

# **Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta i przesyłania e-faktur przez Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. w Olkuszu**

## **§1**

### **Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK) i przesyłania e-faktur przez Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Olkuszu, a w szczególności zasady udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług internetowych oraz przesyłania i udostępniania e-faktur.
2. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej Spółki pod adresem <http://www.pwik.olkusz.pl> w formie umożliwiającej jego pozyskiwanie, odtwarzanie i wydrukowanie.
3. Wyrażenie zgody na postanowienia Regulaminu eBOK przy uruchomieniu usługi jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków Regulaminu eBOK oraz jest równoznaczne z automatycznym zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką (bez konieczności sporządzenia odrębnego aktu umowy).
4. Korzystanie z eBOK jest możliwe tylko dla Klientów, którzy zaakceptowali aktualną wersję Regulaminu.
5. Prawidłowe korzystanie z eBOK możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny użytkownika minimalnych wymagań technicznych określonych w §3 Regulaminu.
6. 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, a w szczególności otrzymywanie e-faktury.
7. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usługi wynikający z błędnej rejestracji użytkownika.

## **§2**

### **Określenia użyte w regulaminie**

Użyte w Regulaminie eBOK określenia oznaczają:

**Spółka** – Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Olkuszu ul. Kluczeńska 4; Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieście w Krakowie KRS–0000102550, NIP637-17-43-980, Regon 273567471. Wysokość kapitału zakładowego 64 673 500,00 zł.

**eBOK**– Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta.

**Klient** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej ze Spółką umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

**Użytkownik** – osoba korzystająca z eBOK, posługująca się indywidualnym loginem i hasłem.

**Login** – sześciocyfrowy kod klienta służący jako identyfikator logowania, nadawany przez Spółkę dla każdego Klienta.

**Przeglądarka internetowa** – program komputerowy do korzystania z usługi eBOK.

**Regulamin** - Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta i przesyłania e-faktur przez Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. w Olkusz.

**Hasło** – indywidualne hasło ustalone przez użytkownika podczas procesu rejestracji zapewniające użytkownikowi wyłączność dostępu do eBOK. Hasło musi składać się z kombinacji 7 – 20 znaków, w tym co najmniej 1 mała litera, co najmniej 1 duża litera i co najmniej 1 cyfra.

**Rejestracja** – wypełnienie formularza rejestracyjnego do systemu eBOK. Proces rejestracji zakończony jest potwierdzeniem otrzymanego powiadomienia na wskazany podczas rejestracji przez Klienta adres e-mail.

**Logowanie** – wejście do programu eBOK za pomocą loginu i hasła.

**Wylogowanie** – wyjście z portalu eBOK poprzez okno „wyloguj”.

**E-faktura** – faktura (w tym faktura korygująca, duplikat faktury) w formie dokumentu elektronicznego, który spełnia wymogi określone w ustawach i rozporządzeniach, udostępniona w formie elektronicznej w formacie PDF.

**Serwis płatności** – internetowy dostawca usług płatniczych w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych, działający na podstawie umowy w zakresie udostępnienia usługi płatności.

**Umowa** – umowa o świadczenie usługi drogą elektroniczną. Zawarcie umowy następuje przez pierwsze poprawne zalogowanie do portalu eBOK i akceptację Regulaminu.

**Ustawa** – ustawa z dnia 07.06.2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

### §3

#### Wymagania techniczne

1. Minimalna wymagana rozdzielczość do poprawnego działania eBOK to 1024 x 768.
2. Usługa eBOK dostępna jest dla użytkowników korzystających z aplikacji mobilnych i przeglądarek internetowych:
  - a) Edge 138.x i nowszej
  - b) Firefox 140.x i nowszej;
  - c) Opera 105.x i nowszej;
  - d) Chrome 138.x i nowszej,
  - e) Apple Safari 15.x i nowszej.
3. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane Spółka nie gwarantuje poprawności pracy eBOK i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.
4. Dostęp do eBOK możliwy jest poprzez stronę internetową: <https://pwik.olkusz.pl> bądź bezpośrednio przez adres: <https://ebok.pwik.olkusz.pl/ebok>

### §4

#### Zasady korzystania z eBOK

1. Korzystanie z usługi eBOK jest bezpłatne za pomocą bezpiecznego połączenia szyfrowanego (protokół TLS certyfikat SHA-256)
2. Korzystanie z e-BOK możliwe jest po wprowadzeniu podczas logowania właściwego loginu i hasła.
3. Klient ma obowiązek zachować poufność loginu oraz hasła, które nie mogą być udostępniane innym osobom.
4. Dostępne dla użytkownika poprzez eBOK m.in. następujące informacje i opcje interaktywne:

