

**REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUGI ELEKTRONICZNEGO BIURA
OBSŁUGI INTERESANTÓW ŚWIADCZONEJ DROGĄ ELEKTRONICZNĄ
PRZEZ ZAKŁAD USŁUG KOMUNALNYCH W RAKONIEWICACH SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ**

I. POSTANOWIENIE OGÓLNE

1. Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 r., poz. 344) Zakład Usług Komunalnych w Rakoniewicach spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (dalej: ZUK Rakoniewice) ustala niniejszy regulamin korzystania z usługi elektronicznego Biura Obsługi Klientów, która jest świadczona drogą elektroniczną.
2. Niniejszy regulamin określa w szczególności:
 - a) rodzaj i zakres usługi świadczonej drogą elektroniczną,
 - b) warunki świadczenia usługi drogą elektroniczną,
 - c) warunki zawierania i rozwiązywania umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną,
 - d) tryb postępowania reklamacyjnego.
3. Regulamin dostępny jest m. in. na stronie internetowej www.zukrakoniewice.pl, w tym również na stronach eBOK.
4. Regulamin jest udostępniony nieodpłatnie w formie umożliwiającej jego pozyskanie, utrwalanie, odtwarzanie i drukowanie.
5. Użytkownik zobowiązuje się do przestrzegania postanowień niniejszego regulaminu oraz szczegółowych instrukcji zamieszczonych na stronie internetowej usługodawcy. Regulamin stanowi integralną część umowy zawieranej pomiędzy usługodawcą a użytkownikiem o świadczenie usługi drogą elektroniczną.

II. DEFINICJE

Użyte w Regulaminie terminy oznaczają:

- a) adres elektroniczny (adres mailowy, email) – oznaczenie systemu teleinformatycznego umożliwiające porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej,
- b) eBOK – elektroniczne Biuro Obsługi Klientów,

- c) formularz rejestracyjny – formularz umożliwiający rejestrację użytkownika w celu świadczenia usługi dostępny na stronie eBOK,
- d) regulamin – regulamin korzystania z usługi elektronicznego Biura Obsługi Klientów,
- e) strona internetowa – strona internetowa ZUK Rakoniewice dostępna pod adresem zukrakoniewice.pl,
- f) system teleinformatyczny - zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2022 r., poz. 1648),
- g) świadczenie usługi drogą elektroniczną – wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie użytkownika, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne,
- h) usługodawca (ZUK Rakoniewice) – Zakład Usług Komunalnych w Rakoniewicach sp. z o.o. z siedzibą Osiedle Drzymały 25, 62-067 Rakoniewice (NIP: 788-000-95-04, REGON: 301032091, KRS: 0000322432).
- i) ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną - ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną. (Dz. U. z 2020 r., poz. 344),
- j) użytkownik – klient, który zawarł z ZUK Rakoniewice umowę o świadczenie usługi w zakresie dostawy wody lub odprowadzania ścieków, który zamierza skorzystać z usługi eBOK.

III. RODZAJ I ZAKRES USŁUGI ŚWIADCZONEJ DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Usługodawca świadczy usługę polegającą na udostępnieniu użytkownikowi portalu eBOK, za pośrednictwem, którego użytkownik jest uprawniony do obsługi płatności za dostawę wody lub odprowadzanie ścieków, zmiany wprowadzonych

danych, prezentacji salda rozliczeń i dokonanych wpłat, otrzymywania faktur elektronicznych. W związku z rozwojem usługi zakres funkcjonalny portalu eBOK może ulegać zmianom.

2. Warunkiem niezbędnym do skorzystania przez użytkownika z usługi eBOK jest akceptacja niniejszego regulaminu. Użytkownik akceptując regulamin zobowiązuje się do jego przestrzegania.
3. Po rejestracji na stronie internetowej eBOK (tj. wprowadzeniu niezbędnych danych identyfikacyjnych w tym kodu klienta) oraz po weryfikacji użytkownika zostanie udzielony dostęp do portalu eBOK. Profil użytkownika jest zakładany bezterminowo i może być w każdym czasie dezaktywowany na życzenie użytkownika.
4. Usługa eBOK jest świadczona nieodpłatnie.
5. Rezygnacja z usługi eBOK jest możliwa poprzez przesłanie zlecenia dezaktywacji konta użytkownika na adres elektroniczny bkorsak@zukurakoniewice.pl.

