

## **Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta w Szprotawskich Wodociągach i Kanalizacji Sp. z o.o.**

### **§ 1**

#### **Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (EBOK), zwany dalej regulaminem, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Spółkę w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystywania indywidualnego konta użytkownika w strefie klienta, zapewniającego dostęp do usług internetowych.
2. Przedmiotowy regulamin spełnia wymogi art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną ( t. j. Dz. U. 2019 r., poz. 123 z późn. zm.).
3. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej Spółki – [www.szwik.pl](http://www.szwik.pl) w zakładce DLA KLIENTA -> USTAWY I REGULAMINY w formie umożliwiającej jego pobranie, odtwarzanie i wydrukowanie.
4. Wyrażenie zgody na postanowienia regulaminu przy uruchomieniu usługi jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków tego regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy. Przystąpienie do wykonania umowy następuje z chwilą rejestracji.
5. Korzystanie z EBOK jest bezpłatne.
6. Korzystanie z EBOK jest możliwe tylko dla klientów, którzy zaakceptowali aktualną wersję regulaminu.
7. Prawidłowe korzystanie z EBOK możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny użytkownika minimalnych wymagań technicznych określonych w § 4 regulaminu.
8. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta użytkownik, a które uniemożliwiają użytkownikowi korzystanie z EBOK, w szczególności otrzymywanie e-faktury.
9. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usługi wynikający z błędnej rejestracji użytkownika.
10. 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

### Określenia

Regulamin w dalszej części zawiera następujące określenia:

1. EBOK – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta.
2. Spółka – Szprotawskie Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o.o. z siedzibą w Szprotawie, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Zielonej Górze VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000456862, NIP 924 190 23 87 Regon 081119198.
3. Klient – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej ze Szprotawskimi Wodociągami i Kanalizacją Sp. z o.o. umowy na dostawę wody i/lub odbiór ścieków.
4. Użytkownik – klient zarejestrowany w EBOK posiadający swój indywidualny kod odbiorcy i hasło.
5. Kod odbiorcy – indywidualny numer identyfikacyjny nadany przez Spółkę służący do identyfikacji Klienta, który jest umieszczony na fakturze.
6. Hasło – ciąg znaków podawany przez Klienta podczas rejestracji, umożliwiający w połączeniu z kodem odbiorcy dostęp do EBOK. Hasło powinno zawierać minimum 8 znaków w tym minimalnie jedną dużą literę oraz jedną cyfrę. Zalecane jest aby hasło było jak najbardziej unikalne i zawierało znaki specjalne. Hasło nie może zawierać polskich znaków.
7. Administrator EBOK – osoba nadzorująca i kontrolująca prawidłowe funkcjonowanie EBOK.
8. E-faktura (Faktura elektroniczna) – obraz faktury 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 Spółce może być wyłącznie Klient będący stroną zawartej umowy na dostawę wody i/lub odbiór ścieków.
2. Udostępnienie Klientowi usługi następuje po spełnieniu łącznie przez Klienta poniższych warunków:
  - a) posiada umowę na dostawę wody i/lub odbiór ścieków,
  - b) zaakceptował regulamin,
  - c) zalogował się do systemu poprzez wpisanie prawidłowego kodu odbiorcy i hasła.
3. Podstawowym warunkiem aby Klient mógł korzystać z EBOK jest przejście procesu rejestracji konta. Proces ten odbywa się poprzez wykonanie czynności w poniższej kolejności:

