

Regulamin Usługi
Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta Kobierzyckiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i
Kanalizacji sp. z o.o.
(eBOK)

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin (dalej Regulamin), określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną poprzez wykorzystanie Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK) przez Kobierzyckie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Kobierzycach przy ul. Pałacowej 1, NIP 8961535516, KRS 0000469808, Regon 022186832, kapitał zakładowy 17 601 800,00 zł, adres biura ul. Wrocławska 44, 55-040 Bielany Wrocławskie.
2. Niniejszy Regulamin dostępny jest za pośrednictwem strony internetowej <https://kpwik.com/> oraz w eBOK, w formie umożliwiającej jego pozyskiwanie, odtwarzanie i wydrukowanie.
3. Usługa eBOK jest przeznaczona dla podmiotów będących stroną aktywnej umowy z KPWIK sp. z o.o. w zakresie usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.
4. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - 1) Ustawa – oznacza Ustawę o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 344).
 - 2) System teleinformatyczny – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania zapewniający przetwarzanie, przechowywanie i wysyłanie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 576).
 - 3) eBOK – internetowy moduł systemu obsługi Klientów (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta) dostępny na stronie internetowej <https://kpwik.com/> przeznaczony do świadczenia Użytkownikowi usługi drogą elektroniczną, w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie.
 - 4) Klient – każdy podmiot będący stroną aktywnej umowy z KPWIK sp. z o.o. w zakresie usług zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków posiadający indywidualny Numer Klienta.
 - 5) Użytkownik – Klient zarejestrowany w eBOK, posiadający indywidualne konto Użytkownika eBOK, login oraz hasło.
 - 6) Rejestracja – proces mający na celu utworzenie indywidualnego konta Użytkownika.
5. Korzystanie z eBOK jest możliwe tylko dla Klientów, którzy podczas Rejestracji do eBOK zaakceptowali Regulamin.

6. Użytkownik jest zobowiązany do przestrzegania Regulaminu.
7. Prawidłowe korzystanie z eBOK możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez System Teleinformatyczny Użytkownika minimalnych wymagań technicznych określonych w § 3 niniejszego Regulaminu.
8. KPWIK sp. z o.o., nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają Użytkownikowi korzystanie z eBOK.

§ 2

Zakres funkcjonalności eBOK

1. Użytkownik eBOK może korzystać z następujących funkcji:
 - 1) Faktury – Użytkownik ma możliwość sprawdzenia: daty wystawienia faktury, terminu płatności faktury, kwoty faktury, historię faktur. Posiada również możliwość wydrukowania obrazu faktury, a także sprawdzenia aktualnego stanu rozliczeń. Ponieważ dane w systemie eBOK synchronizowane są cyklicznie, w celu ustalenia dokładnego stanu zaległości wraz z odsetkami za zwłokę, zalecamy kontakt z Biurem Obsługi Klienta pod numerem tel. 71 342 60 41-42
 - 2) Umowy – Użytkownik jako Klient ma możliwość sprawdzenia: numeru zawartej umowy, datę zawarcia umowy oraz numeru wodomierza przyporządkowanego do umowy.
2. Zakres funkcjonalności eBOK może ulegać modyfikacjom.
3. Dane udostępnione w eBOK mają charakter pomocniczy. Wiążące dla Klienta oraz KPWIK sp. z o.o. są dane prezentowane na fakturach i innych dokumentach pochodzących od KWPIK sp. z o.o.
4. W przypadkach szczególnych, mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność Systemu Teleinformatycznego, KPWIK sp. z o.o. ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia zakresu świadczenia usługi eBOK oraz do przeprowadzenia niezbędnych prac mających na celu przywrócić bezpieczeństwo i stabilność Systemu Teleinformatycznego, bez wcześniejszego powiadomienia.

§ 3

Minimalne wymagania techniczne

1. Usługa świadczona jest przez aplikację webową, do korzystania niezbędne jest połączenie z siecią Internet. W celu prawidłowego korzystania z eBOK wymagana jest przeglądarka Internet Explorer w wersji 8.0 lub wyższej, Chrome 34 lub wyższej, FireFox 29 lub wyższej oraz

gdy w przeglądarce internetowej Użytkownika włączona jest obsługa JavaScript i plików cookies.

