

REGULAMIN ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA (eBOK)

Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych „Komunalni” Sp. z o.o. w Dobiegniewie

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§1. Zakres regulaminu

1. Regulamin określa zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK), w szczególności zasady rejestracji, dostępu oraz korzystania z indywidualnego konta Klienta.
2. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
 1. **PUK Komunalni** – Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych „Komunalni” Sp. z o.o. z siedzibą w Dobiegniewie;
 2. **Klient/Odbiorca usług** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna korzystająca z usług świadczonych przez PUK Komunalni na podstawie zawartej umowy;
 3. **eBOK** – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne za pośrednictwem strony internetowej PUK Komunalni;
 4. **Login** – adres poczty elektronicznej lub indywidualny identyfikator Klienta;
 5. **Hasło** – ciąg znaków umożliwiający autoryzację użytkownika w systemie eBOK;
 6. **e-Faktura** – faktura, korekta faktury lub duplikat faktury udostępniany w formie elektronicznej.
3. Korzystanie z eBOK jest bezpłatne.
4. Warunkiem korzystania z eBOK jest akceptacja niniejszego Regulaminu oraz przepisów dotyczących przetwarzania danych osobowych.
5. Administrator zapewnia dostęp do systemu eBOK przez całą dobę, z wyjątkiem okresów związanych z pracami konserwacyjnymi lub awariami technicznymi.
6. Dane przesyłane za pośrednictwem eBOK są chronione przy użyciu bezpiecznych protokołów transmisji danych.

II. REJESTRACJA I AKTYWACJA KONTA

§2. Rejestracja

1. Rejestracja w eBOK odbywa się za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej PUK Komunalni.

2. Rejestracji może dokonać wyłącznie Klient posiadający aktywną umowę z PUK Komunalni.
3. Klient zobowiązany jest do podania prawdziwych i aktualnych danych identyfikacyjnych.
4. Po wypełnieniu formularza rejestracyjnego na wskazany adres e-mail zostanie przesłany link aktywacyjny.
5. Konto zostaje aktywowane po potwierdzeniu rejestracji przez użytkownika.
6. W przypadku zmiany adresu e-mail lub innych danych kontaktowych Klient jest zobowiązany do ich niezwłocznej aktualizacji.

III. ZASADY KORZYSTANIA Z eBOK

§3. Funkcjonalność systemu

1. Dostęp do eBOK możliwy jest po zalogowaniu przy użyciu loginu i hasła.
2. Klient zobowiązany jest do zachowania poufności danych dostępowych.
3. W ramach eBOK Klient może korzystać w szczególności z następujących funkcjonalności:
 1. podgląd danych identyfikacyjnych i kontaktowych;
 2. podgląd zawartych umów;
 3. podgląd wystawionych faktur, korekt i historii płatności;
 4. sprawdzanie salda rozrachunków;
 5. pobieranie e-Faktur;
 6. zgłaszanie odczytów wodomierzy;
 7. składanie wniosków, reklamacji oraz zgłoszeń;
 8. monitorowanie statusu zgłoszeń;
 9. otrzymywanie komunikatów i informacji od PUK Komunalni.
4. Dane prezentowane w eBOK mają charakter informacyjny i mogą podlegać aktualizacji.
5. PUK Komunalni zastrzega sobie możliwość czasowego ograniczenia dostępu do wybranych funkcji systemu z przyczyn technicznych.

§4. Obowiązki użytkownika

1. Klient zobowiązuje się korzystać z eBOK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu.
2. Zabrania się:
 1. udostępniania danych dostępowych osobom trzecim;
 2. podejmowania działań mogących zakłócić funkcjonowanie systemu;
 3. wykorzystywania eBOK do celów niezgodnych z prawem.
3. W przypadku naruszenia Regulaminu PUK Komunalni może czasowo lub trwale zablokować konto użytkownika.

§5. Rezygnacja z korzystania

1. Klient może w dowolnym momencie zrezygnować z korzystania z eBOK.
2. Rezygnacja może zostać złożona:
 1. pisemnie,
 2. elektronicznie,
 3. za pośrednictwem funkcjonalności dostępnych w eBOK.
3. Po przyjęciu rezygnacji konto zostanie dezaktywowane.

IV. PŁATNOŚCI

§6.

1. Płatności za usługi świadczone przez PUK Komunalni dokonywane są na rachunek bankowy wskazany na fakturze.
2. eBOK może umożliwiać przekierowanie do elektronicznych systemów płatności, jeżeli funkcjonalność taka zostanie wdrożona.

V. ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON

§7.

1. PUK Komunalni dokłada należytej staranności w celu zapewnienia poprawnego funkcjonowania eBOK.
2. PUK Komunalni nie ponosi odpowiedzialności za:
 1. skutki udostępnienia przez Klienta loginu i hasła osobom trzecim;

2. przerwy w działaniu systemu spowodowane siłą wyższą lub awariami niezależnymi od Operatora;
 3. błędne dane wprowadzone przez użytkownika.
3. Klient ponosi odpowiedzialność za prawidłowość przekazywanych danych.

VI. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

§8.

1. Administratorem danych osobowych użytkowników eBOK jest Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych „Komunalni” Sp. z o.o. w Dobiegniewie.
2. Dane osobowe przetwarzane są w celu:
 1. prowadzenia konta eBOK;
 2. realizacji umów zawartych z Klientami;
 3. obsługi rozliczeń i e-Faktur;
 4. realizacji obowiązków prawnych ciążących na Administratorze.
3. Dane przetwarzane są zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO) oraz krajowymi przepisami o ochronie danych osobowych.
4. Klientowi przysługują prawa wynikające z RODO, w szczególności prawo:
 - o dostępu do danych,
 - o sprostowania danych,
 - o usunięcia danych w przypadkach przewidzianych prawem,
 - o ograniczenia przetwarzania,
 - o wniesienia sprzeciwu,
 - o wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

VII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§9.

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy:
 - o Kodeksu cywilnego,

- ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
 - ustawy o ochronie danych osobowych,
 - Rozporządzenia RODO,
 - ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.
2. PUK Komunalni zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu.
 3. Informacja o zmianie Regulaminu zostanie opublikowana na stronie internetowej oraz w systemie eBOK co najmniej 14 dni przed wejściem zmian w życie.
 4. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego zatwierdzenia przez Zarząd Przedsiębiorstwa Usług Komunalnych „Komunalni” Sp. z o.o. w Dobiegniewie.