

# **REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA**

## **w „EKO-SAN” mgr inż. Ewa Fokczyńska Wodociągi, Kanalizacja i Instalacje sanitarne**

Regulamin korzystania z usług Internetowego Biura Obsługi Klienta w „EKO-SAN” mgr inż. Ewa Fokczyńska Wodociągi, Kanalizacja i Instalacje Sanitarne (zwany dalej „Regulaminem”) zawiera warunki i zasady korzystania z systemu EBOK, oferowanego przez „EKO-SAN” mgr inż. Ewa Fokczyńska, Wodociągi, Kanalizacja i Instalacje Sanitarne oraz zasady zabezpieczania danych osobowych Klientów i udostępnionych przez nich informacji.

### **§ 1**

#### **Postanowienia ogólne**

1. EBOK jest własnością „EKO-SAN” mgr inż. Ewa Fokczyńska Wodociągi, Kanalizacja i Instalacje sanitarne z siedzibą w Lublińcu, przy ul. Piłsudskiego 4, 42-700 Lubliniec o następującym numerze NIP: 575-160-23-28 i Regon 151976942, adres e-mail [biuro@eko-san.com](mailto:biuro@eko-san.com)
2. „EKO-SAN” mgr inż. Ewa Fokczyńska Wodociągi, Kanalizacja i Instalacje sanitarne jest administratorem danych osobowych zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U. z 2014 r. poz. 1182 z późniejszymi zmianami)
3. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta EBOK jest dostępne na stronie internetowej <http://www.eko-san.com> w okienku EBOK oraz pod adresem <https://ebok.eko-san.com>
4. Korzystanie z EBOK jest bezpłatne
5. EBOK jest dostępny dla Klientów 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Administrator zastrzega możliwość dokonywania przerw w dostępie do EBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia konserwacji.

### **§ 2**

#### **Oznaczenia**

Regulamin w dalszej zawiera części następujące oznaczenia:

1. EBOK -Internetowe Biuro Obsługi Klienta.
2. Firma - „EKO-SAN” mgr inż. Ewa Fokczyńska Wodociągi, Kanalizacja i Instalacje Sanitarne.
3. Klient – podmiot (osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej), który zawarł umowę z Firmą o zaopatrzenie w wodę, odprowadzanie ścieków lub inne usługi dodatkowych.
4. Użytkownik– klient lub upoważniony przedstawiciel zarejestrowany w EBOK posiadający numer identyfikacyjny ID i hasło.
5. Nr identyfikacyjny ID – indywidualny numer identyfikacyjny nadany przez Firmę służący do identyfikacji Klienta, umieszczony w prawym górnym rogu faktury.
6. Hasło – losowy ciąg co najmniej 8 znaków znanych wyłącznie Użytkownikowi zapewniający wyłączność dostępu do EBOK.
7. Administrator EBOK – osoba nadzorująca i kontrolująca prawidłowe funkcjonowanie EBOK.
8. Faktura elektroniczna – obraz faktury stworzony w programie pozwalającym na tworzenie obrazu pliku w formacie pdf bez opatrzenia bezpiecznym podpisem elektronicznym i stosowania elektronicznego systemu wymiany danych (EDI).

### **§ 3**

## Warunki udostępnienia i korzystania z EBOK

1. Korzystającym z usługi EBOK w Firmie może być wyłącznie Klient będący stroną umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków i/lub usług dodatkowych.
2. Udostępnienie Klientowi usługi następuje po spełnieniu łącznie przez Klienta poniższych warunków:
  - a. posiada umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków
  - b. zaakceptował regulamin ,
  - c. zalogował się do systemu poprzez wpisanie prawidłowego numeru ID i hasła.
3. Korzystanie z Internetowego Biura obsługi Klienta EBOK może odbywać się w 3 profilach:

**Profil I „podstawowy”** – umożliwiający wyłącznie wgląd i wydruk wystawionych wcześniej dokumentów.

### Procedura aktywacji konta :

- 1) wejście na stronę: <https://ebok.eko-san.com>
- 2) zapoznanie się i zaakceptowanie warunków regulaminu
- 3) dokonanie aktywacji konta w EBOK poprzez podanie nr identyfikacyjnego oraz adresu e-mail
- 4) odebranie maila z podanego adresu, zawierającego tymczasowe hasło oraz link aktywacyjny
- 5) uruchomienie linku aktywacyjnego, zalogowanie się do systemu EBOK oraz zmiana hasła na własne