IV. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI

1. W celu prawidłowego korzystania z usługi użytkownik powinien dysponować urządzeniem i oprogramowaniem spełniającym poniższe warunki techniczne:
 - a) dostęp do sieci Internet,
 - b) dostęp do witryn WWW – kompatybilna przeglądarka WWW z zainstalowanymi najnowszymi aktualizacjami,
 - c) włączonej obsługi JavaScript oraz Cookies,
 - d) posiadanie konta e-mail,
 - e) **możliwość** odbierania wiadomości pocztą elektroniczną.
2. Korzystając z usługi użytkownik zobowiązuje się przestrzegać zasad bezpiecznego użytkowania Internetu oraz używać programów antywirusowych, zapór sieciowych (firewall) i na bieżąco je aktualizować.
3. Dostęp do strony internetowej oraz formularza rejestracyjnego nie wymaga od użytkownika zakładania konta.
4. Dane wprowadzone poprzez portal eBOK uważa się za dane wprowadzone przez użytkownika. Wprowadzone przez użytkownika dane są wykorzystywane w celu świadczenia usługi eBOK. Usługodawca weryfikuje wprowadzone przez użytkownika dane.
5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w dostępie do portalu eBOK. W szczególności w przypadkach szczególnych, mających wpływ na bezpieczeństwo lub **stabilność** systemu informatycznego, ZUK Rakoniewice zastrzega sobie

prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia możliwości świadczenia usługi bez wcześniejszego powiadomienia.

6. Usługodawca stosuje szereg zabezpieczeń, które obejmują ochronę wprowadzanych danych i ich bezpieczne przetwarzanie, w szczególności w zakresie przekazywanych danych osobowych.
7. Zamieszczone na stronie internetowej lub portalu eBOK materiały lub informacje nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, o ile nie stwierdzono inaczej.
8. Zakazane jest przesyłanie przez użytkowników informacji i treści o charakterze bezprawnym, treści obraźliwych, informacji błędnych czy mogących wprowadzać w błąd, a także treści zawierających wirusy lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerowych, w szczególności za pośrednictwem dostępnego formularza rejestracyjnego.
9. W przypadku przesłania treści określonych w ust. 8, Usługodawca zastrzega sobie prawo do wystąpienia z roszczeniem odszkodowawczym bezpośrednio do użytkownika na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.
10. Usługa dostępna jest przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Usługodawca zastrzega możliwość wstrzymania dostępności do usługi w celu przeprowadzenia czynności konserwacyjnych.
11. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) działania osób trzecich,
 - b) sposób, w jaki użytkownik korzysta z portalu eBOK, ani za jakiegokolwiek wynikłe z tego skutki prawne,
 - c) skutki prawne wynikłe z wejścia w posiadanie przez osoby trzecie hasła użytkownika, niezależnie od przyczyny, która to spowodowała (np. udostępnienie hasła osobie trzeciej przez użytkownika, złamanie hasła przez osobę trzecią),
 - d) bezprawne działania osób trzecich polegające na ingerencji w system komputerowy użytkownika w szczególności włamania i wirusy komputerowe,
 - e) szybkość przesyłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz łączny transmisyjnych.

V. WARUNKI ZAWIERANIA I ROZWIĄZYWANIA UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Niniejszy regulamin stanowi integralną część zawieranych przez usługodawcę z użytkownikiem umów o świadczenie usługi drogą elektroniczną.
2. Do zawarcia umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną dochodzi poprzez wypełnienie przez użytkownika formularza rejestracyjnego dostępnego na stronie internetowej usługodawcy. Użytkownik dokonując rejestracji za pośrednictwem formularza rejestracyjnego akceptuje niniejszy regulamin.
3. Poprzez rejestrację użytkownik ustala swój identyfikator oraz hasło niezbędne do logowania się do portalu eBOK. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć identyfikator oraz hasło przed dostępem osób niepowołanych. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do eBOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie identyfikatora i hasła użytkownika.
4. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć wypełnianie formularza bez przesyłania wpisanych danych, w konsekwencji umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną nie zostanie zawarta.
5. Usługodawca może rozwiązać umowę z użytkownikiem tylko z istotnych powodów takich jak:
 - a) awaria strony internetowej, eBOK lub formularza,
 - b) awaria systemu informatycznego,
 - c) nieprzestrzeganie przez użytkownika postanowień regulaminu,
 - d) nieprzestrzeganie przez użytkownika przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

VI. REKLAMACJE

1. Użytkownik może składać reklamacje w zakresie świadczenia usługi drogą elektroniczną.
2. Reklamacje należy składać w formie pisemnej, listem rejestrowanym na adres: Zakład Usług Komunalnych w Rakoniewicach sp. z o.o., Osiedle Drzymały 25, 62-067 Rakoniewice lub w formie elektronicznej na adres: bkorsak@zukromoniewice.pl
3. Złożona reklamacja powinna **określać** co najmniej:
 - a) określenie użytkownika ze wskazaniem adresu korespondencyjnego (w tym adresu elektronicznego email),
 - b) opis problemu będącego podstawą do złożenia reklamacji,
 - c) określenie zakresu swoich oczekiwań związanych ze składaną reklamacją.

