

Regulamin

Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (EBOK) i systemu powiadomień SMS

§ 1

Definicje

1. **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** - ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz. U. 2004.96.959 z późn.. zm.).
2. **System teleinformatyczny** - zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu Prawa komunikacji elektronicznej.
3. **Prawo komunikacji elektronicznej** - ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej.
4. **eBOK, Platforma eBOK** - Elektroniczne Biuro Obsługi Klientów, internetowy moduł systemu obsługi klientów dostępny na stronie internetowej Dostawcy eBOK, przeznaczony do świadczenia na rzecz Użytkownika eBOK usługi drogą elektroniczną, w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
5. **Dostawca eBOK** AQUANET Mieścisko Sp. z o.o. z siedzibą w 62-290 Mieścisko będące właścicielem eBOK.
6. **Usługa eBOK** - usługa wysyłania i odbierania danych pomiędzy systemem Dostawcy eBOK, a Platformą eBOK za pomocą systemów teleinformatycznych.
7. **Klient** - podmiot wskazany w systemie Dostawcy eBOK, będący odbiorcą usług świadczonych przez Dostawcę eBOK na podstawie umowy o dostawę wody i odprowadzanie ścieków.
8. **Użytkownik eBOK** - Klient zarejestrowany na Platformie eBOK - posiadający indywidualny login oraz hasło dostępu do eBOK.
9. **Przeglądarka internetowa** - program komputerowy do przeglądania dokumentów w standardzie HTML niezbędny do korzystania z usługi eBOK.
10. **Rejestracja** - proces mający na celu utworzenie indywidualnego konta Klienta w eBOK.
11. **RODO** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Radu (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).
12. **Firma** - AQUANET Mieścisko Sp. z o.o.- siedziba: 62-290 Mieścisko, ul. Zacisze 19.
13. **Nr Klienta** - numer widniejący na każdej fakturze: „Klient”.
14. **Login** – adres mailowy użyty przez Użytkownika podczas rejestracji w eBOK.

15. **Hasło** – ustalony ciąg znaków zabezpieczający przed nieuprawnionym dostępem do eBOK, podawany przez Użytkownika podczas rejestracji w eBOK (może zostać w późniejszym czasie zmieniony).
16. **Urządzenie** - urządzenie umożliwiające odbiór wiadomości tekstowych SMS, aktywne u polskiego operatora sieci komórkowej (telefon, tablet, komputer, itp.).
17. **SMS** - krótka wiadomość tekstowa wysyłana do Użytkownika.

§ 2

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klientów, zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia przez Dostawcę eBOK usług drogą elektroniczną z wykorzystaniem Platformy eBOK. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej <https://aquanet-miescisko.pl/ebok-elektroniczne-biuro-obslugi.html> oraz <https://ebok.wodkan.pl/Miescisko> w zakładce **Regulamin EBOOK** oraz w siedzibie Dostawcy eBOK. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania na stronie internetowej.
2. Niniejszy Regulamin został opracowany na podstawie w art. 8 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Regulamin zostaje udostępniony Użytkownikowi eBOK przed skorzystaniem z Platformy eBOK, a także w każdym przypadku na żądanie Klienta.
3. Korzystanie z Platformy eBOK jest możliwe tylko przez Użytkowników eBOK, którzy zaakceptowali aktualną wersję Regulaminu.
4. Użytkownik eBOK jest zobowiązany do zaakceptowania Regulaminu w procesie rejestracji na Platformie eBOK.
5. Korzystanie z Platformy eBOK oznacza akceptację niniejszego Regulaminu przez Użytkownika eBOK w jego aktualnym brzmieniu.
6. Użytkownik eBOK zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu.
7. Prawidłowe korzystanie z Platformy eBOK możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny Użytkownika eBOK minimalnych wymagań technicznych określonych w § 3 niniejszego Regulaminu.
8. Dostawca eBOK, nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne błąd ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta Użytkownik eBOK, a które uniemożliwiają korzystanie z Platformy eBOK.

§ 3

Minimalne wymagania techniczne

1. Minimalna wymagana rozdzielczość ekranu monitora komputera do poprawnego działania Platformy eBOK to 800x600 pikseli.
2. Przy korzystaniu z Platformy eBOK zaleca się używanie następujących przeglądarek:
 - a) IE 10.x
 - b) Mozilla FF 15.x
 - c) Opera 12.x
 - d) Chrome 2.x
3. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane, Dostawca eBOK nie gwarantuje poprawności użytkowania eBOK.
4. Do prawidłowego działania usług eBOK opisywanych w § 4 pkt. 1 niniejszego Regulaminu niezbędne jest posiadanie oprogramowania do odczytywania plików PDF (Portable Dokument Format).

