

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 Spółkę Wodociągi i Kanalizacja w Opolu Sp. z o.o., zwaną 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.

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 Kanalizacja w Opolu Sp. z o.o.

b) **e-BOK** - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta.

c) **Usługobiorca** - podmiot, który jest stroną zawartej ze Spółką umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, o odprowadzanie wód opadowych i roztopowych, lub na rzecz którego Spółka świadczy swoje usługi.

d) **Użytkownik** - Usługobiorca zarejestrowany w e-BOK, posiadający login oraz hasło.

e) **Login** – adres e-mail Usługobiorcy podany podczas jego rejestracji do E-BOK lub numer identyfikacyjny, który Spółka nadała każdemu Użytkownikowi - jest to 8 cyfr numeru kodu płatnika z faktury za dostawę wody i/lub odprowadzania ścieków.

f) **Hasło** – ciąg min. 12 znaków, w tym co najmniej jedna duża litera, jedna mała litera i co najmniej jedna cyfra oraz znak specjalny, zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do e-BOK.

g) **Umowa** – porozumienie dwóch lub więcej stron ustalające ich wzajemne prawa i obowiązki w ramach świadczonych usług przez Spółkę.

1.5. Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne. Do poprawnego działania e-BOK wymagana jest przeglądarka internetowa kompatybilna ze standardem HTML 6.0 lub nowszym, akceptująca pliki cookies.

1.6. Transmisja danych odbywa się po łączu szyfrowanym.

1.7. Dostęp do Elektronicznego Biura Obsługi Klienta możliwy jest przez stronę internetową:

<http://wikopole.com.pl>, lub bezpośrednio przez <https://ebok.wikopole.com.pl>

1.8. Administratorem danych osobowych jest Spółka. 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.

1.9. Regulamin korzystania z e-BOK jest dostępny na stronach internetowych, o których mowa w pkt. 1.7. oraz w siedzibie Administratora w Opolu przy ul. Oleskiej 64.

1.10. Strona e-BOK jest dostępna dla Klientów przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do e-BOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji.

1.11. Saldo rozliczeń na dany dzień może nie uwzględniać: wpłat, które nie zostały jeszcze zaewidencjonowane na konto Spółki, wystawionych korekt, zadłużeń objętych sprawami sądowymi oraz odsetek za zwłokę w płatnościach.

1.12. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w przypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.

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.wikopole.com.pl>.
- 2.3. Po wystąpieniu wypełnionego formularza, na podany w formularzu zgłoszeniowym adres e-mail, Usługobiorca otrzyma informację zwrotną, zawierającą link aktywacyjny.
- 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. 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

W ramach e-BOK Użytkownik ma możliwość:

- a) sprawdzenia swoich danych w tym: adresu, adresu korespondencyjnego, numeru rachunku bankowego do wpłat, jak również miejsc i rodzaju świadczenia usług przez Spółkę.
- b) dostępu do faktur i not odsetkowych bieżących oraz za poprzednie okresy (począwszy od daty zawarcia umowy), a także możliwość ich wydrukowania i sprawdzenia aktualnego stanu rozrachunków,
- c) zmiany adresu e-mail dla e-faktur,
- d) przesłania korespondencji tj. zgłoszenia awarii, reklamacji, skargi na złą jakość wody, zgłoszenia zmiany danych strony umowy, a także wystania pisma o dowolnej treści oraz wglądu w historię korespondencji.

4. Zasady wystawiania i udostępniania faktur, korekt faktur oraz duplikatów faktur w formie elektronicznej

- 4.1. Zasady wystawiania i przesyłania faktur, korekt faktur oraz duplikatów faktur w formie elektronicznej zawarte są w art.106a do 106q oraz 108 Ustawy o podatku od towarów i usług z dnia 11 marca 2004 roku (Dz. U. z 2004 r., Nr 54, poz. 535 z późn. zm.).
- 4.2. Formatem faktury, korekty faktury oraz duplikatu faktury w formie elektronicznej jest plik PDF (Portable Document Format).
- 4.3. Spółka wystawia i udostępnia faktury, korekty faktur oraz duplikaty faktur w formie elektronicznej po otrzymaniu prawidłowo wypełnionej elektronicznej akceptacji od Usługobiorcy. Wpływ elektronicznej akceptacji oznacza, że Usługobiorca rezygnuje z otrzymywania faktur w formie papierowej.
- 4.4. Rejestracja konta w e-BOK oznacza akceptację na wystawianie i przysyłanie faktur w formie elektronicznej na adres e-mail.
- 4.5. Każda faktura, korekta faktury oraz duplikat faktury w formie elektronicznej będą udostępnione za pośrednictwem serwisu <https://ebok.wikopole.com.pl> i widoczne po zalogowaniu się w serwisie.

