



REGULAMIN KORZYSTANIA Z ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTÓW (e-BOK)

Przed rejestracją w module e-BOK Usługobiorca zobowiązany jest uważnie zapoznać się z poniższym regulaminem. Rejestrując się Klient potwierdza, że zapoznał się z treścią regulaminu i wyraża zgodę na postanowienia w nim zawarte.

§ 1

1. Niniejszy Regulamin korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (zwanego dalej e-BOK) określa zakres oraz zasady korzystania z modułu internetowego e-BOK, i warunki jego udostępniania.
2. Regulamin nie zastępuje obowiązujących w Sąddeckich Wodociągach regulaminów doprowadzania wody i odprowadzania ścieków.

§ 2

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- a. **Sąddeckie Wodociągi** – Sąddeckie Wodociągi Sp. z o.o. z siedzibą w Nowy Sączu, przy ul. W. Pola 22, NIP 734-24-24-788, REGON490797830, KRS 0000109022
- b. **Klient/Usługobiorca** – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług w zakresie dostawy wody i/lub odprowadzania ścieków,
- c. **Użytkownik** – Klient korzystający z modułu e-Bok;
- d. **Regulamin** – Regulamin korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klientów,
- e. **Biuro Obsługi Klientów** – Dział Sąddeckich Wodociągów, zajmujący się obsługą Klientów,
- f. **Identyfikator** – Sekwencja znaków umożliwiająca identyfikowanie Użytkownika w systemie informatycznym e-BOK;
- g. **Hasło** – unikalny ciąg znaków znanych wyłącznie Użytkownikowi, umożliwiający dostęp do e-BOK;
- h. **Konto Klienta** – część systemu informatycznego e-BOK udostępniana w sposób autoryzowany wyłącznie jednemu, określoneemu Klientowi;
- i. **Pliki Cookies** – pliki tekstowo-numeryczne, które są zapisywane przez system informatyczny e-BOK w systemie teleinformatycznym Użytkownika (na komputerze, telefonie lub innym urządzeniu Użytkownika, z którego dokonano połączenia z e-BOK) podczas korzystania z e-BOK i pozwalają na późniejszą identyfikację Użytkownika w przypadku ponownego połączenia z e-BOK z danego urządzenia (np. komputera, telefonu), na którym zostały zapisane. Pliki Cookies zbierają dane dotyczące korzystania z e-BOK przez Użytkownika, a ich głównym celem jest ułatwienie Użytkownikowi korzystania z e-BOK,

dostosowywanie e-BOK do potrzeb i oczekiwań danego Użytkownika (personalizacja podstron e-BOK) oraz badanie ruchu Użytkowników w ramach e-BOK.


§ 3

1. Korzystanie z modułu e-BOK jest nieodpłatne.
2. Założenie konta w e-BOK jest możliwe tylko dla Klientów którzy podpisali ze Sądectwymi Wodociągami umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzenie ścieków.
3. Nadzór nad funkcjonowaniem e-BOK ma Biuro Obsługi Klienta

§ 4

1. Założenie i rejestracja Konta możliwa jest poprzez zgłoszenie się do Biura Obsługi Klienta i wypełnienia stosownego wniosku o utworzenie Konta lub poprzez internetową rejestrację.
2. W celu internetowej rejestracji do Elektronicznego Biura Obsługi Klientów wymagane jest podanie przez Klienta: identyfikatora (symbol Klienta), imienia, nazwiska lub nazwy/ firmy, nr ostatniej faktury lub umowy, nr PESEL lub NIP, adresu e-mail, nr telefonu. Sądectwymi Wodociągi są uprawnione, lecz nie zobowiązane, do weryfikacji poprawności podanych przez Klienta danych.
3. Podczas tworzenia Konta tworzony jest profil Użytkownika i generowane są dla niego indywidualne: Identyfikator i Hasło.
4. Identyfikator i Hasło przyporządkowane są tylko jednemu Klientowi.
5. Pierwsze Hasło jest przydzielane losowo i służy do pierwszego zalogowania do e-BOK.
6. Po pierwszym logowaniu wymagana jest zmiana Hasła.
7. Hasło winno zawierać co najmniej 8 znaków, jeden znak specjalny co najmniej jedną wielką literę i cyfrę.
8. Klient winien zapewnić poufność Hasła, nie ujawniając go innym osobom. Ujawnienie Hasła innym osobom może umożliwić im dostęp do Konta oraz znajdujących się w nim treści dotyczących Klienta.