§ 4

Zakres usług świadczonych poprzez eBOK

1. Użytkownik może korzystać z następujących usług eBOK:
 - a) **Odczyty** - Użytkownik eBOK może podać stan licznika, jak również sprawdzić odczyty licznika, przy czym podanie odczytu nie jest równoznaczne z wystawieniem faktury;
 - b) **Faktury** - Użytkownik eBOK ma możliwość sprawdzenia: daty wystawienia faktury, terminu płatności faktury, kwoty faktury, historii faktur. Posiada również możliwość sprawdzenia aktualnego stanu rozliczeń wraz z odsetkami naliczonymi w notach odsetkowych oraz złożenia oświadczenia o włączeniu lub wyłączeniu usługi e-Faktura.
 - c) **Umowy** - Użytkownik eBOK ma możliwość sprawdzenia: adresu klienta, rodzaju odbiorcy, konta bankowego na fakturze, adresu email, punktów świadczenia usług, rodzaju usługi, daty rejestracji, numeru licznika, numeru umowy (jeżeli jest wprowadzony), data ważności umowy.
 - d) **Korespondencja** - Użytkownik eBOK ma możliwość zgłoszenia spraw dotyczących reklamacji lub wysłać zapytanie innej treści.
2. W związku z ciągłym rozwojem Platformy eBOK, zakres funkcjonalny może ulegać modyfikacjom. Informacje o modyfikacjach są publikowane w Platformie eBOK i nie stanowią zmiany Regulaminu.
3. Dostawca eBOK zastrzega sobie prawo ograniczania lub zmiany usług świadczonych w ramach eBOK na czas określony lub bezterminowo.
4. Prezentacje graficzne na Platformie eBOK nie mogą służyć do weryfikacji danych prezentowanych na fakturach, nadrzędne są dane uwidocznione na fakturach.
5. Korzystanie z Platformy eBOK jest bezpłatne.

6. Użytkownik eBOK może w każdej chwili zrezygnować z usług eBOK poprzez złożenie odpowiedniej dyspozycji za pomocą Platformy eBOK.
7. Rezygnacja z korzystania z usług eBOK powoduje automatyczną rezygnację z otrzymywania e-Faktur i tym samym akceptację otrzymywania faktur w formie papierowej.

§ 5

Proces rejestracji Użytkownika eBOK

1. Zarejestrowanie Użytkownika w EBOK następuje drogą internetową lub na podstawie wypełnionego formularza.
2. Użytkownik wypełnia elektroniczny formularz rejestracyjny umieszczony na stronie Aquanet-miescisko.pl lub formularz papierowy, który jest dostępny w siedzibie spółki lub do pobrania na stronie internetowej.
3. Etapy rejestracji elektronicznej:
 - a) Należy wejść na stronę <https://ebok.wodkan.pl/Miescisko>.
 - b) Zapoznać się z regulaminem EBOK.
 - c) Kliknąć przycisk „Rejestracja”.
 - d) Wpisać swój login (tj. kod nabywcy z faktury) oraz email.
 - e) Przepisać kod z obrazka.
 - f) Kliknąć przycisk „Potwierdź”.
 - g) Wpisać jednorazowy kod otrzymany na adres e-mail.
 - h) Wypełnić dane.
 - i) Zapoznać się i zaakceptować politykę prywatności i regulamin EBOK.
 - j) Kliknąć przycisk „Potwierdź”.
 - k) Po pomyślnej weryfikacji danych następuje dostęp do EBOK.
 - l) Na podanego maila zostanie wysłane tymczasowe hasło.

§ 6

Pomoc techniczna

1. Platforma eBOK jest dostępna dla Użytkowników eBOK przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu z wyłączeniem przerw związanych z aktualizacją danych oraz przerw serwisowych i technicznych, w związku z tym Dostawca eBOK nie gwarantuje nieprzerwanego i niezakłóconego dostępu do Platformy eBOK. Dostawca eBOK zastrzega sobie również możliwość dokonywania przerw w dostępie do Platformy eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej aktualizacji oraz konserwacji systemu informatycznego.
2. Zgłoszenie przez Użytkowników eBOK wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji możliwe jest za pośrednictwem: eBOK, poczty elektronicznej biuro@aquanet-miescisko.pl, z zakładki Kontakt lub pisemnie na adres Firmy. Reklamacje będą rozpatrywane przez Dostawcę eBOK w terminie 14 dni

od ich zgłoszenia. Po rozpatrzeniu reklamacji Dostawca eBOK powiadomi użytkownika eBOK (na piśmie lub mailowo) o sposobie rozpatrzenia reklamacji.

