

REGULAMIN ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA (E-BOK)

WODOCIĄGI I KANALIZACJE MIEJSKIE SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

ul. Filtrowa 2, 16-300 Augustów

KRS 0000095653

NIP 8460003671

REGON: 790058186

e-mail: wikm@post.home.pl

Adres skrzynki ePUAP: /WiKMAugustow/SkrytkaESP



Augustów, 23 październik 2023 r.

Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK)

1. Postanowienia ogólne

- 1.1. Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK), zwany dalej Regulaminem określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez: **Wodociągi i Kanalizacje Miejskie Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Augustowie** zwane dalej Spółką, z wykorzystaniem stron internetowych.
- 1.2. Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r., Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.).
- 1.3. Wyrażenie zgody na przestrzeganie Regulaminu przy uruchamianiu usługi przy użyciu strony WWW jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków niniejszego Regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, bez konieczności zawierania odrębnej umowy.
- 1.4. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - a) Spółka – **Wodociągi i Kanalizacje Miejskie Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Augustowie** (ul. Filtrowa 2, 16-300 Augustów, KRS 0000095653, NIP 8460003671, REGON: 790058186);
 - b) **e-BOK** - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta;
 - c) **usługobiorca** - podmiot, który jest stroną zawartej ze Spółką umowy na dostarczanie wody i/lub oprowadzanie ścieków;
 - d) **użytkownik** - Usługobiorca zarejestrowany w e-BOK, posiadający login oraz hasło;
 - e) **login** - numer identyfikacyjny, który Spółka nadała każdemu Użytkownikowi. Jest to symbol klienta z faktury za dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków;
 - f) **hasło** – ciąg min. 8 znaków, w tym co najmniej jedna duża litera i co najmniej jedna cyfra (dopuszczalne jest użycie znaków specjalnych), zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do e-BOK.
- 1.5. Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne. Do poprawnego działania e-BOK wymagane są przeglądarki internetowe: Chrome, Firefox, Safari, Opera, Edge we wszystkich wersjach tych przeglądarek, których data wydania nie jest wcześniejsza niż 1 stycznia 2021r.

- 1.6. Dostęp do Elektronicznego Biura Obsługi Klienta możliwy jest przez stronę internetową: <https://wikm.augustow.pl/> lub bezpośrednio przez <https://ebok.wikm.augustow.pl/>.
- 1.7. Administratorem danych osobowych jest Spółka, a także Autopay S.A. w przypadku korzystania z usług Autopay S.A. (zgodnie z polityką prywatności Autopay S.A.). Zebrane dane przetwarzane będą przez Administratora w celu świadczenia usługi e-BOK. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak jest niezbędne do korzystania z usługi e-BOK. Każdy Użytkownik ma prawo dostępu do treści podanych danych osobowych oraz prawo do ich poprawiania.

2. Rejestracja

- 2.1. Przed zarejestrowaniem Usługobiorca zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania postanowień niniejszego Regulaminu.
- 2.2. Zarejestrowanie Usługobiorcy może nastąpić wyłącznie drogą internetową. W tym celu Usługobiorca powinien wypełnić formularz zgłoszeniowy umieszczony na stronie: <https://ebok.wikm.augustow.pl/>.
- 2.3. Po wysłaniu wypełnionego formularza, na podany w formularzu zgłoszeniowym adres e-mail, w ciągu 24h, Usługobiorca otrzyma informację zwrotną, zawierającą m.in.: hasło startowe.
- 2.4. Przy pierwszym logowaniu do systemu e-BOK Usługobiorca otrzymuje status Użytkownika i powinien dokonać zmiany hasła wygenerowanego w e-BOK.
- 2.5. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć login oraz hasło przed dostępem osób niepowołanych. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszystkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do e-BOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie loginu i hasła Użytkownika.
- 2.6. Po zalogowaniu do e-BOK w dowolnym momencie Użytkownik ma możliwość zmiany hasła na inne.
- 2.7. Po zarejestrowaniu konta Użytkownik ma możliwość logowania się poprzez login i hasło.
- 2.8. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Użytkownika z systemu e-BOK na każde jego żądanie zgłoszone korespondencyjnie lub mailowo na adres Administratora. Złożenie takiego zgłoszenia jest równoznaczne ze złożeniem wniosku o rozwiązanie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.

3. Rodzaje i zakres usług objętych Regulaminem

3.1. W ramach e-BOK Użytkownik ma możliwość:

- a) dostępu do faktur i not odsetkowych, faktur i not bieżących, faktur za poprzednie okresy, a także możliwość ich wydrukowania i sprawdzenia aktualnego stanu rozrachunków;
- b) zgłoszenia akceptacji E-FAKTURY, zmiany adresu e-mail dla E-FAKTURY, wycofania akceptacji E-FAKTURY;
- c) dostępu do aktualnego wskazania licznika oraz historycznych stanów rozliczeniowych;
- d) dostępu do elektronicznego systemu powiadamiania i nadzoru (awaria sieci, monitorowanie własnego licznika, informacje o zagrożeniach i wydarzeniach);
- e) złożenia wniosku o określenie warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i/lub kanalizacji sanitarnej;
- f) złożenia wniosku o zawarcie umowy na dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków;
- g) dostępu do treści zawartej umowy na dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków oraz sprawdzenia numeru licznika przyporządkowanego do umowy.

