



REGULAMIN ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA (eBOK)

W

Eksplloatator Sp. z o.o. Rotmanka

Pieczęć firmowa	Administrator
" EKSPLLOATATOR Sp. z o.o. " 83-010 Straszyn Rotmanka, ul. Sportowa 25 tel./fax 58 682 88 28 NIP 604-00-22-502 REGON 193119760	PREZES ZARZĄDU  <i>Marek Palusiński</i>
Inspektor Ochrony Danych	
Michał Kaszubowski	

Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK)

Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2002 r. Nr 144, poz. 1204 ze zm.) Eksploatator Sp. z o.o. z siedzibą w Rotmance ustala regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną.

Postanowienia niniejszego regulaminu Elektronicznego Biura Obsługi Klienta, zwanego dalej „Regulaminem”, określają zakres i zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta.

Postanowienia wstępne

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- eBOK – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta;
- Klient – osoba fizyczna, w tym także prowadząca działalność gospodarczą (przedsiębiorca), lub osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej – która jest stroną zawartej z Eksploatator Sp. z o.o. Umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków;
- Użytkownik – klient zarejestrowany w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta posiadający login oraz hasło;
- Login – używany jest „Kod odbiorcy”, czyli 6-cio cyfrowy numer odbiorcy widniejący na każdej fakturze ze sprzedaży usług w wierszu „Kod odbiorcy”;
- Hasło – ciąg znaków zabezpieczający przed nieuprawnionym dostępem do eBOK, podawany przez Użytkownika w procesie rejestracji w eBOK. Minimum – 6 znaków, bez polskich znaków diakrytycznych. Hasło musi zawierać małe, duże litery oraz cyfry i/lub znaki specjalne.
- Administrator serwisu eBOK – Eksploatator Sp. z o.o. z siedzibą w Rotmance, ul. Sportowa 25, 83-010 Straszyn

2. Serwis eBOK jest własnością Eksploatator Sp. z o.o. z siedzibą w Rotmance, ul. Sportowa 25, 83-010 Straszyn.

3. Użytkownikiem serwisu eBOK może zostać każdy Klient – odbiorca usług.

4. Korzystanie z usług serwisu eBOK jest bezpłatne.

5. Do poprawnego działania serwisu eBOK wymagana jest przeglądarka internetowa kompatybilna ze standardem HTML 4.0 lub nowszym akceptująca pliki cookies.

6. Administratorem danych osobowych Użytkownika w rozumieniu 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 jest Eksploatator Sp. z o.o. z siedzibą w Rotmance, ul. Sportowa 25, 83-010 Straszyn.

7. Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można się skontaktować poprzez email: iod@eksploatator.pl. Z inspektorem ochrony danych można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych Użytkownika oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.
 8. Podanie danych osobowych przez Użytkownika jest dobrowolne jednak konieczne do założenia konta w serwisie eBOK. Odmowa podania danych uniemożliwia założenie konta.
 9. Dane osobowe Użytkownika przetwarzane będą przez Administratora w następujących celach i na następujących podstawach prawnych przetwarzania:
 - a. zapewnienie dostępu do serwisu tj. na podstawie art. 6 lit. b Rozporządzenia;
 - b. realizacja obowiązków wynikających z przepisów powszechnie obowiązującego prawa tj. na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c;
 - c. w celach wewnętrznych związanych ze świadczeniem usług oraz prowadzeniem działalności gospodarczej, w tym m.in. ewentualnego dochodzenia roszczeń cywilnoprawnych lub obrony przed takimi roszczeniami tj. na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia.
 10. Odbiorcą danych osobowych Użytkownika będą podmioty, którym Administrator zobowiązany jest przekazywać dane na gruncie obowiązujących przepisów prawa oraz kontrahenci, z którymi Administrator współpracuje, w zakresie związanym z realizacją w/w celów.
 11. Dane osobowe Użytkownika będą przetwarzane do momentu usunięcia konta w serwisie eBOK, a następnie przez:
 - a) okres przewidziany do realizacji obowiązków wynikających z przepisów podatkowych i o rachunkowości;
 - b) przez okres przedawnienia roszczeń oraz do momentu zakończenia postępowań cywilnych, egzekucyjnych, administracyjnych i karnych, wymagających przetwarzania danych.
 12. Użytkownik ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych i wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania.
 13. Użytkownik, ma prawo wniesienia skargi dotyczącej przetwarzania danych osobowych do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
 14. W toku przetwarzania danych Użytkownika nie będzie dochodzić do zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania.
 15. Dane Użytkownika nie będą przekazywane do państw trzecich (czyli poza Europejski Obszar Gospodarczy) ani do organizacji międzynarodowych.
15. Regulamin korzystania z eBOK jest dostępny na stronie internetowej oraz w siedzibie Administratora eBOK.