4. Usługodawca dokłada starań, aby reklamacje były rozpatrywane niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od ich otrzymania przez użytkownika.
5. Reklamacje nie zawierające danych, o których mowa w ust. 3 nie podlegają rozpatrzeniu.
6. O sposobie rozpatrzenia reklamacji użytkownik informowany jest listem rejestrowanym wysyłanym na podany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na podany adres elektroniczny email.

VII. DANE OSOBOWE

1. W ramach realizacji usługi eBOK usługodawca przetwarza dane osobowe użytkowników w zakresie niezbędnym do skorzystania z tej usługi. Przekazane przez użytkownika dane nie będą wykorzystywane w celach marketingowych. Podanie danych osobowych wynika z umowy, jest dobrowolne, ale niezbędne w celu świadczenia usługi.
2. Zgodnie z art. 13 i 14 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 (ogólnego rozporządzenia o ochronie danych), dalej jako RODO, usługodawca informuje, że:
 - a. Administratorem danych jest Zakład Usług Komunalnych w Rakoniewicach sp. z o.o., Osiedle Drzymały 25, 62-067 Rakoniewice.
 - b. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, tel.: 792 304 042, e-mail: inspektor@rodo-krp.pl.
 - c. Dane osobowe użytkownika przetwarzane będą w celu wykonania umowy – realizacji usługi eBOK świadczonej drogą elektroniczną, tj. na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO
 - d. Dane osobowe użytkownika są przetwarzane w następującym zakresie: imię i nazwisko, adres, adres e-mail, numer telefonu, hasło. Dane są pozyskiwane od osoby rejestrującej konto użytkownika w eBOK.
 - e. Dane osobowe użytkownika będą udostępniane odbiorcom – tj. podmiotom, którym Administrator powierzył przetwarzanie danych osobowych lub podmiotom, którym udostępnia dane osobowe (w szczególności kancelariom prawnym, firmom świadczącym usługi IT), w tym na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
 - f. Podane przez użytkownika dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego.

- g. Użytkownik posiada prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych oraz prawo wniesienia sprzeciwu - zakres każdego z praw oraz sytuacje, w których można z nich skorzystać zostały wskazane szczegółowo w art. 15-22 RODO.
 - h. Użytkownik posiada prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, gdy uzna, iż przetwarzanie danych osobowych jego dotyczących narusza przepisy RODO.
 - i. Dane osobowe użytkownika będą przechowywane przez okres realizacji umowy oraz przedawnienia roszczeń z nią związanych, a dodatkowo przez okres, w którym Administrator jest zobowiązany do ich przechowywania na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
 - j. Dane osobowe użytkownika nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania.
3. Usługodawca oraz podmioty, którym zostały przekazane dane osobowe przestrzegają powszechnie obowiązujących przepisów, w szczególności RODO.
 4. Usługodawca oświadcza, że stosuje środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę danych osobowych i innych wprowadzonych danych, a w szczególności zabezpiecza dane przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabranieniem przez osobę nieuprawnioną, zniszczeniem, zmianą, utratą lub przetwarzaniem niezgodnie z przepisami obowiązującego prawa.

VIII. PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

1. Usługodawca informuje, że strona internetowa, portal eBOK i formularz rejestracyjny zawierają dokumenty chronione prawem autorskim oraz inne dobra niematerialne będące przedmiotem ochrony prawa własności intelektualnej.
2. Prawa autorskie do informacji i materiałów znajdujących się na stronie internetowej, portalu eBOK oraz formularzu rejestracyjnym należą do usługodawcy, który posiada odpowiednie prawo pozwalające na korzystanie z takich materiałów lub informacji.
3. Użytkownik zobowiązuje się do wykorzystywania wszelkich prezentowanych treści wyłącznie w zakresie własnego osobistego użytku. W celu uniknięcia wszelkich wątpliwości stanowi się, że korzystanie i rozporządzenie tymi treściami,

wykraczające poza ramy dozwolonego użyciu osobistego wymaga uprzedniej pisemnej zgody usługodawcy lub innego podmiotu uprawnionego.

4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany zawartości strony internetowej, portalu eBOK oraz formularza rejestracyjnego.

IX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu czasowego lub stałego zawieszenia dostępności usługi.
2. Usługodawca nie udziela gwarancji na korzystanie z usługi eBOK, w szczególności, że korzystanie będzie przebiegało bez błędów, wad lub przerw.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez użytkownika z usługi w sposób sprzeczny z postanowieniami niniejszego regulaminu.
4. Usługodawca zastrzega prawo do jednostronnego dokonywania zmian w niniejszym regulaminie w każdym czasie. Zmiany wchodzi w życie z dniem ich opublikowania na stronie internetowej usługodawcy oraz na portalu eBOK.
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania w każdym czasie zmian na stronie internetowej, portalu eBOK oraz w formularzu rejestracyjnym, czasowego lub stałego ograniczenia dostępności usługi, a także całkowitego wycofania usługi.
6. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonania zmiany oferowanych usług.
7. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem znajdują zastosowanie przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.