

REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA

w Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o.o. w Sławnie

Regulamin korzystania z usług Internetowego Biura Obsługi Klienta w **Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o.o.** w Sławnie (zwany dalej „Regulaminem”) zawiera warunki i zasady korzystania z systemu EBOK, oferowanego przez WIK Sp. z o.o. w Sławnie oraz zasady zabezpieczania danych osobowych Klientów i udostępnionych przez nich informacji.

§ 1

Postanowienia ogólne

1. EBOK jest własnością **Wodociągi i Kanalizacja Sp z o.o.** z siedzibą w Sławnie o następującym numerze NIP: 839 000 82 48 i Regon 770671086
2. Spółka jest administratorem danych osobowych zgodnie z ustawą 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) Dz.U.UE.L.2016.119.1 z dnia 2016.05.04 oraz USTAWĄ z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych Dz.U.2018.1000 z dnia 2018.05.24
3. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta EBOK jest dostępne na stronie internetowej www.wik-slawno.pl w zakładce EBOK oraz pod adresem (link) <https://ebok.wik-slawno.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 -Internetowe Biuro Obsługi Klienta.
2. Firma – Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o.o. w Sławnie
3. Użytkownik– klient , który zawarł z Firmą umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków lub inne usługi lub upoważniony przedstawiciel klienta zarejestrowany w EBOK posiadający numer identyfikacyjny ID i hasło.
4. Nr identyfikacyjny ID – indywidualny numer identyfikacyjny nadany przez Firmę służący do identyfikacji Klienta , umieszczony w prawym górnym rogu faktury.
5. Hasło – losowy ciąg co najmniej 8 znaków znanych wyłącznie Użytkownikowi zapewniający wyłączność dostępu do EBOK.
6. Administrator EBOK – osoba nadzorująca i kontrolująca prawidłowe funkcjonowanie EBOK z upoważnienia Firmy.
7. 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 Firmie 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
 - b. zaakceptował regulamin ,
 - c. zalogował się do systemu poprzez wpisanie prawidłowego numeru ID i hasła.
3. Korzystanie z Internetowego Biura obsługi Klienta EBOK może odbywać się w 3 profilach:

Profil I „podstawowy” – umożliwiający wyłącznie wgląd i wydruk wystawionych wcześniej dokumentów.

Procedura aktywacji konta :

- 1) wejście na stronę: <https://ebok.wik-slavno.pl>
- 2) zapoznanie się i zaakceptowanie warunków regulaminu
- 3) dokonanie aktywacji konta w EBOK poprzez podanie nr identyfikacyjnego oraz adresu e-mail
- 4) odebranie maila z podanego adresu, zawierającego tymczasowe hasło oraz link aktywacyjny
- 5) uruchomienie linku aktywacyjnego, zalogowanie się do systemu EBOK oraz zmiana hasła na własne

Na tym etapie użytkownik może korzystać z następujących funkcji EBOK:

- a) Moje konto – użytkownik może sprawdzić aktualne dane identyfikacyjne zarejestrowane w systemie Firmy, dokonać zmiany hasła oraz zgłosić chęć korzystania z opcji: Odczyt rzeczywisty (profil II) lub Faktura elektroniczna (profil III).
- 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 oraz not odsetkowych oraz wydrukowania obrazu dokumentów będących na liście.
- d) Formularze - użytkownik ma możliwość wydrukowania następujących formularzy:
 - Zlecenie ekspertyzy wodomierza
 - Wniosek o zawarcie umowy
 - Wniosek o zapewnienie dostawy wody i odbiór ścieków
- e) Kontakt – użytkownik ma możliwość zgłoszenia awarii, reklamacji, zrezygnowania z profilu: „Odczyty rzeczywiste”, „e-Faktura”, zgłoszenia problemu technicznego w EBOK oraz wysłania pisma innej treści.

Profil II - na tym etapie użytkownik może korzystać z funkcji EBOK wymienionych w Profilu I, rozszerzonych o możliwość podania rzeczywistego stanu licznika w wybranym przez siebie terminie za okres określony w umowie.

Aktywacja profilu II – dostępna jest dla użytkownika w zakładce Moje konto. Warunkiem koniecznym jest:

- 1) zapoznanie się z regulaminem „Aktywny klient” i wyrażenie zgody na wszystkie postanowienia w nim zawarte
- 2) wybranie opcji „Odczyt rzeczywisty” oraz zatwierdzenie wyboru przyciskiem „Wyślij”.
- 3) Informacja o udostępnieniu przez Firmę tej formy rozliczania wodomierzy z Klientem zostanie potwierdzona w ciągu 48 godzin poprzez wysłanie informacji na podany adres e-mail.