§ 5

1. Korzystając z e-BOK Użytkownicy winni wykorzystywać go w sposób zgodny z jego przeznaczeniem.
 2. Zakazane jest podejmowanie przez Użytkowników jakichkolwiek działań lub dopuszczanie się przez nich jakichkolwiek zaniechań, które mogłyby naruszyć lub ograniczyć prawidłowe lub sprawne funkcjonowanie e-BOK, doprowadzić do jego nadmiernego obciążenia lub przeciążania, czy też w inny sposób zakłócać prawidłowe lub sprawne funkcjonowanie e-BOK.
- 

3. Zakazane jest wprowadzanie lub umożliwienie wprowadzania do e-BOK jakichkolwiek szkodliwych elementów, w tym oprogramowania lub kodów źródłowych, w szczególności zaś wirusów komputerowych, tzw. trojanów lub keyloggerów, czy też oprogramowania służącego rozsyłaniu niezamówionych przez odbiorców informacji (SPAM).
4. W razie gdyby okazało się to konieczne lub celowe dla zapewnienia sprawnego funkcjonowania e-BOK, Sąddeckie Wodociągi mogą przysyłać Użytkownikom informacje lub komunikaty o charakterze technicznym lub proceduralnym, nie mających charakteru informacji handlowych w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
5. W razie gdyby okazało się to konieczne lub celowe, Sąddeckie Wodociągi są uprawnione do prowadzenia prac technicznych lub konserwacyjnych w zakresie e-BOK, w tym również takich, które mogą powodować czasowe utrudnienia lub wyłączenie funkcjonowania e-BOK lub pewnych z jego elementów lub funkcjonalności, jak też uniemożliwiać albo ograniczać dostęp do treści zgromadzonych w e-BOK. O planowanych przerwach w dostępie Klienci będą informowani poprzez stosowne informacje na stronie e-BOK, podczas logowania, oraz na stronie www.swns.pl.
6. Mając na uwadze ciągłe zmiany w oprogramowaniu dostarczonym przez osoby trzecie, Sąddeckie Wodociągi są uprawnione do wprowadzania zmian wymagań technicznych niewpływających na zakres możliwości korzystania z e-BOK, w szczególności zmiany polegającej na aktualizacji wersji przeglądarki niezbędnych do prawidłowego działania e-BOK. Aktualizacja taka nie stanowi zmiany Regulaminu.
7. Usługodawca nie udostępnia urządzeń lub oprogramowania, które może być konieczne dla prawidłowego korzystania z e-BOK. W wypadku korzystania z e-BOK przez Użytkownika z wykorzystaniem oprogramowania lub urządzeń niespełniających opisanych w Regulaminie wymagań technicznych, w ich działaniu mogą wystąpić nieprawidłowości lub inne niedogodności techniczne, za co Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności.
8. Koszty wynikające z posługiwania się przez Użytkownika środkami porozumiewania się na odległość (koszty połączenia z Internetem, SMS, połączeń telefonicznych) celem korzystania z e-BOK ponosi Użytkownik.
9. Usługodawca nie dokonuje przeszkolenia Użytkowników w zakresie korzystania z e-BOK, w tym ich poszczególnych elementów lub funkcjonalności, wobec czego Użytkownik jest obowiązany zapoznać się z zasadami jej działania we własnym zakresie.
10. Dostęp do aktualnej informacji o funkcji i celu oprogramowania lub danych niebędących składnikiem treści usługi, wprowadzanych przez Sąddeckie Wodociągi do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Użytkownik możliwy jest pod adresem: <https://ebok.swns.pl/apex/f?p=100:97>:

1. Niezależnie od innych postanowień Regulaminu, Użytkownicy zobowiązani są do niepodejmowania jakichkolwiek działań, jak też do niedopuszczania się jakichkolwiek zaniechań sprzecznych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
2. W szczególności zakazane jest:
 - a) wprowadzanie lub umożliwianie wprowadzania do e-BOK jakichkolwiek treści sprzecznych z prawem lub mogących naruszać prawo;
 - b) wprowadzanie lub umożliwianie wprowadzania do e-BOK jakichkolwiek treści naruszających prawa lub dobra osobiste jakichkolwiek osób trzecich;
 - c) wprowadzanie lub umożliwianie wprowadzania do e-BOK jakichkolwiek treści naruszających prawnie chronione tajemnice jakichkolwiek osób trzecich, w tym w szczególności ich tajemnicę przedsiębiorstwa;
 - d) wprowadzanie lub umożliwianie wprowadzania do e-BOK jakichkolwiek treści pozyskanych przez Użytkownika w sposób sprzeczny z prawem.
3. Niezależnie od postanowień ust. 1 i ust. 2 niniejszego paragrafu zakazane jest również wprowadzanie lub umożliwianie wprowadzania do e-BOK:
 - a) jakichkolwiek treści sprzecznych z dobrymi obyczajami lub powszechnie przyjętym systemem wartości, w szczególności dotyczących jakichkolwiek osób treści ośmieszających, dyskredytujących, mogących uwłaczać ich godności, czy też podważać posiadaną pozycję rynkową;
 - b) jakichkolwiek treści zawierających przemoc, pornografię, promocję narkotyków lub innych nielegalnych substancji, nawołujących do popełniania przestępstw, czy promujących gry hazardowe.