Na tym etapie użytkownik może korzystać z następujących funkcji EBOK:

- a) Moje konto – użytkownik może sprawdzić aktualne dane identyfikacyjne zarejestrowane w systemie Firmy, dokonać zmiany hasła oraz zgłosić chęć korzystania z opcji: Odczyt rzeczywisty (profil II) lub Faktura elektroniczna (profil III).
- b) Rozliczenia - użytkownik może zobaczyć dane punktu (lub punktów), datę ostatniego rozliczenia oraz ostatni stan licznika. Wybierając dany punkt można podejrzeć historię kilku ostatnich odczytów.
- c) Płatności - użytkownik ma możliwość obejrzenia listy nieuregulowanych faktur oraz not odsetkowych oraz wydrukowania obrazu dokumentów będących na liście.
- d) Formularze - użytkownik ma możliwość wydrukowania następujących formularzy:
  - Zlecenie ekspertyzy wodomierza
  - Wniosek o zawarcie umowy
  - Wniosek o zapewnienie dostawy wody i odbiór ścieków
- e) Kontakt – użytkownik ma możliwość zgłoszenia awarii, reklamacji, zrezygnowania z profilu: „Odczyty rzeczywiste”, „e-Faktura”, zgłoszenia problemu technicznego w EBOK oraz wysłania pisma innej treści.

**Profil II** - na tym etapie użytkownik może korzystać z funkcji EBOK wymienionych w Profilu I, rozszerzonych o możliwość podania rzeczywistego stanu licznika w wybranym przez siebie terminie.

**Aktywacja profilu II** – dostępna jest dla użytkownika w zakładce Moje konto. Warunkiem koniecznym jest:

- 1) zapoznanie się z regulaminem „Aktywny klient” i wyrażenie zgody na wszystkie postanowienia w nim zawarte
- 2) wybranie opcji „Odczyt rzeczywisty” oraz zatwierdzenie wyboru przyciskiem „Wyślij”.
- 3) Informacja o udostępnieniu przez Firmę tej formy rozliczania wodomierzy z Klientem zostanie potwierdzona w ciągu 48 godzin poprzez wysłanie informacji na podany adres e-mail.

**Profil III** – na tym etapie Użytkownik może korzystać z funkcji EBOK wymienionych w Profilu I z dodatkową możliwością podania rzeczywistego stanu licznika i na tej podstawie automatycznego utworzenia faktury a następnie wydrukowania obrazu tego dokumentu.

**Aktywacja profilu III** – dostępna jest dla użytkownika w zakładce Moje konto. Warunkiem koniecznym jest:

- 1) zapoznanie się z regulaminem „Aktywny klient” i wyrażenie zgody na wszystkie postanowienia w nim zawarte
- 2) wybranie opcji „Faktura elektroniczna” oraz zatwierdzenie wyboru przyciskiem „Wyślij”
- 3) informacja o udostępnieniu przez Firmę tej formy rozliczania wodomierzy z Klientem zostanie potwierdzona w ciągu 48 godzin poprzez wysłanie informacji na podany adres e-mail.
4. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie korzystania z systemu EBOK.
5. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć login oraz hasło przed dostępem osób trzecich.
6. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za błędnie wprowadzone w porozumieniu dane oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą EBOK.
7. Jednocześnie Firma zastrzega sobie prawo do dokonywania kontrolnych odczytów wodomierzy przez inkasentów bez powiadamiania Klientów o ich terminie.
8. Rozwiązanie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków skutkuje usunięciem danych osobowych z systemu oraz unieważnieniem funkcjonującego numeru ID i hasła.
9. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w wypadku stwierdzenia, że użytkownik korzysta z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
10. Administrator EBOK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z udostępnienia przez Użytkownika numeru identyfikacyjnego Użytkownika (Nr ID) oraz hasła osobom trzecim.
11. Firma zastrzega sobie prawo zmiany treści Regulaminu. W przypadku dokonania zmiany w Regulaminie, Administrator poinformuje o tym niezwłocznie Użytkowników poprzez publikację jednolitego tekstu Regulaminu na stronie internetowej Firmy oraz poprzez umieszczenie stosownego komunikatu w systemie EBOK.

