

Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta

I. Pojęcia użyte w regulaminie.

Spółka – Sosnowieckie Wodociągi Spółka Akcyjna.

eBOK – Internetowe Biuro Obsługi Klienta dla odbiorców usług Spółki.

Odbiorca – odbiorca usług Spółki, w rozumieniu przepisów art. 2 pkt 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

Użytkownik – Odbiorca zarejestrowany w eBOK.

Login – 6 cyfrowy numer nadany przez Spółkę każdemu z Odbiorców usług. Numer można znaleźć na każdej fakturze rozliczającej usługi w polu: *Numer ewidencyjny*.

Hasło – składa się ono co najmniej z 8 znaków, zawiera małe i wielkie litery oraz cyfry lub znaki specjalne.

Rejestracja – proces utworzenia konta Użytkownika w eBOK.

II. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin (zwany dalej Regulaminem) określa zasady korzystania z e-BOK w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług internetowych.
2. Akceptacja Regulaminu oznacza:
 - zgodę Użytkownika na przetwarzanie jego danych osobowych w zakresie, w jakim będzie to niezbędne do prawidłowego działania e-BOK,
 - zgodę na przetwarzanie adresu email w celu rejestracji oraz czynności niezbędnych do obsługi konta użytkownika,
 - zapoznanie się z klauzulą informacyjną dotyczącą danych osobowych będącą załącznikiem do nin. regulaminu,
 - w przypadku podania podczas rejestracji numeru telefonu zgodę na przetwarzanie nieobowiązkowych danych osobowych w postaci numeru telefonu w celach o charakterze informacyjnym oraz kontaktowym z Sosnowieckimi Wodociągami Spółka Akcyjna.
3. Dostęp do eBOK możliwy jest poprzez stronę internetową Spółki www.sosnowieckiewodociagi.pl lub bezpośrednio przez <https://ebok.sosnowieckiewodociagi.pl>.

III. Rejestracja

1. Przed Rejestracją Użytkownik zobowiązuje się do zapoznania się i zaakceptowania Regulaminu.
2. Utworzenie konta Użytkownika może nastąpić tylko przez formularz eBOK.
3. Rejestracja w systemie następuje po wypełnieniu formularza rejestracyjnego. Login i wygenerowane tymczasowe hasło są przesyłane na adres e-mail Użytkownika podany podczas rejestracji. O fakcie aktywacji konta, użytkownik jest informowany odrębnym mailem aktywacyjnym w ciągu maksymalnie 24 godzin od rejestracji.
4. Przy pierwszym logowaniu wymaga się zmiany wygenerowanego w e-BOK hasła.
5. Na żądanie użytkownika Spółka zobowiązuje się do usunięcia danych Użytkownika z systemu e-BOK i zlikwiduje konto Użytkownika.

IV. Zakres usług

Użytkownik ma możliwość:

- zmiany danych podstawowych i pomocniczych użytkownika
- podglądu treści zawartych umów
- analizy zużycia wody
- podania stanu wodomierza
- sprawdzenia aktualnego stanu konta wraz z odsetkami naliczonymi w notach.
- sprawdzenia daty wystawienia faktury, terminu płatności faktury, kwoty faktury, historii faktur.
- zgłoszenia awarii, skargi, reklamacji, zmiany danych osobowych i inne.
- podglądu historii zgłoszeń w wybranym przedziale czasowym.

V. Warunki korzystania z usług i zakres odpowiedzialności

1. eBOK jest dostępny dla Użytkowników 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.

2. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za konsekwencje braku zabezpieczenia systemów informatycznych Użytkownika.
3. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki użycia konta (login i hasło) użytkownika przez osoby trzecie.
4. Spółka nie odpowiada za szybkość i jakość działania infrastruktury informatycznej po stronie Użytkownika.
5. Spółka ma prawo do zmiany niniejszego Regulaminu. O fakcie tym Użytkownik będzie poinformowany drogą elektroniczną.
6. Spółka ma prawo do zmiany treści i funkcjonalności eBOK.
7. Spółka może czasowo zawiesić działanie systemu eBOK w celu dokonania prac konserwacyjnych.
8. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania zakazu używania środków komunikacji elektronicznej oraz dostarczania poprzez eBOK treści i zawartości:
 - powodujących wadliwe działanie systemów informatycznych Spółki,
 - naruszających dobra osób trzecich,
 - niezgodnych z przepisami prawa.
9. Spółka ma prawo na blokadę konta w przypadku naruszenia przez użytkownika Regulaminu poprzez działania wymienione w pkt 8.
10. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za dane wprowadzone poprzez eBOK.

