

**REGULAMIN ELEKTRONICZNEGO
BIURA OBSŁUGI KLIENTA
„WODOCIĄGI SŁUPSK” SP. Z O.O.**

I. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin określa zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK), w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystywania indywidualnego konta użytkownika.
2. Serwis e-BOK jest własnością przedsiębiorstwa „Wodociągi Słupsk” Spółka z o.o. z siedzibą w Słupsku przy ul. Elizy Orzeszkowej 1, KRS 0000078635 Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ VIII Wydział Gospodarczy, NIP: 839-000-55-92.
3. Dostęp do e-BOK możliwy jest poprzez stronę internetową <http://www.wodociagi.slupsk.pl> lub bezpośrednio przez <https://ebok.wodociagi.slupsk.pl>.
4. Administratorem danych osobowych w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO) jest przedsiębiorstwo „Wodociągi Słupsk” sp. z o.o. z siedzibą w Słupsku, ul. E. Orzeszkowej 1, 76-200 Słupsk, NIP: 839-000-55-92, KRS: 0000078635.
5. Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych: iod@wodociagi.slupsk.pl
6. W związku z rejestracją i korzystaniem z e-BOK przetwarzamy następujące dane osobowe:
 - a) dane identyfikacyjne i kontaktowe: imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu (jeśli podany), adres punktu poboru wody/odprowadzania ścieków,
 - b) dane dotyczące umowy: numer umowy, numer ID Odbiorcy usług, dane dotyczące punktu poboru wody,
 - c) dane dotyczące rozliczeń: historia faktur, płatności, stan salda, odczyty wodomierzy,
 - d) dane dotyczące korespondencji: treść wiadomości przesyłanych przez Formularz kontaktowy oraz Komunikator, załączone pliki,
 - e) dane techniczne: adres IP, dane o przeglądarce, pliki Cookies (zgodnie z Polityką Cookies).
7. Cele i podstawy prawne przetwarzania danych:
 - a) rejestracja i obsługa konta e-BOK – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO (wykonanie umowy o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków),
 - b) komunikacja z Użytkownikiem przez Formularz kontaktowy i Komunikator – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO (wykonanie umowy) oraz art. 6 ust. 1 lit. f) RODO (prawnie uzasadniony interes Administratora w zakresie obsługi klienta),
 - c) realizacja płatności online – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO (wykonanie umowy),
 - d) archiwizacja dokumentów księgowych i podatkowych – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO (obowiązek prawny),
 - e) dochodzenie roszczeń – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO (prawnie uzasadniony interes Administratora).
8. Odbiorcy danych:
 - a) podmioty przetwarzające dane na podstawie umów powierzenia (dostawcy systemów IT, hostingu),
 - b) operator płatności – w przypadku korzystania z płatności online Użytkownik jest przekierowywany na stronę zewnętrznego operatora płatności, gdzie samodzielnie wprowadza dane płatnicze. Administrator nie przetwarza ani nie przechowuje danych kart płatniczych.
9. Okres przechowywania danych:
 - a) dane związane z kontem e-BOK – przez okres trwania umowy o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków oraz dodatkowo przez okres wynikający z przepisów prawa (w szczególności przepisów o rachunkowości – 5 lat),
 - b) dane dotyczące korespondencji (Formularz kontaktowy, Komunikator) – przez okres niezbędny do realizacji sprawy oraz dodatkowo przez okres przedawnienia roszczeń (6 lat),

- c) po rozwiązaniu umowy dostęp do konta e-BOK zostaje zablokowany, jednak dane są przechowywane w systemie zgodnie z obowiązkami archiwizacyjnymi.
10. Na podstawie RODO przysługuje Użytkownikowi prawo do:
- a) dostępu do swoich danych osobowych (art. 15 RODO),
 - b) sprostowania danych (art. 16 RODO),
 - c) ograniczenia przetwarzania danych (art. 18 RODO),
 - d) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych (art. 21 RODO),
 - e) wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w Warszawie.

Użytkownik nie posiada prawa do usunięcia danych przez okres wynikający z obowiązków prawnych Administratora (art. 17 ust. 3 lit. b, d, e RODO) oraz prawa do przenoszenia danych (art. 20 RODO).

11. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do rejestracji i korzystania z e-BOK.
12. Dane osobowe nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

§ 2

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
- Administrator – „Wodociągi Słupsk” Spółka z o.o. z siedzibą w Słupsku, 76-200 Słupsk, ul. Elizy Orzeszkowej 1,
 - e-BOK – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta,
 - Odbiorca usług – osoba fizyczna lub prawna będąca stroną zawartej z przedsiębiorstwem „Wodociągi Słupsk” Sp. z o.o. umowy o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków,
 - Użytkownik – Odbiorca usług zarejestrowany w Internetowym Biurze Obsługi Klienta (e-BOK), posiadający login i hasło,
 - Login – numer identyfikacyjny nadany przez przedsiębiorstwo „Wodociągi Słupsk” Sp. z o.o. każdemu Odbiorcy usług lub adres e-mail Odbiorcy usług
 - Hasło – kombinacja min. 12 znaków zapewniająca Użytkownikowi dostęp do e-BOK