## **§ 4**

### **Wymagania techniczne**

1. Do prawidłowego działania EBOK wymagana jest:
  - a) przeglądarka internetowa: Internet Explorer w wersji 6.0 lub wyższej, Firefox ,Opera, Google Chrome,
  - b) minimalna rozdzielczość ekranu 1024x768 pikseli
  - c) minimalna szybkość łącza internetowego powyżej 256 KB/s

## **§ 5**

### **Postępowanie reklamacyjne**

1. Klient ma prawo do składania reklamacji. Reklamacje zgłaszane są za pośrednictwem EBOK, pisemnie lub ustnie w siedzibie Firmy w Lublińcu ul. Piłsudskiego 4, telefonicznie pod nr :34 356 46 70 bądź drogą elektroniczną: [biuro@eko-san.com](mailto:biuro@eko-san.com)
2. Potwierdzenie przyjęcia przez Firmę zgłoszenia reklamacyjnego lub informacji o awarii za pośrednictwem EBOK będzie potwierdzane telefonicznie lub drogą elektroniczną na podany przez Użytkownika adres e-mail.
3. W razie stwierdzenia przez Klienta nieprawidłowości w funkcjonowaniu systemu EBOK, powinien on niezwłocznie przekazać reklamację, zawierającą opis stwierdzonych nieprawidłowości oraz oczekiwany sposób załatwienia reklamacji. Firma może się zwrócić do Klienta o przedstawienie dodatkowych informacji, niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.

## **§ 6**

### **Zabezpieczenia dostępu do EBOK**

1. Dostęp do systemu jest możliwy jedynie po poprawnej identyfikacji Klienta na podstawie numeru

identyfikacyjnego ID i hasła.

2. W trakcie dostępu do systemu następuje połączenie między stronami, które jest szyfrowane przy wykorzystaniu technologii SSL/HTTPS.
3. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu ( na przykład w momencie aktywacji, logowania) zobowiązany jest do kontaktu z Administratorem EBOK za pośrednictwem poczty elektronicznej: ebok@eko-san.com, osobiście w siedzibie Firmy ul Piłsudskiego 4 w Lublińcu od poniedziałku do środy w godz. 700-1600 czwartek, piątek w godz. 700-1500 lub telefonicznie pod nr 34 356 46 70.
4. Szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z EBOK to możliwość uzyskania przez nieuprawnione osoby dostępu do danych transmitowanych przez sieć lub przechowywanych na dołączonych do sieci komputerach i ingerencji w te dane, co może spowodować w szczególności ich utratę, nieuprawnioną zmianę lub uniemożliwienie korzystania z określonych usług.
5. Firma nie ponosi odpowiedzialności za skutki ujawnienia przez Klienta osobom trzecim informacji, które mogą skutkować realizacją dyspozycji złożonych przez osobę nieuprawnioną, posługującą się numerem identyfikacyjnym i hasłem Klienta.
6. Zakazuje się umieszczania w systemie EBOK tekstów niezgodnych z obowiązującymi przepisami (art. 3 Ustawy o języku polskim z dnia 7 października 1999r., art. 23 Kodeksu cywilnego, art. 23 Kodeksu cywilnego oraz art. 194 - 196 Kodeksu karnego) oraz używania słów powszechnie uznawanych za obelżywe, rozsyłanie spamu i niezamówionej informacji handlowej oraz uprawianie działalności komercyjnej, reklamowej, promocyjnej itp.

## **§ 7**

### **Przetwarzanie danych osobowych**

1. Firma przetwarza dane Klienta w celu i zakresie określonym w ustawie.
2. Dane wykorzystywane w EBOK są utrwalane, przechowywane i zabezpieczane tylko w ramach obowiązującego prawa, w tym: ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. z 2014 r. poz. 1182 z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2013 r. poz.1422).

## **§ 8**

### **Postanowienia końcowe**

1. Klient zobowiązuje się do korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klientów EBOK zgodnie z niniejszym Regulaminem, umową o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków wraz z innymi uregulowaniami stanowiącymi integralną część cytowanej umowy oraz ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2013 r. poz.1422). Zmiana Regulaminu nie powoduje zmiany umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.
2. Regulamin został zatwierdzony uchwałą .....wchodzi w życie z dniem 9 kwietnia 2018 r.