4.6. Użytkownik będzie otrzymywał powiadomienie o wystawieniu e-faktury na adres e-mail wskazany w elektronicznej akceptacji. Informacja ta zawierać będzie przedmiotową fakturę w formie załącznika.

4.7. Za dzień dostarczenia faktury, korekty faktury oraz duplikatu faktury wystawionej w formie elektronicznej przez Spółkę uznaje się dzień wysłania powiadomienia do Użytkownika o jej wystawieniu i udostępnieniu.

4.8. Każda e-faktura udostępniona będzie w serwisie e-BOK przez okres trwania umowy z Usługobiorcą.

4.9. Użytkownik zobowiązuje się do utrzymywania aktywnego adresu e-mail, wskazanego w akceptacji, w okresie korzystania z E-BOK. Brak możliwości odczytania poczty elektronicznej przez Użytkownika nie zwalnia go z obowiązku systematycznego logowania się do serwisu <https://ebok.wikopole.com.pl> w celu pobrania e-faktury.

4.10. Zmiany adresu e-mail, na który mają być przesyłane powiadomienia o wystawieniu i udostępnieniu e-faktury Użytkownik dokonuje w formie elektronicznej za pośrednictwem e-BOK.

4.11. W przypadku zmiany przepisów prawa regulujących zasady wystawiania i przysyłania faktur, korekt faktur oraz duplikatów faktur w formie elektronicznej Spółka odpowiednio dostosuje swoje procedury, o czym powiadomi Użytkownika. W takim przypadku ponowna akceptacja e-faktur przez Usługobiorcę nie będzie wymagana.

5. Zasady otrzymywania wiadomości SMS od Spółki

5.1. W przypadku, gdy Użytkownik wyrazi zgodę na otrzymywanie wiadomości SMS, Spółka może wykorzystywać podany numer telefonu przez Usługobiorcę do kontaktu z nim, w tym w szczególności do: poinformowania o wystawieniu nowej faktury, korekty faktury, o upływie terminu płatności faktury, wysłania wiadomości z prośbą o odczyt wodomierza.

5.2. Wyrażenie zgody na otrzymywanie wiadomości SMS jest dobrowolne.

5.3. Zgoda na otrzymywanie wiadomości SMS może zostać w każdej chwili wycofana, poprzez przesłanie pisemnego oświadczenia do Spółki za pośrednictwem E-BOK, poczty elektronicznej na adres: bok@wikopole.com.pl, lub poczty tradycyjnej.

5.4. Zmiany numeru telefonu, na który mają być przesyłane wiadomości SMS Użytkownik dokonuje w formie elektronicznej za pośrednictwem e-BOK.

6. Reklamacje

6.1. Użytkownicy są uprawnieni do składania reklamacji dotyczących działania e-BOK. Reklamacje powinny być kierowane do Spółki za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: bok@wikopole.com.pl lub telefonicznie pod numer 77 443 55 00.

6.2. Reklamujący zobowiązany jest przytoczyć wszystkie okoliczności uzasadniające reklamację. W przypadku nie dochowania powyższego obowiązku zostaną one pominięte w toku postępowania.

6.3. Spółka rozpatruje reklamacje w terminie 14 dni od daty ich wpływu.

6.4. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Spółka powiadamia Użytkownika pisemnie lub za pośrednictwem e-maila.

6.5. Reklamacje dotyczące działania e-BOK, wniesione przez osoby nie będące Użytkownikami e-BOK pozostają bez rozpatrzenia.

7. Pomoc techniczna

7.1. 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.

7.2. 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.

7.3. Spółka ma prawo zablokować dostęp do konta, w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez Użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.

