

# REGULAMIN ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA

## I. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta, w szczególności zasad zakładania, udostępniania i wykorzystywania indywidualnego konta Klienta.
2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
  - a) **e-BOK** – elektroniczne Biuro Obsługi Klienta,
  - b) **Rozporządzenie** – Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 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,
  - c) **Operator** – „SZOP” Spółka z o.o. z siedzibą w Nowym Dworze Gdańskim przy ul. Warszawskiej 51, witryna internetowa [www.spolkaszop.pl](http://www.spolkaszop.pl),
  - d) **Klient lub Odbiorca usług** – każdy kto zawarł umowę o odprowadzanie ścieków, posiada indywidualny kod klienta,
  - e) **Użytkownik** – klient zarejestrowany w e-BOK,
  - f) **Login** – kod identyfikujący Użytkownika, nadany przez Operatora, zmieniany przez Użytkownika.
  - g) **Hasło** – kombinacja znaków uwierzytelniających Użytkownika i zapewniających dostęp do e-BOK, nadany przez Operatora, zmieniany przez Użytkownika.
3. Regulamin dostępny jest w siedzibie Operatora, na witrynie internetowej oraz w e-BOK (zakładka *Informacje*).
4. Dostęp do e-BOK jest możliwy z witryny internetowej Operatora.
5. Funkcjonowanie e-BOK nadzoruje Operator.
6. Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne.
7. Operator informuje, iż dane osobowe Użytkownika podlegają ochronie zgodnie z przepisami Rozporządzenia.
8. Administratorem danych osobowych Użytkowników e-BOK jest Operator.

## II. Rejestracja Użytkownika

1. Przed rejestracją Klient zobowiązany jest przeczytać i zaakceptować niniejszy Regulamin.
2. Osoba dokonująca rejestracji w serwisie wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych przez Operatora w celach statutowych zgodnie z Rozporządzeniem.
3. Klient wypełnia formularz zgłoszeniowy Operatora.
4. Zgłoszenie można składać osobiście w siedzibie Operatora, kierować pocztą na adres Operatora lub przysłać na adres e-mail Operatora.
5. Operator zastrzega sobie prawo odmowy rejestracji w przypadku niekompletności jego danych.
6. Po zarejestrowaniu Operator wysyła Użytkownikowi Login i Hasło do e-BOK na jego adres e-mail podany na formularzu zgłoszeniowym.
7. Dostęp do e-BOK zostanie aktywowany dla Użytkownika w kolejnym dniu roboczym po dniu rejestracji.
8. Przy pierwszym logowaniu w e-BOK Użytkownik musi zmienić Hasło otrzymane od Operatora na Hasło własne.
9. Jednemu Użytkownikowi może być przyznany tylko jeden Login i Hasło bez względu na ilość posiadanych praw do lokali. W przypadku, gdy prawo do jednego lokalu przysługuje więcej niż jednej osobie, rejestracji może dokonać oraz uzyskać Login i Hasło tylko jedna spośród tych osób.

## III. Usługi w e-BOK dostępne dla Użytkownika.

1. **Zakładka Dokumenty** – udostępnia oraz pozwala wydrukować wszelkie dokumenty, których stronami są Użytkownik i Operator (wnioski, pisma, zgłoszenia).

2. **Zakładka Informacje** – udostępnia i pozwala wydrukować dokumenty dotyczące wszystkich Użytkowników (Regulamin korzystania z e-BOK, akty prawne dotyczące zakresu rozliczeń wynikających z Umowy, cenniki, zmiany zasad funkcjonowania e-BOK, zmiany zakresu danych Użytkownika w e-BOK, wyjaśnienia, komunikaty).
3. **Zakładka Kontakt** – umożliwia przesłanie e-mailem do Operatora zgłoszeń spraw dotyczących Użytkownika (montaż miernika ogrodowego, awaria, reklamacja, uwaga).
4. **Zakładka Moje konto** – udostępnia i pozwala zmieniać dane adresowe Użytkownika oraz jego dane logowania.
5. **Zakładka Odczyty** – dla mierników zainstalowanych w nieruchomościach Użytkownika udostępnia odczyty z przyjętego okresu oraz pozwala podać bieżące odczyty tych mierników.
6. **Zakładka Rozliczenia** – udostępnia oraz pozwala wydrukować i opłacić dokumenty płatnicze z przyjętego okresu oraz pokazuje saldo Użytkownika.

#### **IV. Zasady korzystania z e-BOK**

1. Korzystanie z e-BOK odbywa się na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Warunkiem dostępu do e-BOK jest podanie Loginu i Hasła.
3. e-BOK udostępnia tylko te dane, które dotyczą Użytkownika.
4. Użytkownik nie powinien udostępniać osobom trzecim swojego Loginu i Hasła.
5. W przypadku przejęcia Loginu i Hasła przez osobę trzecią Użytkownik powinien zgłosić ten fakt Operatorowi, który niezwłocznie zablokuje dostęp do e-BOK.
6. Korzystanie z e-BOK jest równoważne z wyrażeniem zgody na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej wyłącznie za pośrednictwem e-BOK i wiąże się z obowiązkiem przekazywania Operatorowi stanu(-ów) nie rzadziej niż raz na kwartał i nie częściej niż raz w miesiącu.
7. Naruszenie któregokolwiek z obowiązków określonych w ust. 6 uprawnia Operatora do jednostronnego zakończenia świadczenia usługi e-BOK na rzecz Użytkownika.