VI. Płatności online

1. Podmiotem świadczącym obsługę płatności online jest Autopay S.A.
2. Usługa płatności online jest świadczona jedynie Użytkownikom, którzy poprzez akceptację „Regulamin świadczenia usługi płatniczej przekazu pieniężnego za pośrednictwem Systemu Płatności Online Autopay”, zawarli z Autopay S.A. umowę o realizację pojedynczej transakcji płatniczej w ramach przekazu pieniężnego.
3. Dostępne formy płatności online:
 - a) Przelewy online:
 - szybki przelew bankowy
 - b) Płatności mobilne:
 - Blik
 - c) Karty płatnicze:
 - Visa
 - MasterCard
 - d) Portfele elektroniczne:
 - GPay
 - APay
 - Visa Mobile

VII. Reklamacje i pomoc techniczna.

1. Użytkownik ma prawo do zgłaszania uwag i reklamacji dotyczących dostępu oraz funkcjonowania systemu eBOK na adres email bok@sosnowieckiewodociagi.pl lub telefonicznie pod numerem 32 364 43 02; 32 364 43 16; 32 364 43 24.
2. Rozpatrywanie reklamacji jak w pkt. 1 odbywa się w najszybszym możliwym terminie, jednak nie dłużej niż 14 dni od daty zgłoszenia.

INFORMACJE DOTYCZĄCE DANYCH OSOBOWYCH

(KLAUZULA INFORMACYJNA)

Informujemy, że administratorem Pani/Pana danych osobowych są Sosnowieckie Wodociągi Spółka Akcyjna z siedzibą w Sosnowcu (41-200), przy ulicy Ostrogórskiej 43, zwana dalej Administratorem. Administrator prowadzi operacje przetwarzania Pani/Pana danych osobowych.

Dane osobowe są/będą przetwarzane przez Sosnowieckie Wodociągi Spółka Akcyjna w szczególności:

1) na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a) lit. b) i lit. c) lit. f RODO* w celu:

- a) osoba, której dane dotyczą wyraziła zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w jednym lub większej liczbie określonych celów,
- b) przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą, lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy,
- c) wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze,
- d) przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora lub przez stronę trzecią, z wyjątkiem sytuacji, w których nadrzędny charakter wobec tych interesów mają interesy lub podstawowe prawa i wolności osoby, której dane dotyczą, wymagające ochrony danych osobowych, w szczególności gdy osoba, której dane dotyczą, jest dzieckiem.

Okres, przez który dane osobowe będą przechowywane:

- 1) dane osobowe przetwarzane w celu zawarcia lub wykonania umowy oraz wypełnienia obowiązku prawnego Administratora będą przechowywane przez okres obowiązywania umowy, a po jego upływie przez okres niezbędny do:
 - a) obsługi klientów (np. w zakresie reklamacji),
 - b) zabezpieczenia lub dochodzenia ewentualnych roszczeń przysługujących Administratorowi,
 - c) wypełnienia obowiązku prawnego Administratora (np. wynikającego z przepisów podatkowych lub rachunkowych),
- 2) dane osobowe przetwarzane na podstawie odrębnej zgody będą przechowywane do czasu jej odwołania. W przypadku udzielenia zgody na kontakt z klientem drogą telefoniczną i/lub elektroniczną (e-mail) dane będą przetwarzane jedynie przez okres obowiązywania umowy.

Prawa osoby, której dotyczą dane osobowe:

- 1) prawo dostępu do treści swoich danych osobowych, czyli prawo do uzyskania potwierdzenia czy Administrator przetwarza dane oraz informacji dotyczących takiego przetwarzania,
- 2) prawo do sprostowania danych, jeżeli dane przetwarzane przez Administratora są nieprawidłowe lub niekompletne,
- 3) prawo żądania od Administratora usunięcia danych,
- 4) prawo żądania od Administratora ograniczenia przetwarzania danych,
- 5) prawo do przenoszenia danych, czyli prawo do otrzymania dostarczonych Administratorowi danych osobowych oraz przesłania ich innemu administratorowi,
- 6) prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych,
- 7) prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego,
- 8) prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem,

Od dnia 25.05.2018 r. będzie możliwość skontaktowania się z inspektorem ochrony danych za pośrednictwem adresu abi@rpwik.sosnowiec.pl ; nr telefonu 32 364 43 35;

Pani/Pana dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

Kategorie odbiorców danych (podmiotów przetwarzających dane osobowe w imieniu Sosnowieckich Wodociągów Spółka Akcyjna):

banki, operatorzy pocztowi, przewoźnicy, biura informacji gospodarczej, podmioty archiwizujące dokumenty, firmy świadczące usługi z tytułu ochrony osób i mienia, firmy zajmujące się obsługą systemów informatycznych i serwisów internetowych Administrator.

*Rozporządzenie 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).