II. Rejestracja

§ 3

1. Przed rejestracją Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu.
2. Rejestracja Użytkownika w e-BOK może nastąpić wyłącznie drogą internetową poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego umieszczonego na stronie <https://ebok.wodociagi.slupsk.pl>.
3. Administrator zastrzega sobie prawo do weryfikacji danych zawartych w formularzu zgłoszeniowym, w tym umocowania osoby składającej formularz zgłoszeniowy.
4. Po weryfikacji danych login i hasło zostaną wysłane na podany adres e-mail w terminie 2 dni roboczych od dnia rejestracji w e-BOK.
5. Przy pierwszym logowaniu do e-BOK Użytkownik powinien zmienić hasło na własne. Użytkownik zobowiązany jest przechowywać login i hasło w sposób zabezpieczający je przed dostępem osób trzecich.
6. Płatności online realizowane są za pośrednictwem zewnętrznego operatora. Użytkownik zostanie przekierowany na stronę operatora, gdzie samodzielnie wprowadzi dane płatnicze. Administrator nie przetwarza ani nie przechowuje danych kart płatniczych.

III. Korzystanie z usług e-BOK

§ 4

1. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz dyspozycje realizowane przez e-BOK.
2. Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne.
3. Funkcjonowanie e-BOK nadzoruje Administrator.
4. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu i hasła Użytkownika przez osoby trzecie.
5. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Użytkownika z listy e-BOK na każde jego żądanie.
6. W przypadku rozwiązania umowy o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków, Administrator zobowiązany jest zablokować dostęp do konta Użytkownika.
7. Do prawidłowego działania e-BOK niezbędne jest posiadanie zainstalowanej co najmniej jednej z następujących przeglądarek internetowych:

- Microsoft Edge w wersji 131 lub wyższej;
- Firefox w wersji 133 lub wyższej;
- Google Chrome w wersji 130 lub wyższej;

z włączoną obsługą JavaScript i Cookies.

8. Administrator aktualizuje dane zawarte w e-BOK co najmniej raz dziennie. Zaktualizowane informacje są widoczne w systemie najpóźniej następnego dnia.

§ 5

1. Użytkownik może korzystać z następujących usług:
 - a) przeglądać swoje dane kontaktowe, przeglądać umowy będące podstawą regulacji między Administratorem a Odbiorcą usług dotyczące świadczenia usług dostarczania wody i odprowadzania ścieków,
 - b) przeglądać wystawione faktury, dokonane zapłaty oraz stan salda na koncie, rozrachunkowym, wydrukować obraz faktury,
 - c) sprawdzić ostatni stan wodomierza oraz historię odczytów i wymian wodomierzy,
 - d) dokonywać płatności za należności poprzez serwis świadczący usługi płatnicze,
 - e) zgłaszać wszelkie sprawy oraz dokonywać zmian danych osobowych wyłącznie poprzez Formularz kontaktowy, który umożliwia przesyłanie plików,
 - f) zadać pytanie bądź wyjaśnić sprawę poprzez Komunikator,
 - g) przeglądać korespondencję prowadzoną drogą elektroniczną.

§ 6

1. Administrator zastrzega sobie prawo do zmiany zasad funkcjonowania e-BOK, uprawniony jest do modyfikowania danych w e-BOK.
2. W przypadku stwierdzenia korzystania z konta w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami powszechnie obowiązującego prawa, Administrator ma prawo do zablokowania dostępu do konta przez Użytkownika.
3. Administrator podejmie wszelkie dostępne mu działania, aby zapewnić poprawne funkcjonowanie e-BOK.
4. Zgłaszanie przez Użytkownika nieprawidłowości działania e-BOK odbywa się na adres ebok@wodociagi.slupsk.pl. O sposobie rozwiązania problemu Użytkownik zostanie powiadomiony bezzwłocznie drogą elektroniczną.
5. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szybkość przesyłania danych i jej ograniczenia wynikające z warunków technicznych, technologicznych oraz łącz transmisyjnych.
6. Informacje uzyskane za pośrednictwem e-BOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez Administratora postanowień umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, w szczególności błędnych rozliczeń. W przypadku, gdy informacje uzyskane przez Użytkownika za pośrednictwem e-BOK są jego zdaniem nieprawidłowe, obowiązany jest on dochować procedury reklamacyjnej określonej we właściwym Regulaminie dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków.
7. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn zawinionych przez Użytkownika w związku z korzystaniem przez niego z e-BOK.

IV. Postanowienia końcowe.

§ 7

1. W sprawach nie uregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy obowiązującego prawa, w szczególności przepisy dotyczące:
 - świadczenia usług drogą elektroniczną,
 - usług płatniczych,
 - ochrony danych osobowych
 oraz Kodeks Cywilny.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem opublikowania go na stronach internetowych przedsiębiorstwa „Wodociągi Słupsk” Sp. z o.o.