Usługi oferowane za pośrednictwem eBOK

1. W ramach serwisu eBOK Użytkownik ma możliwość:

- Uzyskania informacji związanych z aktualnymi i archiwalnymi rozliczeniami zgodnie z realizacją Umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków;
- Sprawdzania i podawania odczytów wodomierzy. Podając stan wodomierza należy wprowadzić tylko cyfry czarne (białe na czarnych polach), oznaczające pełne metry sześciennne, bez czerwonych cyfr (białych na czerwonych polach), oznaczających wartości dziesiętne, setne i tysięczne. Podaje się tylko stany tych wodomierzy, które nie posiadają nakładek do zdalnego odczytu drogą radiową oraz wodomierzy ogrodowych służących do rozliczania wody bezpowrotnie zużytej;
- Podanie odczytu nie jest równoznaczne z wystawieniem faktury, są one wystawiane zgodnie z cyklem rozliczeniowym;
- Zmiany danych takich jak: adres do korespondencji, adres e-mail, numer telefonu i numer faksu;
- Przekazania pytań, uwag, wniosków.

2. Eksploatator Sp. z o.o. ma prawo w każdym czasie modyfikować usługi dostępne w serwisie eBOK.

Rejestracja

1. Rejestracja nowego Użytkownika:

- Zarejestrowanie nowego Użytkownika może nastąpić tylko drogą internetową,
- Użytkownik wypełnia formularz umieszczony, w zakładce „Rejestracja” na stronie <http://ebok.eksploatator.pl>, który przesyłany jest do Administratora serwisu eBOK.
- Po zweryfikowaniu danych Użytkownika konto zostanie aktywowane.

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

3. Po zalogowaniu do eBOK w dowolnym momencie Użytkownik ma możliwość zmiany hasła na inne.

Korzystanie z usług eBOK

1. Serwis eBOK jest dostępny dla Użytkowników 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Administrator serwisu eBOK zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw

w dostępie do eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji systemu informatycznego.

2. Administrator serwisu eBOK może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować usługi dostępne w eBOK, a także rozszerzyć lub zawieszać ich działanie oraz dodawać nowe usługi.
3. Administrator serwisu eBOK zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania eBOK.
4. Administrator serwisu eBOK ma prawo zablokować dostęp do konta Użytkownika w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
5. Administrator serwisu eBOK ma prawo do zablokowania realizacji dyspozycji (na przykład podanie stanu wodomierza), gdy zaistnieje uzasadniona wątpliwość, co do jej autentyczności lub zgodności ze stanem faktycznym.
6. Administrator zobowiązany jest zablokować dostęp do konta Klienta w przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

Reklamacje

1. Użytkownicy są uprawnieni do składania reklamacji dotyczących działania eBOK. Reklamacje powinny być kierowane do Administratora serwisu eBOK w formie pisemnej na adres Eksploatator Sp. z o.o., ul. Sportowa 25, Rotmanka, 83-010 Straszyn , lub adres e-mailowy biuro@eksploatator.pl .
2. Reklamujący zobowiązany jest przytoczyć wszystkie okoliczności faktyczne bądź prawne uzasadniające reklamację pod rygorem ich pominięcia w toku dalszego postępowania.
3. Eksploatator Sp. z o.o. z siedzibą w Rotmance, rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od daty ich wpływu.
4. Przy rozpatrywaniu reklamacji Eksploatator Sp. z o.o. z siedzibą w Rotmance opiera się na przepisach niniejszego Regulaminu oraz powszechnie obowiązujących przepisach prawa. Po rozpatrzeniu reklamacji Eksploatator Sp. z o.o. z siedzibą w Rotmance powiada pisemnie lub e-mailowo Użytkownika o sposobie jej rozpatrzenia.

Zakres odpowiedzialności

1. Za prawidłowe działanie serwisu eBOK odpowiada Eksploatator Sp. z o.o. z siedzibą w Rotmance, ul. Sportowa 25, 83-010 Straszyn.
2. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu w serwisie eBOK ma możliwość kontaktu z Administratorem serwisu eBOK i wysłania do niego zgłoszenia w formie e-mailowej na adres biuro@eksploatator.pl .
3. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za dyspozycje realizowane za pomocą serwisu eBOK.
4. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z serwisu eBOK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i postanowieniami niniejszego Regulaminu.

5. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym za pomocą serwisu eBOK.
6. Administrator serwisu eBOK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła przez osoby trzecie.
7. Informacje uzyskane za pośrednictwem serwisu eBOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez Eksploatator Sp. z o.o. postanowień umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, w szczególności błędnych rozliczeń.
8. Eksploatator Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem serwisu eBOK.