7.4. Zgłoszenie przez Użytkownika nieprawidłowości możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: bok@wikopole.com.pl lub telefonicznie pod numer 77 443 55 00.

7.5. Spółka nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.

8. Zakres odpowiedzialności

8.1. Za prawidłowe działanie e-BOK odpowiada Spółka.

8.2. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu w systemie e-BOK ma możliwość kontaktu z Spółką i wysłania do niej zgłoszenia na adres e-mail bok@wikopole.com.pl lub telefonicznie pod numer 77 443 55 00.

8.3. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą e-BOK.

8.4. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła użytkownika przez osoby trzecie.

8.5. System e-BOK działa w oparciu o automatycznie wygenerowane informacje uzyskiwane z systemu informatycznego wdrożonego w Spółce, aktualizowane co 24 godziny. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości co do prezentowanych danych prosimy skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta w celu ich wyjaśnienia.

8.6. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem systemu e-BOK.

9. Postanowienia końcowe

9.1. Spółka zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu e-BOK.

9.2. W przypadku zmiany treści Regulaminu Spółka zamieści na stronie e-BOK jego tekst.

9.3. Regulamin e-BOK opublikowany na stronie internetowej www.wikopole.com.pl uznaje się za doręczony do Użytkownika.

9.4. Wszelkie prawa do e-BOK, w tym do jakichkolwiek jego elementów graficznych oraz układu stron e-BOK oraz jakichkolwiek innych jego elementów są zastrzeżone. e-BOK oraz wszelkie jego elementy są chronione przepisami prawa.

9.5. 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,

oraz Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Opola i Kodeks cywilny.

9.6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 17.05.2024 roku.

KLAUZULA INFORMACYJNA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH (e-BOK)

Zgodnie z art. 13 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 (dalej RODO) informujemy, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Spółka Wodociągi i Kanalizacja w Opolu Sp. z o.o. z siedzibą: ul. Oleska 64, 45-222 Opole, tel.: 77 443 55 00, e-mail: wik@wikopole.com.pl.
2. Spółka wyznaczyła Inspektora ds. Ochrony danych osobowych, z którym można się skontaktować za pośrednictwem adresu: inspektor.ochrony.danych@wikopole.com.pl
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu korzystania z e-BOK oraz w celu zawarcia i wykonania umowy - art. 6 ust. 1 lit. a) oraz lit. b) RODO.
4. Pani/Pana dane osobowe mogą być przekazywane następującym podmiotom:
 - 1) podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa,
 - 2) inne podmioty, które na podstawie stosownych umów podpisanych ze Spółką Wodociągi i Kanalizacja w Opolu Sp. z o.o. przetwarzają dane osobowe, np. świadczące usługi informatyczne, prawne, podatkowe, rachunkowe, audytorzy,
 - 3) banki - w zakresie obsługi płatności.
5. Pani/Pana dane osobowe przechowywane będą przez cały okres trwania umowy lub w przypadku, gdy podstawą przetwarzania danych osobowych była zgoda - do momentu jej odwołania. Okres ten może zostać przedłużony w przypadku konieczności dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami przez Administratora.
6. Zgodnie z zapisami RODO ma Pani/Pan prawo do:
 - 1) dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii,
 - 2) żądania sprostowania (poprawiania) danych osobowych - w przypadku gdy dane są nieprawidłowe lub niekompletne,
 - 3) usunięcia danych, jeżeli nie ma podstaw do ich dalszego przetwarzania,
 - 4) żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
 - 5) przenoszenia danych,
 - 6) sprzeciwu wobec przetwarzaniu danych osobowych,
 - 7) wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych: <https://uodo.gov.pl/>,
 - 8) cofnięcia zgody (jeżeli była ona podstawą do przetwarzania danych) w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
7. Dane dotyczące odczytu stanu wodomierzy mogą być pobierane w sposób automatyczny. Przysługuje Państwu prawo wniesienia reklamacji i zakwestionowania prawidłowości odczytu.
8. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do korzystania z tej usługi. Brak podania danych uniemożliwia korzystanie z usługi E-BOK.

Członek Zarządu

Stanisław Janik

Prezes Zarządu

Paweł Kawecki