3. Dostawca eBOK nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz wykorzystywanych łączy transmisyjnych.
4. Dostawca eBOK podejmuje wszelkie starania, aby udostępniać Użytkownikom eBOK wszystkie dane i dokumenty dostępne na Platformie eBOK w najkrótszym możliwym terminie. Z uwagi na procedury wewnętrzne związane z weryfikacją i wysyłką dokumentów do klientów, udostępnienie danych i obrazów dokumentów w Platformie eBOK może nastąpić w kilka dni po ich wystawieniu w systemach Dostawcy eBOK. W takim przypadku pełne informacje można uzyskać telefonicznie pod numerem: 61 42 78 533 lub emailowo: biuro@aquanet-miescisko.pl
5. Czasem właściwym dla Platformy eBOK jest czas właściwy dla terytorium Polski.

§ 7

System Powiadomień SMS

1. Firma umożliwia stosowanie usługi przekazywania informacji w formie SMS. Usługa polega na:
 - a) przesyłaniu z wyprzedzeniem na urządzenie informacji o planowanych przerwach lub ograniczeniach w dostawie wody,
 - b) przesyłaniu niezwłocznie na urządzenie informacji o nieplanowanych przerwach i zakłóceniach w dostawie wody,
 - c) przesłaniu informacji o pojawieniu się nowej faktury w elektronicznym Biurze Obsługi Klienta.
2. Aby aktywować usługę systemu powiadomień SMS należy wypełnić „wniosek o uruchomienie konta EBOK, usługi e-faktura i/lub systemu powiadomień SMS” i zaznaczyć podpunkt - **Uruchomienie systemu powiadomień SMS**. Wniosek można pobrać ze strony <https://aquanet-miescisko.pl/> i podpisany dostarczyć do siedziby Firmy (ul. Zacisze 19, 62-290 Mieścisko) lub wysłać skan na e-mail biuro@aquanet-miescisko.pl.
3. Aby dezaktywować usługę systemu powiadomień SMS należy wypełnić „rezygnację z konta EBOK, usługi e-faktura i/lub systemu powiadomień SMS” i zaznaczyć podpunkt – **system powiadomień SMS**. Wniosek można pobrać ze strony <https://aquanet-miescisko.pl/> i podpisany dostarczyć do siedziby Firmy (ul. Zacisze 19, 62-290 Mieścisko) lub wysłać skan na e-mail biuro@aquanet-miescisko.pl.
4. Zakres zobowiązań i odpowiedzialności Firmy:
 - a) Firma nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie SMS w przypadku:
 - nieprawidłowego podania numeru telefonu komórkowego,
 - gdy Użytkownik będzie poza zasięgiem sieci,
 - gdy Użytkownik nie będzie miał włączonego urządzenia,
 - przerwy w świadczeniu usług ze strony operatorów,

- b) Firma nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z naruszenia przez Użytkownika postanowień niniejszego regulaminu oraz za działania lub zaniechania dostawcy elektronicznych kanałów komunikacyjnych,
- c) Firma nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z usługi przez osoby nieuprawnione do użytkowania urządzenia i szkody tym spowodowane,
- d) Firma nie odpowiada za ewentualne opóźnienia w dostarczeniu SMS związane z chwilowym obciążeniem systemu lub innymi przyczynami niezależnymi od Firmy,
- e) Firma ponosi pełną odpowiedzialność za formułę i treści oferowane w ramach usługi informacyjnej SMS,
- f) Firma zobowiązuje się do wysyłania SMS z wyprzedzeniem,
- g) Firma zobowiązuje się do wysyłania SMS w godzinach od 7.00 do 15.00,
- h) Firma może w każdej chwili, bez podania przyczyny dodawać nowe informacje dla Użytkownika,
- i) Firma zapewnia użytkownikom bezpieczeństwo i ochronę danych.