Profil III – na tym etapie Użytkownik może korzystać z funkcji EBOK wymienionych w Profilu I z dodatkową możliwością podania rzeczywistego stanu licznika i na tej podstawie automatycznego utworzenia faktury

a następnie wydrukowania obrazu tego dokumentu.

Aktywacja profilu III – dostępna jest dla użytkownika w zakładce Moje konto. Warunkiem koniecznym jest:

- 1) zapoznanie się z regulaminem „Aktywny klient” i wyrażenie zgody na wszystkie postanowienia w nim zawarte
- 2) wybranie opcji „Faktura elektroniczna” oraz zatwierdzenie wyboru przyciskiem „Wyślij”
- 3) informacja o udostępnieniu przez Firmę tej formy rozliczania wodomierzy z Klientem zostanie potwierdzona w ciągu 48 godzin poprzez wysłanie informacji na podany adres e-mail.
4. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie korzystania z systemu EBOK.
5. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć login oraz hasło przed dostępem osób trzecich.
6. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za błędnie wprowadzone w porozumieniu dane oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą EBOK.
7. Jednocześnie Firma zastrzega sobie prawo do dokonywania kontrolnych odczytów wodomierzy przez inkasentów bez powiadamiania Klientów o ich terminie.
8. Rozwiązanie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków skutkuje usunięciem danych osobowych z systemu oraz unieważnieniem funkcjonującego numeru ID i hasła.
9. Administrator 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 Użytkownika (Nr ID) oraz hasła osobom trzecim.
11. Firma 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 Firmy oraz poprzez umieszczenie stosownego komunikatu w systemie 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 przepływność łącza internetowego powyżej 1 MB/s
 - c) minimalna szybkość łącza internetowego powyżej 256 KB/s

§ 5

Postępowanie reklamacyjne

1. Klient ma prawo do składania reklamacji. Reklamacje zgłaszane są za pośrednictwem EBOK, pisemnie lub ustnie w siedzibie Firmy w Sławnie , ul. Polanowska 45C, bądź drogą elektroniczną: slawnowik@wp.pl .
2. Potwierdzenie przyjęcia przez Firmę zgłoszenia reklamacyjnego lub informacji o awarii za pośrednictwem EBOK będzie potwierdzane telefonicznie lub drogą elektroniczną na podany przez Użytkownika adres e-mail.
3. W razie stwierdzenia przez Klienta nieprawidłowości w funkcjonowaniu systemu EBOK, powinien on niezwłocznie przekazać reklamację, zawierającą opis stwierdzonych nieprawidłowości oraz oczekiwany sposób załatwienia reklamacji. Firma może się zwrócić 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: slawnowik@wp.pl, osobiście w siedzibie Firmy ul.Polanowska 45C poniedziałek- piątek w godz. 7.00- 15.00 lub telefonicznie pod nr 59 810 38 08
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. Firma nie ponosi odpowiedzialności za skutki ujawnienia przez Klienta osobom trzecim informacji, które mogą skutkować realizacją dyspozycji złożonych przez osobę nieuprawnioną, posługującą się numerem identyfikacyjnym i hasłem Klienta.
6. Zakazuje się umieszczania w systemie EBOK tekstów niezgodnych z obowiązującymi przepisami (art. 3 Ustawy o języku polskim z dnia 7 października 1999r., art. 23 Kodeksu cywilnego, art. 23 Kodeksu cywilnego oraz art. 194 - 196 Kodeksu karnego) 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. Firma przetwarza dane Klienta w celu i zakresie określonym w ustawie.
2. Dane wykorzystywane w EBOK są utrwalane, przechowywane i zabezpieczane tylko w ramach obowiązującego prawa, w tym: ROZPORZĄDZENIA 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) Dz.U.UE.L.2016.119.1 z dnia 2016.05.04, USTAWY z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych Dz.U.2018.1000 z dnia 2018.05.24 oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2013 r. poz.1422).

§ 8

Postanowienia końcowe

1. Klient zobowiązuje się do korzystania z Internetowego 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 ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2013 r. poz.1422). Zmiana Regulaminu nie powoduje zmiany umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.
2. Regulamin został zatwierdzony Zarządzeniem Prezesa Zarządu 1/10/2018 wchodzi w życie z dniem 1.10.2018 r.