

# 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.olkuszc.pl> w formie umożliwiającej jego pozyskiwanie, odtwarzanie i wydrukowanie.
3. Wyrażenie zgody na postanowienia Regulaminu przy uruchomieniu usługi jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków Regulaminu i jest warunkiem zawarcia 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

Użyte w Regulaminie eBOK określenia oznaczają:

**Spółka** – Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Olkuszu ul. Kluczevska 4; Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieście w Krakowie KRS–0000102550, NIP637-17-43-980, Regon 273567471. Wysokość kapitału zakładowego 64 673500,00zł.

**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**– Klient posiadający swój indywidualny login oraz hasło w eBOK, który dokonał pierwszego poprawnego logowania,

**przeglądarka internetowa** – program komputerowy do przeglądania dokumentów w standardzie HTML niezbędny do korzystania z usługi eBOK,

**login** – ciąg 6 znaków, który nadawany jest przez Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. dla każdego użytkownika,

**Regulamin** - Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta i przesyłania e-faktur przez Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. w Olkuszu,  
**jednorazowe hasło dostępu** – hasło przekazane Klientowi przez Spółkę w procesie rejestracji, służące wyłącznie do umożliwienia pierwszego logowania Klientowi. Pierwsze logowanie jednorazowym hasłem dostępu wymusza zmianę

tegoż hasła,

**indywidualne hasło** – hasło ustalone przez użytkownika kończące proces rejestracji, nie będące równocześnie hasłem przesłanym przez Spółkę. Hasło składa się z kombinacji min. 5 znaków (w tym przynajmniej 1 mała litera i 1 duża litera) zapewniająca użytkownikowi wyłączność dostępu do eBOK,

**rejestracja** – wypełnienie formularza rejestracyjnego do systemu eBOK. Proces rejestracji zakończony jest po pierwszym prawidłowym zalogowaniu do eBOK,

**logowanie** – wejście do programu eBOK za pomocą login i hasła,

**wylogowanie** – wyjście z portalu eBOK poprzez okno „wyloguj się”,

**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,

**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 przeglądarek internetowych:
  - a) Internet Explorer 7.x i nowszej;
  - b) Firefox 3.x i nowszej;
  - c) Opera 9.x i nowszej;
  - d) Chrome 16.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 <http://www.pwik.olkusz.pl> bądź bezpośrednio przez adres <https://eBOK.pwik.olkusz.pl>.

### § 4

Rodzaje i zakres usług oferowanych poprzez eBOK udostępnione w następujących zakładkach:

- 1) **Dane Klienta** –w module przedstawione są dane wybranego użytkownika, tj. kod, nazwa, NIP, REGON, fax, telefon, telefon kom., adres e-mail, adres, kod pocztowy, poczta;
- 2) **Faktury i saldo**– użytkownik ma możliwość przeglądania listy wystawionych faktur oraz wyświetlenia dowolnej faktury w postaci pliku PDF i późniejszy jej wydruk. Użytkownik ma możliwość sprawdzenia salda. Saldo możliwe jest do przeglądania w 3 statusach: rozliczone, nierozliczone, wszystkie. Historia faktur możliwa jest do przeglądania od dnia 01.01.2015;
- 3) **Umowy** – zakładka prezentuje informacje dotyczące umów Klienta, m. in. numer umowy, datę zawarcia umowy i zakończenia umowy, nr punktu, adres punktu, zamontowanego urządzenia (numer fabryczny, punkt, nazwę przyrządu pomiarowego itd.);
- 4) **Sprawy i wnioski** – moduł umożliwiający Klientom kontakt ze Spółką w celu zgłoszenia nowej sprawy, przesłania odczytu wodomierza (za wyjątkiem nieruchomości wielolokalowych) oraz monitorowania prowadzonych spraw;

- 5) **e-faktura** – Użytkownik po akceptacji regulaminu ma możliwość aktywacji / dezaktywacji usługi przesyłania i udostępniania faktur w formie elektronicznej. W przypadku umowy zawartej z współwłaścicielami możliwość aktywacji/dezaktywacji ma tylko osoba reprezentująca współwłaścicieli.