- a) e-faktura – użytkownik po akceptacji regulaminu ma możliwość aktywacji/ dezaktywacji usługi przesyłania i udostępniania faktur w formie elektronicznej.
  - b) wgląd do swoich danych oraz możliwość zgłoszenia ich zmiany poprzez wniosek „inne zgłoszenie”,
  - c) możliwość uregulowania należności za fakturę poprzez serwis płatności,
  - d) faktury – użytkownik ma możliwość przeglądania listy wystawionych faktur za okres ostatnich 12 miesięcy oraz wyświetlenia dowolnej faktury w postaci pliku PDF oraz jej wydruku,
  - e) saldo - użytkownik ma możliwość sprawdzenia salda oraz historii finansowej wraz z dokonanymi wpłatami,
  - f) informacje dotyczące zawartej umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków,
  - g) możliwość dokonania zgłoszenia sprawy według dostępnej w e-BOK klasyfikacji zgłoszeń, z możliwością przesyłania plików,
  - h) możliwość podania wskazań wodomierzy – jeden raz w ciągu miesiąca kalendarzowego,
  - i) wgląd w indywidualne powiadomienia Klienta.
5. W przypadku umowy zawartej z współwłaścicielami dostęp do eBOK ma tylko jedna osoba reprezentująca współwłaścicieli, natomiast e-faktura jest udostępniana tylko na jeden adres poczty e-mail wskazany podczas rejestracji do eBOK.

## §5

### Rejestracja

1. Każdy Klient korzystający z usługi eBOK posługuje się indywidualnym loginem i hasłem.
2. W celu zarejestrowania się do eBOK Klient akceptuje niniejszy Regulamin, wypełnia i przesyła za pomocą strony internetowej formularz rejestracyjny oraz potwierdza odnośnik wysłany na wskazany w formularzu rejestracyjnym adres e-mail.
3. Podczas uzupełniania formularza rejestracyjnego należy wprowadzić następujące dane:
  - a) login;
  - b) numer i kwotę brutto jednej faktury;
  - c) numer i kwotę brutto drugiej faktury;
  - d) aktywny adres e-mail.
4. Login przyporządkowany jest tylko jednemu Klientowi.
5. Zmiana indywidualnego hasła jest możliwa przez Klienta w zakładce „zmiana hasła” w każdym momencie trwania umowy.
6. Indywidualne hasło użytkownika jest przechowywane w postaci zaszyfrowanej, niedostępnej dla innych użytkowników oraz pracowników Spółki.
7. Indywidualny login użytkownika przechowywany jest w Spółce w sposób jawny i jest dostępny wszystkim pracownikom posiadającym stosowne upoważnienie.
8. W przypadku, gdy użytkownik zapomni hasła dostępu do eBOK możliwe jest odzyskanie hasła na podstawie e-mail użytego podczas rejestracji.

## §6

### Aktywacja / dezaktywacja usługi przesyłania i udostępniania e-faktur

1. Klient dokonuje aktywacji przesyłania e-faktur poprzez rejestrację nowego zgłoszenia w eBOK lub złożenie w siedzibie Spółki poprawnie wypełnionego i podpisanego formularza

- „Zgoda na przesyłanie e-faktur” dostępnego na stronie internetowej: <https://pwik.olkusz.pl> w zakładce „Formularze i wnioski”.
2. Klient może przekazać prawidłowo wypełnione formularze za pomocą następujących kanałów komunikacji:
    - a) osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
    - b) korespondencyjnie na adres siedziby Spółki; 32-300 Olkusz ul. Kluczevska 4,
    - c) elektronicznie: poprzez wypełnienie zgłoszenia w serwisie eBOK.
  3. Usługa udostępniana jest nie później niż po upływie 14 dni od dnia wpłynięcia prawidłowo wypełnionego formularza „Zgody na przesyłanie e-faktur”.
  4. Na podany przez klienta adres e-mail zostanie wysłana wiadomość o wystawieniu e-faktury wraz z załącznikiem z fakturą (plik PDF).
  5. E-faktury będą dostarczane przez Spółkę z adresu e-mail: **bok@pwik.olkusz.pl**
  6. Klient może dokonać zmiany adresu poczty elektronicznej, na który mają być przesyłane e-faktury.
  7. Zmiana adresu e-mail, na który przesyłane będą e-faktury, winna być dokonana przez Klienta za pomocą zgłoszenia lub formularza dostępnego na stronie: <https://pwik.olkusz.pl> w zakładce „Formularze i wnioski”.
  8. Przedsiębiorstwo nie odpowiada za mylnie podany przez Odbiorcę adres poczty e-mail.
  9. Klient może dokonać dezaktywacji usługi dotyczącej otrzymywania e-faktur poprzez wypełnienie zgłoszenia lub formularza „Wycofanie zgody na przesyłanie e-faktur”. Klient może przekazać prawidłowo wypełnione formularze zgodnie z pkt 2.
  10. Po wycofaniu zgody faktury dotyczące kolejnego okresu rozliczeniowego będą przesyłane w formie papierowej na adres zamieszkania wskazany w umowie o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków lub wskazany przez Klienta adres korespondencyjny.