§ 7

1. W przypadku powzięcia przez Sąddeckie Wodociągi wiarygodnej informacji o dopuszczeniu się łamania przez Użytkownika przepisów prawa powszechnie obowiązującego lub Regulaminu, niezależnie od możliwości zastosowania innych środków wynikających z przepisów prawa powszechnie obowiązującego lub Regulaminu, Sąddeckie Wodociągi będą uprawnione do:
 - a) zablokowania Użytkownikowi dostępu do e-BOK;
 - b) usunięcia Konta Użytkownika;
 - c) odmowy utworzenia kolejnego Konta tego Użytkownika.
2. W przypadku zastosowania uprawnień, o których mowa w ust. 1, Sąddeckie Wodociągi poinformują o tym Użytkownika przesyłając mu stosowną informację na podany adres e-mail w terminie 3 dni od zaistnienia takich okoliczności.

§ 8

1. Prawidłowo zarejestrowanemu Klientowi, po zalogowaniu się do modułu e-BOK, przysługują uprawnienia do:
 - a. wglądu do swoich danych teleadresowych;
 - b. podawania przez e-BOK informacji o wskazaniach wodomierza;
 - c. wglądu do rozliczeń i wystawionych faktur;
 - d. możliwość graficznej prezentacji wystawionych faktur;
 - e. sprawdzania stanu rozrachunków;
 - f. analizy zużycia wody;
 - g. zgłaszania spraw;
 - h. informacji na temat zawartych umów.
2. Dla Klientów, którzy posiadają Konto, Sąddeckie Wodociągi wystawiać będą fakturę rozliczeniową z tytułu zużycia wody i/lub odprowadzania ścieków na podstawie podanych przez Klienta informacji dotyczących wskazań wodomierza. Informujemy, że podanie odczytu wodomierza jest możliwe tylko raz w miesiącu. Sąddeckie Wodociągi zastrzegają sobie prawo weryfikacji odczytów podawanych przez e-BOK.
3. Zakres funkcjonalności e-BOK może ulec modyfikacją, które nie powodują konieczności zmiany Regulaminu.

§ 9

1. Klient zobowiązuje się do użytkowania modułu e-BOK zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu.
2. Sąddeckie Wodociągi świadcząc usługi za pomocą e-BOK przyjmują, że:
 - a. Użytkownicy działają w sposób zgodny z prawem;
 - b. Użytkownicy wykorzystują e-BOK w sposób zgodny z ich celem i przeznaczeniem;
 - c. Użytkownicy składają rzetelne i prawdziwe oświadczenia i zapewnienia, jak również przekazują rzetelne i prawdziwe informacje;
 - d. w wypadku dezaktualizacji lub następczej nieprawdziwości podanych przez Użytkowników informacji lub danych, dokonają oni ich niezwłocznej aktualizacji lub poprawy, nie później jednak niż w terminie 5 dni od zaistnienia okoliczności skutkującej dezaktualizacją lub niezgodnością z prawdą danej treści;
 - e. Użytkownicy zapoznali się z treścią Regulaminu oraz kierowanych do nich komunikatów lub informacji i działają w oparciu o wszystkie z wymienionych oraz w sposób zgodny z ich treścią i postanowieniami.

§ 10

Sąddeckie Wodociągi nie ponoszą odpowiedzialności za:

- a. nieprawidłowe korzystanie przez Klienta z e-BOK, jak również za wyniki z tego konsekwencja;
- b. skutki wynikające z wejścia przez osoby trzecie w posiadanie Hasła Klienta, oraz bezprawne działania osób trzecich polegające na ingerencji w system komputerowy Klienta;
- c. szybkość przesyłanych danych wynikającą z uwarunkowań systemowych oraz łączy transmisyjnych Klienta.