- a) wejście na stronę: [www.ebok.szwik.pl](http://www.ebok.szwik.pl),
  - b) zapoznanie się i zaakceptowanie warunków regulaminu,
  - c) dokonanie rejestracji konta w EBOK następuje poprzez podanie kodu odbiorcy, numeru dowolnego bieżącego dokumentu wystawionego dla klienta przez Spółkę, adresu e-mail i nadanie swojego hasła,
  - d) zalogowanie się do konta e-mail podanego w procesie rejestracji i kliknięcie linku aktywacyjnego.
4. Po poprawnej rejestracji konta Użytkownik będzie mógł korzystać z następujących funkcji EBOK:
- a) INFORMACJE - wyświetlanie danych klienta:
    - Moje dane
    - Ostatni odczyt
    - Nowe wskazanie
    - E-usługa zdalnego odczytu
    - E-faktura
    - Moje saldo
    - Ostatnia faktura
    - E-powiadomienie faktura
    - Ostatnia płatność
    - E-monit
    - E-komunikat
    - E-powiadomienie SMS
    - E-rejestracja zgłoszenia
  - b) USŁUGI – usługi i e-usługi zawarte w ramach umowy,
  - c) ZGŁOSZENIA – zgłoszenia przesłane do Spółki za pośrednictwem EBOK,
  - d) FAKTURY – pozwala szczegółowo przeglądać dane faktury oraz umożliwia pobranie faktury, wyświetlane są również następujące informacje: numer dokumentu, data wystawienia, termin płatności, kwota do zapłaty, do rozliczenia,
  - e) PŁATNOŚCI – umożliwia sprawdzenie daty oraz kwoty dokonanych wpłat,
  - f) MAPA – mapa z naniesionymi sieciami wodociągowymi, kanalizacyjnymi i e-usługami,
  - g) LICZNIKI – informacje o numerze fabrycznym, adresie instalacji i okresie legalizacji,
  - h) DOKUMENTY - umożliwia pobieranie wezwań do zapłaty i innych dokumentów,
  - i) WZORY – dokumenty do pobrania.
5. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie korzystania z systemu EBOK.
6. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć login oraz hasło przed dostępem osób trzecich.
7. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za błędnie wprowadzone w formularzu dane oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą EBOK.

8. Rozwiązanie umowy na dostawę wody i/lub odbiór ścieków skutkuje zablokowaniem dostępu do systemu EBOK oraz dezaktywacją funkcjonującego kodu odbiorcy i hasła do 14 dni od dnia uregulowania należności na rzesz Spółki.
9. Administrator EBOK 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 kodu odbiorcy oraz hasła osobom trzecim.

#### § 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 szybkość łącza internetowego powyżej 256 kB/s,
  - c) dostęp do EBOK możliwy jest poprzez stronę internetową [www.szwik.pl](http://www.szwik.pl) bądź bezpośredni przez adres [www.ebok.szwik.pl](http://www.ebok.szwik.pl)

#### § 5

##### **Postępowanie reklamacyjne**

1. Zgłoszenie przez użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących EBOK możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: [sekretariat@szwik.pl](mailto:sekretariat@szwik.pl) lub pod numerem telefonu 68 376 25 26 oraz korespondencyjnie na adres Spółki: Szprotawskie Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o.o., ul. Chrobrego 1, 67-300 Szprotawa.
2. Zgłoszenie winno zawierać opis problemu będącego podstawą reklamacji.
3. Reklamacja rozpatrywana będzie w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania przez Spółkę pod warunkiem, że sprawa nie będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian w funkcjonującym oprogramowaniu.

#### § 6

##### **Zabezpieczenia dostępu do EBOK**

1. Dostęp do systemu jest możliwy jedynie po poprawnej identyfikacji Użytkownika na podstawie numeru kodu odbiorcy i hasła.
2. Dostęp do systemu zabezpieczony został certyfikatem SSL.
3. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu (na przykład w momencie aktywacji, logowania)

zobowiązany jest do kontaktu z Administratorem EBOK za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sekretariat@szwik.pl lub telefonicznie od poniedziałku do piątku w godzinach 7 – 15 pod numerem telefonu 68 376 25 26.

4. Szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z EBOK, to możliwość uzyskania przez nieuprawnione osoby dostępu do danych transmitowanych przez sieć Internet 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. Dlatego dla bezpieczeństwa Użytkownika i zminimalizowaniu ryzyka utraty danych zaleca się korzystanie z bezpiecznego komputera posiadającego zaktualizowany system operacyjny oraz wyposażonego w program antywirusowy z modułem firewall.
5. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki ujawnienia przez Użytkownika osobom trzecim informacji, które mogą skutkować realizacją dyspozycji złożonych przez osobę nieuprawnioną, postępującą się kodem odbiorcy i hasłem.
6. Zakazuje się umieszczania w systemie EBOK tekstów niezgodnych z obowiązującymi przepisami oraz używania słów powszechnie uznawanych za obelżywe, rozsyłanie spamu i niezamówionej informacji handlowej oraz działalności komercyjnej, reklamowej, promocyjnej itp.