2. Użytkownik nie może:

- 1) dostarczać treści o charakterze bezprawnym,
- 2) podejmowania jakichkolwiek działań, które powodowałyby jakiegokolwiek zakłócenia pracy lub przeciążenie Systemu teleinformatycznego KPWIK sp. z o.o.

§ 4

Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną

1. W trakcie Rejestracji Klient wypełnia wniosek rejestracyjny, w którym zobowiązany jest do podania danych identyfikujących go jako nabywcę usług KPWIK wskazanych w formularzu.
2. Zawarcie umowy o świadczenie przez KPWIK usług drogą elektroniczną następuje z chwilą aktywacji dostępu do eBOK.
3. Użytkownik może w każdym czasie zrezygnować z usługi eBOK i rozwiązać umowę poprzez złożenie wniosku w formie pisemnej na adres wskazany w § 1 ust. 1 lub elektronicznie na adres e-mail: ebok@kpwik.com. W terminie do 5 dni roboczych po otrzymaniu żądania, KPWIK sp. z o.o. zamknie konto Użytkownika w eBOK.

§ 5

Tryb postępowania reklamacyjnego.

1. eBOK jest dostępny dla Użytkowników w trybie ciągłym z wyłączeniem przerw związanych z aktualizacją danych oraz przerw serwisowych.
2. KPWIK sp. z o.o. zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej aktualizacji oraz konserwacji Systemu Teleinformatycznego.
3. Zgłoszenie przez Użytkowników wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji możliwe jest za pośrednictwem: eBOK, poczty elektronicznej na adres: ebok@kpwik.com. Reklamacja powinna zawierać opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji. Każda reklamacja rozpatrywana będzie w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania pod warunkiem, że sprawa nie będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian funkcjonowania eBOK.
4. KPWIK sp. z o.o. nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.
5. KPWIK sp. z o.o. podejmuje wszelkie starania, aby udostępniać Użytkownikom wszystkie dane i dokumenty w najkrótszym możliwym terminie. Z uwagi na procedury wewnętrzne związane z weryfikacją i wysyłką dokumentów do Klientów, udostępnienie danych i obrazów

dokumentów na eBOK może nastąpić w kilka dni po ich wystawieniu w systemie rozliczeniowym KPWIK sp. z o.o.

6. Czasem właściwym dla eBOK jest czas właściwy dla terytorium Polski.

§ 6

Zobowiązania Użytkownika

1. Użytkownik eBOK zobowiązany jest zabezpieczyć swoje hasło przed ujawnieniem osobom trzecim.
2. Użytkownik eBOK zobowiązuje się do:
 - 1) korzystania z eBOK w sposób uniemożliwiający wgląd i ingerencję osób trzecich w dane dostępne na Platformie eBOK,
 - 2) niezwłocznego wylogowania się z eBOK po zakończeniu jego użytkowania,
 - 3) niezwłocznego powiadomienia KPWIK sp. z o.o. o prawdopodobnym pozyskaniu jego danych przez osoby nieupoważnione.

§ 7

Ochrona danych osobowych

Zgodnie z art. 13 ust. 1-2 Rozporządzenia 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, dalej jako RODO), Kobierzyckie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością niniejszym informuje, że:

- 1) Administratorem zebranych danych osobowych podanych przez Panią/Pana podczas procesu Rejestracji do eBOK jest Kobierzyckie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą przy Al. Pałacowej 1, 55-040 Kobierzyce, wpisane do Rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabrycznej, Wydział VI Gospodarczy, KRS pod nr: 0000469808, o kapitale zakładowym 17 601 800,00 zł (wpłaconym w całości), NIP: 8961535516, REGON: 022186832, zwane dalej „Administratorem”.
- 2) W każdym czasie, w sprawach ochrony Pani/Pana danych osobowych może Pani/Pan skontaktować się z Administratorem pisząc na adres: iod@kpwik.com lub telefonując pod numer 71 344 03 55 (w godzinach 7:30-15:30 od poniedziałku do piątku) lub może Pani/Pan skontaktować się z Administratorem za pośrednictwem powołanego przez niego inspektora

ochrony danych, pisząc na adres iod@kpwik.com lub telefonując pod numer 71 344 03 55 (w godzinach 7:30-15:30 od poniedziałku do piątku).