#### **V. Prawa Operatora**

1. Operator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania e-BOK. W przypadku zmiany treści Regulaminu Operator zamieści aktualny tekst w e-BOK (zakładka Informacje) oraz na swojej witrynie internetowej. Regulamin tak opublikowany uznaje się za doręczony do Użytkownika.
2. Operator ma prawo zablokować Użytkownikowi dostęp do e-BOK w przypadku stwierdzenia, że korzysta z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.

#### **VI. Obowiązki Operatora**

1. Operator zapewni poprawne działanie e-BOK.
2. Operator w sposób prosty i zrozumiały udzieli Użytkownikowi, którego dane dotyczą, informacji o jego danych osobowych (na podstawie art. 13 Rozporządzenia).
3. Na udokumentowane zgłoszenie Użytkownika Operator niezwłocznie dokona realizacji praw osoby, której dane dotyczą w związku z przetwarzaniem danych osobowych (na podstawie art. 15 – 20 Rozporządzenia).
4. W przypadku rozwiązania Umowy Operator niezwłocznie zablokuje Użytkownikowi dostęp do e-BOK.

#### **VII. Zakres odpowiedzialności**

1. Za prawidłowe działanie e-BOK odpowiada Operator.
2. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za wprowadzone przez siebie błędne dane oraz za dyspozycje zgłoszone Operatorowi za pomocą e-BOK.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia Loginu oraz Hasła Użytkownika przez osoby trzecie.
4. Operator nie odpowiada:
  - a) za szybkość przesyłania danych wynikającą z jakości sprzętu i łącz transmisyjnych Użytkownika,
  - b) za czasową niemożność korzystania z e-BOK z powodu braku dostępu do internetu, uszkodzeń łączy, działania sił wyższych.

## VIII. Reklamacje

1. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji dotyczących działania e-BOK.
2. Reklamacja musi mieć formę pisemną.
3. Reklamację można składać osobiście w siedzibie Operatora, kierować pocztą na adres Operatora lub przysłać na adres e-mail Operatora.
4. Reklamacja powinna zawierać szczegółowy opis zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji. Do opisu, w miarę możliwości, powinny być dołączone kopie dokumentów, służących do wykazania zasadności reklamacji.
5. Reklamację należy zgłaszać nie później, niż w terminie 7 dni roboczych od dnia, w którym nastąpiło reklamowane zdarzenie.
6. Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie do 10 dni roboczych.
7. Po rozpatrzeniu reklamacji Operator zawiadomi Użytkownika wnoszącego reklamację o sposobie jej załatwienia. Informacja ta zostanie umieszczona w e-BOK (zakładka Dokumenty).

## IX. Przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika jest „SZOP” Spółka z o.o. z siedzibą w Nowym Dworze Gdańskim, ul. Warszawska 51, 82-100 Nowy Dwór Gdański tel./fax 55 247 22 83, e-mail: [biuro@spolkaszop.pl](mailto:biuro@spolkaszop.pl)
2. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym Użytkownik może się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych za pośrednictwem adresu email: [iod@spolkaszop.pl](mailto:iod@spolkaszop.pl)
3. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych w związku z zawarciem umowy o odprowadzanie ścieków dostępna jest na stronie internetowej [www.spolkaszop.pl](http://www.spolkaszop.pl)
4. Dane osobowe podane przy rejestracji do e-BOK będą przetwarzane w celu umożliwienia Klientowi korzystania z e-BOK, obsługi e-BOK przez „SZOP” Spółkę z o.o. w Nowym Dworze Gdańskim oraz w celu dochodzenia lub obrony przed roszczeniami.
5. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże jest to warunek niezbędny dla skorzystania z e-BOK.
6. Państwa dane mogą być przekazane podmiotom zewnętrznym na podstawie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, a także podmiotom lub organom uprawnionym na podstawie przepisów prawa, dla celów podatkowych i rachunkowych, windykacji należności, organom wymiaru sprawiedliwości, partnerom świadczącym usługi techniczne.
7. Administrator danych nie zamierza przekazywać Państwa danych osobowych do państw trzecich lub organizacji międzynarodowych.
8. Dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do zrealizowania celu określonego w Regulaminie e-BOK oraz po zakończeniu świadczenia usług - do celów archiwalnych, dla celów wypełniania obowiązków prawnych ciążących na SZOP Spółka z.o.o. na czas zgodny z obowiązującymi przepisami prawa.
9. Dane przetwarzane w oparciu o wyrażoną zgodę będą przetwarzane do czasu jej wycofania, jednak nie dłużej niż przez czas niezbędny do wykonania umowy.
10. W związku z przetwarzaniem Państwa danych osobowych, przysługują Państwu następujące prawa:
  - a. dostępu do treści swoich danych osobowych, w tym prawo do uzyskania kopii tych danych,
  - b. żądania sprostowania, ograniczenia przetwarzania i usunięcia swoich danych osobowych,
  - c. przenoszenia danych,
  - d. cofnięcia zgody w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem,
  - e. prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa), w sytuacji, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO).

## X. Postanowienia końcowe

1. Operator e-BOK zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się: wprowadzenie nowych lub nowelizacje obowiązujących przepisów

prawnych, dostosowanie do koniecznych zmian wprowadzanych w obowiązującym systemie informatycznym.

2. W przypadku naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu, Użytkownik ponosi odpowiedzialność za powstałe szkody. W przypadku poniesienia przez Operatora e-BOK innej szkody z tytułu celowego działania Użytkownika, Użytkownik będzie zobowiązany do jej naprawienia w całości.
3. Operator e-BOK powiadomi o zmianie Regulaminu w platformie e-BOK. Dalsze korzystanie z usług e-BOK uzależnione będzie od akceptacji zmian Regulaminu.
4. 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,
  - c) regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Nowy Dwór Gdański,
  - d) kodeks cywilny.