## § 5 Rejestracja

1. Korzystanie z usługi eBOK jest nieodpłatne.
2. Każdy Klient korzystający z usługi eBOK posługuje się indywidualnym loginem i hasłem.
3. W celu otrzymania danych dostępowych (loginu i hasła) Klient akceptuje niniejszy regulamin, wypełnia i przesyła za pomocą strony internetowej formularz rejestracyjny oraz potwierdza odnośnik wysłany na wskazany w formularzu rejestracyjnym adres e-mailowy.
4. Spółka wysłała do Klienta, po pozytywnej weryfikacji zgodności danych, na wskazany adres e-mailowy przyporządkowany mu login oraz wiadomość o sposobie odbioru hasła.
5. Podczas uzupełniania formularza rejestracyjnego należy wprowadzić dane:
  - 1) Kod Klienta – sześciocyfrowy kod nabywcy dostępny na fakturze;
  - 2) Numer ostatniej faktury;
  - 3) Numer przedostatniej faktury;
  - 4) Adres email – aktywny adres email;
6. Login przyporządkowany jest tylko jednemu użytkownikowi. W przypadku Klienta będącego współwłaścicielem – hasło zostanie przesłane pocztą, na adres określony w umowie o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzenie ścieków.
7. Pierwsze logowanie jednorazowym hasłem dostępu wymusza jego zmianę.
8. Zmiana indywidualnego hasła jest możliwa w każdym momencie trwania umowy. Sposób jego zmiany opisuje instrukcja obsługi dostępna na stronie [www.pwik.olkusz.pl](http://www.pwik.olkusz.pl)
9. Indywidualne hasło użytkownika jest przechowywane w postaci zaszyfrowanej, niedostępnej dla innych użytkowników oraz pracowników Spółki.
10. Indywidualny login użytkownika przechowywany jest w Spółce w sposób jawny i jest dostępny wszystkim pracownikom posiadającym stosowne upoważnienie.
11. W przypadku, gdy użytkownik zapomni hasła dostępu do eBOK należy postępować zgodnie z poleceniami wyświetlanymi na ekranie, bądź instrukcją obsługi dostępną na stronie [www.pwik.olkusz.pl](http://www.pwik.olkusz.pl)
12. Dane na koncie Klienta są aktualne na dzień poprzedni.

## § 6

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

1. Klient dokonuje aktywacji przesyłania e-faktur poprzez:  
rejestrację w systemie eBOK i aktywację usługi e-faktura ( zakładka E-FAKTURA )  
lub złożenie w siedzibie Spółki poprawnie wypełnionego i podpisanego formularza „Zgody na przesyłanie e-faktur” dostępnego na stronie internetowej <http://www.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 Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. w Olkusz ul. Kluczevska 4

- c) elektronicznie: poprzez wypełnienie i podpisanie elektronicznego formularza dostępnego w serwisie E-BOK w zakładce E-FAKTURA .
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:  
**ebok@pwik.olkusz.pl**
  6. Klient może zmienić adres poczty elektronicznej na który mają być przesyłane e-faktury.
  9. Zmiana adresu e-mail, na który przesyłane będą e-faktury, winna być dokonana przez Klienta za pomocą formularza „Zmiana adresu e-mail” dostępnego na stronie <http://www.pwik.olkusz.pl> w zakładce „Formularze i wnioski”.
  10. Przedsiębiorstwo nie odpowiada za mylnie podany przez Odbiorcę adres poczty e-mail.
  11. Klient może dokonać dezaktywacji usługi dotyczącej otrzymywania e-faktur poprzez wypełnienie i przesłanie formularza „Wycofanie zgody na przesyłanie e-Faktur”. Klient może przekazać prawidłowo wypełnione formularze zgodnie z pkt 2.
  12. Przedsiębiorstwo zaprzestaje przesyłania e-faktur nie później niż po upływie 14 dni od daty wpływu przedmiotowego formularza.
  13. 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 email: [eBOK@pwik.olkusz.pl](mailto:eBOK@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 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:
  - 1) niepodejmowania działań mających na celu odczytanie haseł i danych innych użytkowników,
  - 2) nie udostępniania hasła i loginu osobom trzecim,
  - 3) wylogowania się niezwłocznie po zakończeniu korzystania z eBOK,
  - 4) powiadomienia Spółki o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu udostępnionego oprogramowania.
2. Zakazane jest dostarczanie przez użytkownika za pośrednictwem e BOK treści o charakterze bezprawnym.
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 przewiduje chwilowe wstrzymanie dostępności do eBOK w przypadku prowadzenia prac aktualizacyjnych i konserwacyjnych, a także awarii łącza Elektronicznego, przy czym wszelkie planowane terminy prac ogłoszone zostaną wyprzedzająco w stosownym komunikacie.
6. Spółka nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.
7. Spółka może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować widoczne dane w eBOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane lub informacje dla użytkownika.
8. 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.
9. Użytkownik eBOK zgadza się na otrzymywanie na podany adres email powiadomień od Spółki dotyczących nowych wiadomości w eBOK (tj. wystawionych faktur, awarii itd.).
10. Klient jest obowiązany do utrzymywania aktywnego adresu e-mail wymienionego w Zgodzie na wystawianie i udostępnianie e-faktur”, w okresie korzystania z e-BOK.