§ 11

Rozwiązanie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzenie ścieków powoduje zablokowanie dostępu do e-BOK.

§ 12

9. Klient ma prawo do rezygnacji z użytkowania e-BOK w każdym czasie, o czym winien zawiadomić Sąddeckie Wodociągi poprzez zgłoszenie się do Biura Obsługi Klienta i wypełnienia stosownego wniosku o rezygnację z elektronicznego biura obsługi klienta lub po zalogowaniu się na e-BOK i zgłoszeniu w zakładce sprawy wniosku o rezygnację.
1. Brak zaakceptowania przez Klienta zmian wprowadzanych do Regulaminu uznawane jest za rezygnację z użytkowania modułu e-BOK.

§ 13

1. Klient jest uprawniony do złożenia reklamacji. Reklamacje, jak również wszelkie uwagi i pytania związane z e-BOK można składać:
 - a) w formie pisemnej na adres: Sąddeckie Wodociągi Sp. z o.o. w Nowy Sączu ul. W. Pola 22, 33-300 Nowy Sącz;
 - b) za pomocą poczty elektronicznej: na adres biuro@swns.pl
3. W celu usprawnienia procesu jej rozpoznania reklamacja zawierać winna co najmniej:
 - a) zgodne z danymi podanymi w e-BOK dane umożliwiające identyfikację Użytkownika;
 - b) powód zgłaszanej reklamacji, w tym opis zgłaszanych uwag lub zastrzeżeń.
 - c) podanie adresu lub adresu poczty elektronicznej, na który skierowana ma być odpowiedź na reklamację;
 - d) w wypadku reklamacji składanych w sposób wskazany w ust. 1 lit. „b” – podanie w tytule wiadomości e-maili słowa „reklamacja” lub o analogicznym znaczeniu.
4. Reklamacje rozpatrywane są przez Sąddeckie Wodociągi niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni. W razie, gdyby do rozpatrzenia reklamacji konieczne było uzyskanie – od zgłaszającego ją lub osoby trzeciej – dodatkowych informacji lub wyjaśnień, termin wskazany w zdaniu poprzedzającym liczy się począwszy od dnia uzyskania ostatniej z takich dodatkowych informacji lub wyjaśnień.

§ 14

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego, ustawy o ochronie danych osobowych oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Do oceny stosunku prawnego wynikającego z Regulaminu stosować należy prawo polskie.
3. Wyłącza się stosowanie wiedeńskiej konwencji o międzynarodowej sprzedaży towarów.
4. Zgodnie art. 13 ust. 1 i 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 (Dz. Urz. UE L nr 119, str. 1), dalej RODO, informuję, że:
5. Administratorem Pani/Pana danych osobowych są Sąddeckie Wodociągi Sp. z o.o. z siedzibą w Nowym Sączu, ul. Wincentego Pola 22, NIP 7342424787, Regon 490797830.
6. Inspektorem Ochrony Danych jest Radlen-it Radosław Kosakowski z siedzibą w Nowym Sączu.
7. Kontakt do Inspektora Ochrony Danych: iod@swns.pl.
8. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu założenia i obsługi konta w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta (e-BOK).
9. Podstawą przetwarzania danych jest zgoda na przetwarzanie (art. 6 ust. 1 lit. a) RODO),
10. Pana/Pani dane będą przekazywane następującym odbiorcom i kategoriom odbiorców: kontrahenci administratora danych i podmioty świadczące usługi na rzecz administratora (np. usługi IT, obsługa prawna),
11. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres funkcjonowania konta w e-BOK, jak i po jej zakończeniu - przez okres przedawnienia roszczeń przysługujących administratorowi danych i w stosunku do niego, ustalonym zgodnie z odrębnymi przepisami.
12. Posiada Pani/Pan prawo do żądania od administratora dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do cofnięcia zgody na przetwarzanie, oraz prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych, w zakresie wynikającym z przepisów RODO,
13. Ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO.
14. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest dobrowolne; niepodanie danych osobowych skutkować będzie niemożnością utworzenia konta w e-BOK.
15. Dokumentami nadrzędnymi wobec niniejszego Regulaminu są Regulaminy dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków obowiązujące na terenie działalności Spółki Sąddeckie Wodociągi.

§ 15

1. Sąddeckie Wodociągi zastrzegają sobie prawo zmiany Regulaminu.
2. Informacje na temat zmian Regulaminu zamieszczane będą na stronie internetowej Sąddeckie Wodociągi pod adresem www.swns.pl, oraz na indywidualnym koncie użytkownika e-BOK.