panią/Pana danych osobowych Administratorowi ma charakter dobrowolny.

12. Pani/Pana dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany i nie będą profilowane.

§ 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 odprowadzaniem 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 z późn. zm.). Zmiana Regulaminu nie powoduje zmiany umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.