## §7

### Reklamacje

1. Zgłoszenie przez użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących eBOK możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: [bok@pwik.olkusz.pl](mailto:bok@pwik.olkusz.pl), pod numerem telefonu 32 643 14 15 lub korespondencyjnie na adres Spółki.
2. Zgłoszenie winno zawierać opis problemu będącego podstawą złożenia 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 funkcjonującego w Spółce oprogramowania.

## §8

### Zakres zobowiązań i odpowiedzialności

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z eBOK zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności do:
  - a) nie udostępniania hasła i loginu osobom trzecim,
  - b) wylogowania się niezwłocznie po zakończeniu korzystania z eBOK,
  - c) powiadomienia Spółki o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu udostępnionego oprogramowania.
2. Zakazane jest dostarczanie przez użytkownika za pośrednictwem e BOK treści o charakterze niezgodnym z obowiązującymi przepisami prawa oraz sprzecznymi z zasadami współzycia

- społecznego.
3. Spółka zapewnia użytkownikom bezpieczeństwo i ochronę danych osobowych.
  4. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z naruszenia przez użytkownika postanowień niniejszego Regulaminu, w szczególności wynikające z udostępnienia osobom trzecim loginu lub hasła, oraz za działania lub zaniechania dostawcy elektronicznych kanałów komunikacyjnych.
  5. Spółka zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w korzystaniu z eBOK w związku z koniecznością przeprowadzania zmian bądź konserwacji systemu. O terminach powyższych prac, Spółka poinformuje w stosownym komunikacie na stronie: <https://pwik.olkusz.pl>.
  6. Spółka nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.
  7. Korzystanie z eBOK nie zwalnia użytkownika z obowiązku udostępniania osobom reprezentującym Spółkę, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego zgodnie z zapisami art.7 ustawy.
  8. Klient jest obowiązany do poinformowania o zmianie adresu e-mail wymienionego w „Zgodzie na wystawianie i udostępnianie e-faktur”, w okresie korzystania z tej funkcjonalności (od aktywacji do dezaktywacji), celem otrzymywania e-faktur.

## §9

### **Warunki zawierania i rozwiązywania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką**

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną przez Spółkę zostaje zawarta automatycznie, z każdym Klientem, który zaakceptuje warunki Regulaminu, pozytywnie przejdzie proces rejestracji oraz dokona pierwszego poprawnego logowania. Świadczenie usługi przez Spółkę rozpoczyna się w momencie pierwszego poprawnego zalogowania.
2. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z użytkowania usługi eBOK w każdym czasie, a w szczególności, gdy nie zaakceptuje zmian wprowadzonych do regulaminu.
3. Rozwiązanie umowy, o której mowa w pkt. 1, następuje poprzez wysłanie wiadomości e-mail lub doręczenia Spółce pisma z informacją o rezygnacji, bądź z momentem odmowy akceptacji zmian Regulaminu.
4. W przypadku naruszenia warunków Regulaminu lub przepisów prawa, umowa określona w pkt 1 zostaje rozwiązana w trybie natychmiastowym, o czym użytkownik jest informowany w drodze wiadomości wysłanej na adres e –mail.
5. Rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, jest równoznaczne z utratą dostępu do eBOK.
6. Rozwiązanie umowy, o której mowa w pkt. 1, skutkuje unieważnieniem funkcjonującego loginu i hasła z systemu eBOK.

## §10

### **Przetwarzanie danych osobowych**

1. Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Olkuszu ul. Kluczeńska 4; NIP 637 17 43 980 przetwarza dane na gruncie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej 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 uchylecia dyrektywy 95/46/WE (dalej: „**Ogólne Rozporządzenie**” lub „**RODO**”). Mają one charakter danych osobowych.