4. Reklamacje

- 4.1. Użytkownicy są uprawnieni do składania reklamacji dotyczących działania e-BOK. Reklamacje powinny być kierowane do Spółki za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: **wikm@post.home.pl** lub telefonicznie pod numerem: **87 64 45 211** lub **87 643 23 71**.
- 4.2. Reklamujący zobowiązany jest przytoczyć wszystkie okoliczności uzasadniające reklamację. W przypadku niedochowania powyższego obowiązku zostaną one pominięte w toku postępowania.
- 4.3. Spółka rozpatruje reklamacje w terminie 14 dni od daty ich wpływu.
- 4.4. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Spółka powiadamia Użytkownika pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.

5. Pomoc techniczna

- 5.1. Spółka ma prawo w każdym czasie modyfikować usługi dostępne w e-BOK. Informacje o modyfikacjach są publikowane w e-BOK i nie stanowią zmiany niniejszego Regulaminu.

- 5.2. Spółka zastrzega sobie prawo ograniczenia lub zmiany zakresu usług na czas określony lub bezterminowo. O planowanym zmniejszeniu zakresu funkcjonalnego, Spółka poinformuje odpowiednim komunikatem w e-BOK.
- 5.3. Spółka ma prawo zablokować dostęp do konta, w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez Użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
- 5.4. Zgłoszenie przez Użytkownika nieprawidłowości możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: **wikm@post.home.pl** lub telefonicznie pod numerem: **87 64 45 211** lub **87 643 23 71**.
- 5.5. Spółka nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych używanych przez Usługobiorcę.

6. Zakres odpowiedzialności.

- 6.1. Za prawidłowe działanie e-BOK odpowiada Spółka.
- 6.2. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu w systemie e-BOK ma możliwość kontaktu z Administratorem i wysłania do niego zgłoszenia na adres e-mail: **wikm@post.home.pl**.
- 6.3. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą e-BOK.
- 6.4. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła użytkownika przez osoby trzecie.

7. Przetwarzanie danych osobowych

- 7.1. Administratorem danych jest Wodociągi i Kanalizacje Miejskie Sp. z o.o., ul. Filtrowa 2, 16-300 Augustów, NIP 8460003671, e-mail: wikm@post.home.pl.
- 7.2. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych – Bogusław Kijewski, mediasystem@post.pl.
- 7.3. Celem przetwarzania podanych danych jest wykonanie usługi, a podstawą prawną przetwarzania jest:
 - a) zgoda na przetwarzanie danych osobowych w jednym lub w większej ilości celów zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. A RODO;
 - b) umowa zawarta lub mająca być zawarta z Odbiorcą o wykonanie usługi, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. B RODO;

- c) obowiązek prawny, ciążyący na Administratorze, polegający na zachowywaniu dowodów księgowych i prawnych, a co za tym idzie przetwarzania konkretnych danych osobowych, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. C RODO;
- d) interes prawny Administratora, w przypadku ewentualnych roszczeń i obrony prawnej w razie sporów, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. F RODO.

7.4. Okres przetwarzania określa się na czas istnienia aktywnego konta w systemie e-BOK. Okres ten może ulec przedłużeniu ze względu na cele archiwizacyjne, dochodzenie roszczeń lub inny obowiązek prawny wynikający z obowiązującej normy prawnej. Po upływie wskazanego czasu dane zostaną usunięte.

7.5. Podane dane osobowe mogą zostać udostępnione organom publicznym oraz funkcjonariuszom publicznym w celu wykonania usługi lub na umocowane prawnie żądanie, a także podmiotom, z którymi Administrator zawarł umowy powierzenia danych osobowych. Poza powyżej wskazanymi przypadkami, dane nie zostaną przekazane osobom trzecim, w tym do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.

7.6. Właściciel danych osobowych ma prawo do cofnięcia wyrażonej zgody, dostępu do treści podanych danych, ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania oraz usunięcia, posiada także prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania oraz prawo do przenoszenia danych.

7.7. Właściciel danych osobowych posiada prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego.

7.8. Podanie danych jest wymogiem umownym lub prawnym, koniecznym dla zawarcia umowy i/lub wykonania usługi. Odmowa podania danych osobowych będzie skutkować odmową wykonania usługi.

7.9. Podane dane nie podlegają zautomatyzowanemu przetwarzaniu, w tym profilowaniu.

8. Postanowienia końcowe

8.1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności przepisy dotyczące:

- a) świadczenia usług drogą elektroniczną;
- b) usług płatniczych;
- c) ochrony danych osobowych;
- d) Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków;
- e) Kodeks cywilny.

- 8.2. Spółka ma prawo w każdym czasie modyfikować usługi dostępne w eBOK i nie stanowi to zmiany niniejszego Regulaminu.
- 8.3. W przypadku zmiany treści Regulaminu Spółka zamieści na stronie eBOK jego nowe wydanie.
- 8.4. Spółka zastrzega sobie prawo ograniczenia lub zmiany zakresu usług na czas określony lub bezterminowo.
- 8.5. Wszelkie prawa do eBOK w tym do elementów graficznych, układu stron eBOK oraz jakichkolwiek innych jego elementów są zastrzeżone. eBOK oraz wszelkie jego elementy są chronione przepisami prawa.