## § 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. Kluczevska 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 uchylenia

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 Olkuszu ul. Kluczevska 4; NIP 637 17 43 980.  
Z Administratorem możecie się Państwo kontaktować drogą e-mailową pod adresem e- mail: [zarzad@pwik.olkusz.pl](mailto:zarzad@pwik.olkusz.pl); za pomocą poczty tradycyjnej na adres: ul. Kluczevska 4, 32-300 Olkusz, bądź osobiście pod adresem ul. Kluczevska 4, 32-300 Olkusz
  - b) Z inspektorem ochrony danych możecie się Państwo kontaktować drogą e-mailową pod adresem [iod@pwik.olkusz.pl](mailto:iod@pwik.olkusz.pl), za pomocą poczty tradycyjnej na adres: ul. Kluczevska 4, 32-300 Olkusz, bądź używając dodatkowych danych kontaktowych zamieszczonych na naszej stronie internetowej [http://pwik.olkusz.pl/Strefa\\_klienta/odo](http://pwik.olkusz.pl/Strefa_klienta/odo)
  - c) 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:
    - zapewnienie bezpieczeństwa osób i mienia na naszym terenie, które przetwarzamy za pomocą monitoringu
    - windykacja należności; prowadzenie postępowań sądowych, arbitrażowych i mediacyjnych;
    - prowadzenie analiz statystycznych;
    - przechowywanie danych dla celów archiwizacyjnych, oraz zapewnienie rozliczalności czyli wykazania spełnienia przez nas obowiązków wynikających z przepisów prawa.
  - d) Odbiorcą Państwa danych osobowych będą:
    - nasi pracownicy upoważnieni przez Przedsiębiorstwo;
    - firmy z którymi zawarliśmy umowy na powierzenie przetwarzania danych osobowych, które wspierają nas w świadczeniu Wam usług;
    - oraz inni odbiorcy tacy jak: ubezpieczyciele, kurierzy, banki;
  - e) Państwa dane osobowe nie będą przekazywane poza obszar Europejskiego Obszaru Gospodarczego;
  - f) Państwa dane osobowe będą przechowywane przez czas obowiązywania zawartej, a także po jej zakończeniu w celach:
    - dochodzenia roszczeń w związku z wykonywaniem umowy,
    - wykonania obowiązków wynikających z przepisów prawa, w tym w szczególności podatkowych i rachunkowych,
    - statystycznych i archiwizacyjnych,
  - g) 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).
  - h) 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.;
  - i) Podanie przez Państwa danych osobowych jest dobrowolne, jednakże jest warunkiem realizacji składanej przez Was sprawy. Konsekwencją niepodania danych osobowych będzie brak możliwości jej realizacji;
  - j) Decyzje w Państwa sprawie nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany. Państwa dane osobowe nie będą podlegały profilowaniu.
3. Użytkownik wyraża zgodę na wykonanie usługi, polegającej na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemów teleinformatycznych, przy czym dane te są

transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne.

4. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w związku ze świadczeniem przez Spółkę usług drogą elektroniczną (ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną).
5. Udostępnione dane są w pełni chronione zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych (ustawa z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych).

## § 11

### **Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności przepisy dotyczące:
  - a) świadczenia usług drogą elektroniczną,
  - b) ochrony danych osobowych,oraz 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 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 <http://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 równoznaczne jest z wyrażeniem dla nich akceptacji.
4. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usługi poprzez eBOK rozpatrywane będą przez Sąd właściwy dla siedziby Spółki.
5. Traci moc dotychczasowy Regulamin Internetowego Biura Obsługi Kontrahenta.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.01.2020r.
7. Prawem właściwym jest prawo polskie.