2. W świetle powyższego zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 oraz art. 14 ust. 1 i ust. 2 RODO informuję że:

- a) Administratorem Państwa danych osobowych jest Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o z siedzibą w Olkusz ul. Kluczeńska 4; NIP 637 17 43 980.
- b) Z Administratorem możecie się Państwo kontaktować drogą e-mail pod adresem e-mail: [zarzad@pwik.olkusz.pl](mailto:zarzad@pwik.olkusz.pl); za pomocą poczty tradycyjnej na adres: ul. Kluczeńska 4, 32-300 Olkusz, bądź osobiście pod adresem ul. Kluczeńska 4, 32-300 Olkusz.
- c) Z inspektorem ochrony danych możecie się Państwo kontaktować drogą e-mail pod adresem [iod@pwik.olkusz.pl](mailto:iod@pwik.olkusz.pl), za pomocą poczty tradycyjnej na adres: ul. Kluczeńska 4, 32-300 Olkusz, bądź używając dodatkowych danych kontaktowych zamieszczonych na naszej stronie internetowej [https://pwik.olkusz.pl/Strefa\\_klienta/odo](https://pwik.olkusz.pl/Strefa_klienta/odo).
- d) Przetwarzamy Państwa dane osobowe ponieważ zwróciliście się do nas ze sprawą, którą chcemy zrealizować. Dodatkowo, przepisy prawa wymagają od nas przetwarzania danych dla celów podatkowych i rachunkowych. Państwa dane przetwarzane będą również na podstawie prawnie uzasadnionego interesu jakim jest:
  - 1) windykacja należności; prowadzenie postępowań sądowych, arbitrażowych i mediacyjnych;
  - 2) prowadzenie analiz statystycznych;
  - 3) przechowywanie danych dla celów archiwizacyjnych, oraz zapewnienie rozliczalności czyli wykazania spełnienia przez nas obowiązków wynikających z przepisów prawa.
- e) Odbiorcą Państwa danych osobowych będą:
  - 1) nasi pracownicy upoważnieni przez Przedsiębiorstwo;
  - 2) firmy z którymi zawarliśmy umowy na powierzenie przetwarzania danych osobowych, które wspierają nas w świadczeniu Wam usług;
  - 3) inni odbiorcy tacy jak: ubezpieczyciele, kurierzy, banki;
- f) Państwa dane osobowe nie będą przekazywane poza obszar Europejskiego Obszaru Gospodarczego;
- g) Państwa dane osobowe będą przechowywane przez czas obowiązywania zawartej, a także po jej zakończeniu w celach:
  - 1) dochodzenia roszczeń w związku z wykonywaniem umowy,
  - 2) wykonania obowiązków wynikających z przepisów prawa, w tym w szczególności podatkowych i rachunkowych,
  - 3) statystycznych i archiwizacyjnych.
- h) Posiadacie Państwo prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody jeśli przetwarzanie odbywało się na jej podstawie ( art. 6 ust. 1 lit. a) lub art. 9 ust. 2 lit. a).
- i) Mają Państwo prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, gdy uznacie, iż przetwarzanie Waszych danych osobowych narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.;
- j) Podanie przez Państwa danych osobowych jest dobrowolne, jednakże jest warunkiem realizacji składanej przez Was sprawy. Konsekwencją niepodania danych osobowych będzie brak możliwości jej realizacji;
- k) Decyzje w Państwa sprawie nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany. Państwa dane osobowe nie będą podlegały profilowaniu.

### **Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności przepisy dotyczące:
  - b) świadczenia usług drogą elektroniczną,
  - c) usług płatniczych,
  - d) ochrony danych osobowych,
  - e) Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gmin: Olkusz, Bukowno, Bolesław, Klucze.
2. Spółka zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w niniejszym Regulaminie z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się np. wprowadzenie nowych lub nowelizacje 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 stronach serwisu <https://www.pwik.olkusz.pl> stosownego komunikatu. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia użytkownikowi Regulaminu na stronie internetowej Spółki. Korzystanie z eBOK po wprowadzeniu zmian do Regulaminu wymagało będzie ponownej akceptacji jego treści.
4. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usługi poprzez eBOK rozpatrywane będą przez Sąd właściwy dla siedziby Spółki.
5. Traci moc dotychczasowy Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta i przesyłania e-faktur przez Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. w Olkuszu.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 10.07.2025r.
7. Prawem właściwym jest prawo polskie.