## § 7

### **Przetwarzanie danych osobowych**

W związku z art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO), informujemy, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych są Szprotawskie Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o.o. (dalej Administrator)
2. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych: tel. 509936160, e-mail iodo@szwik.pl
3. Administrator przetwarza Pani/Pana dane osobowe na podstawie obowiązujących przepisów prawa, zawartych umów oraz na podstawie udzielonej zgody.
4. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są w celu/celach:
  - a) wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Administratorze;
  - b) realizacji umowy;
  - c) w pozostałych przypadkach Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są wyłącznie na podstawie wcześniej udzielonej zgody w zakresie i celu określonym w treści zgody.
5. W związku z przetwarzaniem danych w celach o których mowa w ust. 4 odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być:

- a) organy władzy publicznej oraz podmioty wykonujące zadania publiczne lub działające na zlecenie organów władzy publicznej, w zakresie i w celach, które wynikają z przepisów powszechnie obowiązującego prawa;
  - b) inne podmioty, które na podstawie stosownych umów podpisanych z Administratorem przetwarzają dane osobowe:  
NetProces Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku przy ul. Adama Asnyka nr 7 lok. 9 90-319 Gdańsk.
6. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres wynikający z przepisów prawa obowiązującego Administratora oraz z przedawnienia roszczeń wynikających z umowy.
  7. W związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych przysługują Pani/Panu następujące uprawnienia:
    - a) prawo dostępu do danych osobowych, w tym prawo do uzyskania kopii tych danych;
    - b) prawo do aktualizowania danych osobowych – w przypadku gdy dane są nieprawidłowe lub niekompletne;
    - c) prawo do usunięcia danych osobowych (tzw. prawo do bycia zapomnianym);
    - d) prawo do ograniczenia przetwarzania danych osobowych;
    - e) prawo do przenoszenia danych;
    - f) prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych.
  8. W przypadku gdy przetwarzanie danych osobowych odbywa się na podstawie zgody osoby na przetwarzanie danych osobowych (art. 6 ust. 1 lit a RODO), przysługuje Pani/Panu prawo do cofnięcia tej zgody w dowolnym momencie. Cofnięcie to nie ma wpływu na zgodność przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem, zgodnie z obowiązującym prawem.
  9. W przypadku powzięcia informacji o niezgodnym z prawem przetwarzaniu przez Administratora Pani/Pana danych osobowych, przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego - Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, tel. 22 860 70 86.
  10. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest wymogiem ustawowym w zakresie, o którym mowa w ust. 4a i jest warunkiem zawarcia umowy w zakresie o którym mowa w ust. 4b.
  11. W sytuacji, gdy przetwarzanie danych osobowych odbywa się na podstawie zgody osoby, której dane dotyczą, podanie przez Panią/Pana danych osobowych Administratorowi ma charakter dobrowolny.
  12. Pani/Pana dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany i nie będą profilowane.

## § 8

### Ochrona danych osobowych

1. Użytkownik wyraża zgodę na wykonanie usługi, polegającej na wysłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemów teleinformatycznych, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne (ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne t. j. Dz. U. 2019 r., poz. 2460 z późn. zm.).
2. Dane osobowe użytkowników będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b 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. Urz. UE. L Nr 119, str. 1; zwane dalej „RODO”), w celu świadczenia przez Spółkę usług drogą elektroniczną (ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną t. j. Dz. U. 2019 r., poz. 123 z późn. zm.).

## § 9

### Postanowienia końcowe

1. Klient zobowiązuje się do korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta EBOK zgodnie z niniejszym Regulaminem, umową na dostawę wody i/lub odbiór ścieków wraz z innymi uregulowaniami stanowiącymi integralną część cytowanej umowy oraz ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t. j. Dz. U. 2019 r., poz. 123 z późn. zm.).
2. Spółka zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w niniejszym regulaminie z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się w szczególności wprowadzenie nowych lub nowelizację obowiązujących przepisów prawnych, dostosowanie do koniecznych zmian wprowadzanych w obowiązującym systemie informatycznym, zmiany w ofercie.
3. W przypadku zmiany regulaminu, jego doręczenie odbywać się będzie poprzez umieszczenie na stronie [www.szwik.pl](http://www.szwik.pl) stosownego komunikatu. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia użytkownikowi regulaminu na stronie internetowej Spółki. Korzystanie z EBOK po wprowadzeniu zmian do regulaminu równoznaczne jest wyrażeniem dla nich akceptacji i zrozumienia.
4. Zmiana Regulaminu nie powoduje zmiany umowy na dostawę wody i/lub odbiór ścieków.
5. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usługi poprzez EBOK rozpatrywane będą przez Sąd właściwy dla siedziby Szprotawskich Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem **30.01.2020 r.**