

Chrząstowice, dnia r.

**REGULAMIN KORZYSTANIA
Z ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA
e-BOK**



CHRZĄSTOWICE 2020r.

Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt.1 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.) Plada Sp. z o. o. wprowadza do stosowania Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta „e-BOK” zwany dalej „Regulaminem”. Regulamin określa zakres i zasady korzystania przez Klientów Plada Sp. z o. o. z siedzibą w Chrzęstowicach z elektronicznego Biura Obsługi Klienta „e-BOK”

Rozdział I

Postanowienia ogólne

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - a) Administrator – Plada Sp. z o. o. z siedzibą w Chrzęstowicach, ul. Ozimska 17, tel. 77/40 78 076, tel. kom. 501 238 117, e-mail: biuro@plada-wik.pl;
 - b) BOK – Biuro Obsługi Klienta;
 - c) e-BOK – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta;
 - d) Hasło – ciąg znaków zabezpieczający przed nieuprawnionym dostępem do e-BOK, podawany przez Użytkownika w procesie rejestracji w e-BOK (może zostać w późniejszym czasie zmodyfikowany). Może składać się z minimum 10 dowolnych znaków. Uwaga! System rozróżnia małe i wielkie litery oraz polskie znaki;
 - e) Klient – osoba fizyczna, w tym także prowadząca działalność gospodarczą (przedsiębiorca), lub osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej – będąca stroną umowy zawartej z Plada Sp. z o. o.;
 - f) Login – adres e-mail podawany przez Użytkownika w procesie rejestracji w e-BOK (musi być tożsamy z adresem znajdującym się w systemie fakturowym).
 - g) Logowanie – wejście do platformy e-BOK za pomocą loginu i hasła;
 - h) Nr Klienta – numer widniejący na każdej fakturze w polu „Nr klienta” lub „Nabywca”;
 - i) Rejestracja – proces mający na celu utworzenie konta klienta w e-BOK;
 - j) Użytkownik e-BOK – Klient albo reprezentant Klienta instytucjonalnego lub upoważniony przedstawiciel Klienta, zarejestrowany w e-BOK, posiadający login i hasło;
 - k) Wylogowanie – wyjście z platformy e-BOK poprzez okno „wyloguj się”;
2. Użytkownikiem e-BOK może zostać każdy klient Plada Sp. z o. o. w Chrzęstowicach po zgłoszeniu swojego adresu e-mail w Biurze Obsługi i dokonaniu rejestracji w e-BOK.
3. Do poprawnego działania e-BOK wymagana jest przeglądarka internetowa kompatybilna ze standardem HTML 5.0 lub nowszym akceptująca pliki cookies.
4. Minimalna wymagana rozdzielczość ekranu do poprawnego działania platformy e-BOK to 1024x768.
5. Do prawidłowego działania usług e-BOK zawartych w rozdziale II niezbędne jest posiadanie oprogramowania do odczytywania plików PDF.
6. Administratorem danych jest Plada Sp. z o. o. z siedzibą w Chrzęstowicach. Zebrane dane przetwarzane będą w celu świadczenia usługi e-BOK. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak jest niezbędne do korzystania z usługi e-BOK. Każdy użytkownik ma prawo dostępu do treści własnych danych osobowych oraz prawo do ich poprawiania.
7. Regulamin korzystania z e-BOK jest dostępny na stronie internetowej <http://ebok.plada-wik.pl> oraz w siedzibie Administratora.

Rozdział II

Usługi oferowane za pośrednictwem e-BOK

1. e-BOK jest własnością Plada Sp. z o.o.

2. Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne.
3. W ramach e-BOK Użytkownik ma możliwość:
 - a) Kontrolowania informacji związanych z aktualnymi i archiwalnymi płatnościami za zużytą wodę i odprowadzone ścieki, a także pozostałe usługi;
 - b) Sprawdzania i podawania odczytów stanu wodomierza;
 - c) Zmiany danych takich jak: adres do korespondencji, numer telefonu, adresu e-mail;
 - d) Przeglądania sald archiwalnych;
 - e) Przekazywania reklamacji, uwag, wniosków (poprzez formularz kontaktowy);
 - f) Dostępu do innych aplikacji i usług przydatnych Klientom Plada Sp. z o. o.;
4. Plada Sp. z o. o. ma prawo w każdym czasie modyfikować usługi dostępne w e-BOK.

Rozdział III

Rejestracja Klienta

1. Zarejestrowanie Użytkownika może nastąpić tylko drogą internetową;
2. Klient wypełnia formularz umieszczony na stronie <https://ebok.plada-wik.pl>;
3. Na adres email podany w trakcie rejestracji automatycznie wysłana zostanie wiadomość informująca o rejestracji oraz zawierająca link aktywacyjny;
4. Kliknięcie w link aktywacyjny otworzy stronę logowania do e-BOK i oznacza pełną rejestrację Użytkownika;
5. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć login oraz hasło przed dostępem osób niepowołanych. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszystkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do e-BOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie loginu i hasła Użytkownika;
6. Po zalogowaniu do e-BOK w dowolnym momencie Użytkownik ma możliwość zmiany hasła na inne.
7. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Klienta z listy użytkowników e-BOK na każde jego żądanie zgłoszone pisemnie korespondencyjnie lub mailem na adres Administratora;
8. W przypadku rozwiązania umowy niezwłocznie zablokowany zostanie dostęp do konta Użytkownika.