- 3) Jako Administrator będziemy przetwarzać Pani/Pana dane osobowe w postaci: imienia i nazwiska, numeru Klienta, numeru telefonu i/lub adresu email, zebrane podczas procesu Rejestracji do eBOK w celach:
 - a) realizacji Rejestracji i umożliwienia korzystania z funkcjonalności eBOK (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO).
 - b) ewentualnego ustalenia, dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami, a także w celach dowodowych, w ramach sprawowania wymiaru sprawiedliwości przez sądy, nawet w przypadku cofnięcia wyrażonej zgody, będącego realizacją prawnie uzasadnionego interesu Administratora (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
- 4) Podanie przez Panią/Pana danych osobowych ma charakter dobrowolny, ale jest niezbędne do realizacji Rejestracji i korzystania z eBOK. W przypadku niepodania danych w formularzu nie będzie możliwa Rejestracja w eBOK ani korzystanie z niej.
- 5) Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych niezbędnych do realizacji usługi eBOK będą lub mogą być:
 - a) podmioty, którym Administrator ma obowiązek przekazywać dane na podstawie obowiązujących przepisów prawa (m.in. Policja; Straż Miejska; Prokuratura, Sąd);
 - b) KPWIK sp. z o.o. w celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Platformy;
 - c) zleceniobiorcy lub wykonawcy usług na rzecz Administratora (podmioty przetwarzające) w celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania eBOK, tj.:
 - dostawcy usług IT,
 - podmioty świadczące: usługi prawnicze; usługi windykacji należności.
- 6) Jako Administrator Pani/Pana danych osobowych nie zamierzamy przekazywać Pani/Pana danych osobowych do państwa trzeciego (spoza obszaru UE) ani do organizacji międzynarodowych.
- 7) Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez cały okres korzystania przez Panią/Pana z eBOK do czasu rezygnacji z usługi eBOK. Z chwilą zamknięcia konta Użytkownika w eBOK zaprzestaniemy przetwarzania Pana/Pani danych osobowych w tym celu, a Pani/Pana dane będą mogły być przetwarzane wyłącznie w takim zakresie i celu, w jakim ich przetwarzanie jest niezbędne Administratorowi do ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami, a także w celach dowodowych w ramach sprawowania wymiaru sprawiedliwości przez sądy.
- 8) Przetwarzanie danych przez Administratora w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami oraz w celach dowodowych w ramach sprawowania wymiaru

sprawiedliwości prze sądy będzie możliwe przez okres 3 lat liczony od końca roku kalendarzowego, w którym zaprzestano świadczyć usługę.

- 9) Informujemy, że ma Pani/Pan prawo w każdej chwili:
- a) do uzyskania dostępu do danych osobowych i kopii danych osobowych,
 - b) do sprostowania danych,
 - c) do ograniczenia przetwarzania,
 - d) do przenoszenia danych
 - e) do bycia zapominanym,
- na zasadach określonych w odpowiednich przepisach RODO.
- 10) Przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych na sposób przetwarzania Pani/Pana danych przez Administratora.

§8

Postanowienia końcowe

1. KPWiK sp. z o.o. zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu, szczególności w przypadku wprowadzenie nowych lub nowelizacje obowiązujących przepisów prawnych.
2. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, w szczególności § 6 ust. 2 Użytkownik ponosi odpowiedzialność za powstałe szkody.
3. KPWiK sp. z o.o. powiadomi o zmianie opisanej w § 8 pkt. 1 poprzez podanie informacji o zmianie Regulaminu w eBOK i na stronie internetowej <https://kpwik.com/>. Korzystanie z eBOK po zmianie Regulaminu będzie możliwe jedynie po zaakceptowaniu jego aktualnego brzmienia.
4. KPWiK sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w funkcjonowaniu eBOK wynikające z awarii lub przypadków wadliwego działania Systemu Teleinformatycznego.
5. KPWiK sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do eBOK, jeżeli wynika to z błędnej Rejestracji lub błędnego logowania się Klient lub Użytkownika lub z przyczyn technicznych leżących po stronie Klienta lub Użytkownika.