§ 8

Obowiązki użytkownika eBOK

1. Użytkownik eBOK zobowiązany jest zabezpieczyć swoje hasło dostępu do eBOK przed ujawnieniem osobom trzecim. Użytkownik eBOK ma możliwość dokonania zmiany lub hasła dostępu do eBOK.
2. Użytkownik eBOK zobowiązuje się do:
 - a) korzystania z Platformy eBOK w sposób uniemożliwiający wgląd i ingerencję osób trzecich w dane dostępne w eBOK,
 - b) niezwłocznego wylogowania się z Platformy eBOK po zakończeniu jej użytkowania,
 - c) niezwłocznego powiadomienia Dostawcy eBOK o prawdopodobnym pozyskaniu jego danych przez osoby nieupoważnione.
3. Użytkownik eBOK zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz dostarczania przez lub do systemów teleinformatycznych Dostawcy usługi eBOK następujących treści:
 - a) powodujących zaburzenie lub przeciążenie systemów teleinformatycznych Dostawcy eBOK,
 - b) naruszających dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
4. Zaleca się, aby Użytkownik eBOK upewnił się przed skorzystaniem z Platformy eBOK, że jego środowisko komputerowe jest bezpieczne. Dostawca eBOK nie kontroluje środowiska komputerowego Użytkownika eBOK. Zaleca się stosowanie programów antywirusowych.
5. W przypadkach szczególnych, mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność systemu teleinformatycznego, Dostawca eBOK ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia zakresu świadczenia Usług eBOK oraz do przeprowadzenia niezbędnych prac mających na celu

przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności systemu teleinformatycznego, bez wcześniejszego powiadomienia Użytkowników eBOK.

6. Użytkownik eBOK zobowiązany jest zabezpieczyć swój login oraz hasło przed dostępem osób nieupoważnionych. Użytkownik eBOK ponosi wyłączną i całkowitą odpowiedzialności za wszystkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do eBOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie loginu i hasła Użytkownika eBOK.

§ 9

Ochrona danych osobowych

1. Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (dalej RODO), **Administratorem** danych osobowych Klienta jest **Aquanet Mieścisko sp. z o.o.**, ul. Zacisze 19, 62-290 Mieścisko.
2. Kontakt do Inspektora Ochrony Danych: **iod@aquanet-miescisko.pl**
3. **Dane osobowe Klienta będą przetwarzane** w związku z zaakceptowanym niniejszym Regulaminem Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK) i systemu powiadomień SMS (art. 6 ust. 1 lit. b RODO) **w celu:**
 - a. **rejestracji konta w Platformie eBOK i umożliwienia korzystania z jej funkcjonalności,**
 - b. **korzystania z usługi systemu powiadomień SMS.**
4. Dane osobowe będą przetwarzane przez czas korzystania z danej usługi, a następnie do czasu przedawnienia ewentualnych roszczeń z tytułu jej świadczenia.
5. Dane osobowe mogą zostać przekazane: dostawcom systemów i usług IT, z którymi współpracuje Administrator, kancelariom prawnym oraz mogą zostać udostępnione upoważnionym podmiotom na udokumentowany wniosek.
6. W zakresie wynikającym z RODO i z ograniczeniami w nim wskazanymi Klientowi przysługuje prawo do żądania od Administratora dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania.
7. Klientowi przysługuje również prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (www.uodo.gov.pl).
8. Pozyskane dane osobowe nie będą wykorzystywane w procesach zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania.
9. Podanie danych osobowych jest obowiązkowe: jest warunkiem rejestracji konta eBOK oraz korzystania z danej usługi.

§ 10

Postanowienia końcowe

1. Dostawca eBOK zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się w szczególności: wprowadzenie nowych lub zmiany obowiązujących przepisów prawa lub dostosowanie do koniecznych zmian wprowadzanych w obowiązującym systemie informatycznym.
2. W przypadku naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu, w szczególności § 6 pkt. 3 Użytkownik ponosi odpowiedzialności wobec Dostawcy eBOK za powstałe szkody. W przypadku poniesienia przez Dostawcę eBOK innej szkody z tytułu celowego działania Użytkownika eBOK, Użytkownik eBOK będzie zobowiązany do jej naprawienia w całości, a z kolei Dostawca eBOK będzie uprawniony do zablokowania konta Użytkownika eBOK.
3. Dostawca eBOK powiadomi o zmianie opisanej w § 7 pkt. 1 poprzez podanie informacji o zmianie Regulaminu na Platformie eBOK.
4. Regulamin jest dostępny w Platformie eBOK.
5. Dostawca eBOK nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług wynikające z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych, na które Dostawcy eBOK nie ma wpływu.
6. Dostawca eBOK nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Platformy eBOK, jeżeli wynika to z błędnej rejestracji lub błędnego logowania się Użytkownika.
7. Informacje uzyskane za pośrednictwem eBOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez Dostawcę eBOK postanowień umów zawartych z Użytkownikami eBOK, w szczególności błędnych rozliczeń. Dostawca eBOK nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem eBOK.
8. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym eBOK oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą eBOK.
9. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usługi poprzez Platformę eBOK będą rozpatrywane w ramach jurysdykcji sądów polskich.