Rozdział IV

Korzystanie z usług e-BOK

1. e-BOK jest dostępny dla Użytkowników przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu; Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do e-BOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji;
2. Administrator może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować usługi dostępne w e-BOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe usługi;
3. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania e-BOK;
4. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta Użytkownika w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa;
5. Administrator ma prawo do zablokowania realizacji dyspozycji (na przykład podanie stanu wodomierza), gdy zaistnieje uzasadniona wątpliwość, co do jej autentyczności lub zgodności ze stanem faktycznym lub przepisami.

Rozdział V

Postępowanie reklamacyjne

1. Użytkownicy są uprawnieni do składania reklamacji dotyczących działania e-BOK. Reklamacje powinny być kierowane na adres „Administradora” w formie pisemnej lub mailowej na adres biuro@plada-wik.pl
2. Reklamujący zobowiązany jest przytoczyć wszystkie okoliczności faktyczne bądź prawne uzasadniające reklamację pod rygorem ich pominięcia w toku dalszego postępowania.
3. Plada Sp. z o.o. z siedzibą w Chrzastowicach rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od daty jej wpływu.
4. Przy rozpatrywaniu reklamacji Plada Sp. z o. o. z siedzibą w Chrzastowicach opiera się na postanowieniach niniejszego Regulaminu oraz przepisach prawa. Po rozpatrzeniu reklamacji Plada Sp. z o.o. powiadamia pisemnie lub mailowo Klienta o sposobie jej rozpatrzenia.

Rozdział VI

Postanowienia końcowe

1. Za prawidłowe działanie e-BOK odpowiada Plada Sp. z o.o. z siedzibą w Chrzastowicach, ul. Ozimska 17.
2. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu (np. w momencie rejestracji, logowania) ma możliwość kontaktu z Administratorem i wysłania do niego zgłoszenia w formie mailowej.
3. Klient zobowiązuje się do korzystania z e-BOK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i postanowieniami niniejszego Regulaminu.
4. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą e-BOK.
5. Administrator e-BOK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu Klienta oraz hasła przez osoby trzecie, które mogą polegać na realizacji dyspozycji złożonych w e-BOK przez osobę nieuprawnioną.
6. Informacje uzyskane za pośrednictwem e-BOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez Plada Sp. z o.o. z siedzibą w Chrzastowicach postanowień umowy w szczególności błędnych rozliczeń. Plada Sp. z o. o. nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem e-BOK.

Klauzula informacyjna

Zgodnie z art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 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, zwane dalej RODO) – informujemy, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Plada Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Chrzastowicach, ul. Ozimska 17, NIP: 774-23-69-968, REGON: 610409926.
2. Wyzaczyliśmy Inspektora Ochrony Danych, z którym można skontaktować się pisząc na adres Administratora jak powyżej lub na adres e-mail: iod@plada-wik.pl.
3. Jako Administrator będziemy przetwarzać Pani/Pana dane osobowe:
 - a) w celu podjęcia działań zmierzających do zawarcia i realizacji umowy (świadczenia usługi), odpowiedzi na pisma i wnioski;
 - b) w celu należytego wypełnienia zadań wynikających z obowiązującej Ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz wynikających z pozostałych obowiązujących przepisów prawa;
 - c) w celu realizacji działań reklamacyjnych oraz podatkowo - rachunkowych;
 - d) w celu archiwizacji dokumentacji wytworzonej w Spółce wynikającej z przepisów o archiwizacji;
 - e) w celach ewentualnego ustalenia, dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami, a także w celach dowodowych, w ramach sprawowania wymiaru sprawiedliwości przez sądy, będących realizacją prawnie uzasadnionego interesu Administratora (art.6 ust.1 lit. f RODO).
4. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres nie dłuższy, niż jest to niezbędne do celów, w których dane te są przetwarzane.
5. Podanie danych ma charakter dobrowolny, jednakże jest niezbędne do realizacji celów wskazanych w pkt. 3 lit. a.
6. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych są lub mogą zostać: podmioty, którym na podstawie umowy powierzono przetwarzanie danych osobowych, operatorzy pocztowi i firmy kurierskie, banki, organy administracji publicznej w tym inne jednostki samorządu terytorialnego lub urzędy państwowe w zakresie, w jakim będzie wynikać to z przepisów prawa zobowiązujących do udostępnienia tych danych, podmioty, którym Administrator ma obowiązek przekazać dane na podstawie obowiązujących przepisów prawa.
7. Informujemy, że ma Pani/Pan prawo dostępu do przekazanych danych (na podstawie art. 15 RODO), sprostowania danych (na podstawie art. 16 RODO), żądania usunięcia danych (na podstawie art. 17 RODO), ograniczenia ich przetwarzania w przypadkach określonych w art. 18 RODO), przeniesienia danych (na podstawie art. 20 RODO).
8. Informujemy, że w każdej chwili ma Pani/Pan prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych zgodnie i na podstawie art. 21 ust. 1 RODO. Z chwilą wniesienia sprzeciwu, jako Administrator zaprzestaniemy przetwarzać Pani/Pana dane w tych celach chyba, że będziemy w stanie wykazać, że w stosunku do Pani/Pana danych istnieją dla Administratora ważne prawnie uzasadnione podstawy, które są nadrzędne wobec Pani/Pana interesów, praw i wolności lub Pani/Pana dane będą niezbędne do ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
9. Przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych

(adres: Urząd Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa lub za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej dostępnej na stronie: <https://www.uodo.gov.pl/pl/p/kontakt>).

- 10.** Dane udostępnione przez Panią/Pana nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.
- 11.** Spółka nie planuje przekazywać danych osobowych poza Europejski Obszar Gospodarczy (obejmujący Unię Europejską, Norwegię, Liechtenstein i Islandię).
- 12.** Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych prosimy kierować na adres Administratora z dopiskiem "Dane osobowe" lub do Inspektora na adres e-mail: iod@plada-wik.pl.