

REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUGI ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTÓW ŚWIADCZONEJ DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

§1

POSTANOWIENIE OGÓLNE

1. Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 344) REMONDIS Aqua Trzemeszno Sp. z o.o. 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.remondistrzemeszno.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, o której mowa w ust. 3 powyżej. Regulamin stanowi integralną część umowy zawieranej pomiędzy usługodawcą a użytkownikiem.
6. Wyrażenie zgody na postanowienia Regulaminu jest równoznaczne z potwierdzeniem zapoznania się z treścią Regulaminu oraz akceptacją jego warunków. Akceptacja postanowień Regulaminu nie wymaga zawierania odrębnej umowy.

§2

DEFINICJE

1. 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) hasło – ciąg znaków podawany przez użytkownika w czasie pierwszego logowania w serwisie eBOK. Jest to alfanumeryczny lub numeryczny ciąg znaków służących do identyfikacji użytkownika w czasie logowania w serwisie eBOK. Hasło składa się z minimum 8 i maksimum 12 znaków alfanumerycznych (z czego musi zawierać co najmniej 1 małą literę, 1 wielką literę, jedną cyfrę, 1 znak specjalny). Nie może zawierać polskich znaków (ę, ą, ł, itp.) ani loginu,
- e) klient – osoba fizyczna w tym także prowadząca działalność gospodarczą (przedsiębiorca), osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej będąca stroną zawartej z Administratorem umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzania ścieków,
- f) login – ciąg znaków podawany przez użytkownika w czasie pierwszego logowania w serwisie eBOK. Jest to alfanumeryczny lub numeryczny ciąg znaków lub adres e-mail służący do identyfikacji użytkownika w czasie logowania w eBOK. Login składa się z minimum 8 i maksimum 32 znaków alfanumerycznych (cyfr, liter i znaków specjalnych). Nie może zawierać polskich znaków (ę, ą, ł, itp.),
- g) regulamin – regulamin korzystania z usługi elektronicznego Biura Obsługi Klientów,
- h) strona internetowa – strona internetowa Remondis Aqua Trzemeszno Sp. z o.o. dostępna pod adresem www.remondistrzemeszno.pl,
- i) 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 (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1648 ze zm.),
- j) 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 (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1648 ze zm.),
- k) usługodawca (RAT) – REMONDIS Aqua Trzemeszno spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, ul. 1 Maja 21, 62-240 Trzemeszno, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, IX Wydział

Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000508338, NIP: 7842492125, REGON: 302744468,

- l) ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną - ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną. (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 344 ze zm.),
 - m) użytkownik – klient albo reprezentant klienta lub upoważniony przedstawiciel klienta, zarejestrowany w serwisie eBOK.
2. Serwis eBOK jest własnością usługodawcy.
 3. Funkcjonowanie eBOK nadzoruje usługodawca.

§3

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 eBOK, w tym z usług oferowanych użytkownikowi za pośrednictwem eBOK, o których mowa w pkt 1 powyżej, jest akceptacja niniejszego regulaminu. Użytkownik akceptując regulamin zobowiązuje się do jego przestrzegania.
3. Regulamin korzystania z eBOK jest dostępny na stronach internetowych oraz w siedzibie usługodawcy.
4. 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.
5. Usługa eBOK jest świadczona nieodpłatnie.
6. Rezygnacja z usługi eBOK jest możliwa poprzez przesłanie zlecenia dezaktywacji konta użytkownika na adres elektroniczny trzemeszno@remondis.pl.

§4

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI

1. W celu prawidłowego korzystania z usługi użytkownik powinien dysponować urządzeniem końcowym (np. komputerem, tabletem lub telefonem) i oprogramowaniem spełniającym poniższe warunki techniczne:
 - a) dostęp do sieci Internet,
 - b) dostęp do witryn WWW – zainstalowana przeglądarka stron WWW z zainstalowanymi najnowszymi aktualizacjami,
 - c) włączonej obsługi JavaScript oraz Cookies,
 - d) posiadanie adresu poczty elektronicznej,
 - e) możliwość odbierania wiadomości pocztą elektroniczną.
2. Korzystając z usługi użytkownik zobowiązuje się przestrzegać zasad bezpiecznego użytkownika 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 możliwe do edycji i 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, RAT 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 ustawie z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz.U. z 2022 poz. 1360 ze zm.).
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 lub faktyczne,
 - 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 łączy transmisyjnych.

§5

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 w terminie 7 dni od dnia zaistnienia istotnych powodów i 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.

§6

REKLAMACJE

1. Użytkownik może składać reklamacje w zakresie świadczenia usługi drogą elektroniczną.
2. Reklamacje należy składać w formie pisemnej, listem rejestrowanym na adres:
Remondis Aqua Trzemeszno Sp. zo.o. ul. 1 Maja 21, 62-240 Trzemeszno
lub w formie elektronicznej na adres: trzemeszno@remondis.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 usługodawcę.
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.

§7

DANE OSOBOWE

1. W ramach realizacji usługi eBOK usługodawca przetwarza dane osobowe użytkowników w zakresie niezbędnym do skorzystania z tej usługi. Udostępniane przez użytkownika dane nie będą

wykorzystywane w celach marketingowych. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne w celu świadczenia usługi.

2. Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 ogólnego rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. usługodawca informuje, że:
 - a) Administratorem danych jest Remondis Aqua Trzemeszno Sp. z o.o., ul. 1 Maja 21, 62-240 Trzemeszno.
 - b) Dane osobowe użytkownika przetwarzane będą w celu wykonania umowy – realizacji usługi eBOK świadczonej drogą elektroniczną, tj. na podstawie art. 6 ust. 1 pkt b) ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
 - c) Dane osobowe są przetwarzane w następującym zakresie: imię i nazwisko, adres, adres email, numer telefonu, hasło.
 - d) Dane osobowe użytkownika będą udostępniane innym odbiorcom –pracownikom administratora, współpracownikom, podmiotom, którym Administrator powierzył przetwarzanie danych osobowych (w tym kancelariom prawnym, firmom świadczącym usługi IT), podmiotom upoważnionym na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
 - e) Podane przez użytkownika dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego.
 - f) 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 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
 - g) Użytkownik posiada prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w Warszawie ul. Stawki 2 - gdy uzna, iż przetwarzanie danych osobowych jego dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
 - h) 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.
 - i) 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 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.

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.

§8

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 użytku 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.

§9

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. Korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną wiąże się z wystąpieniem ryzyka zainfekowania systemu informatycznego przez niepożądane oprogramowanie, także takiego którego jedynym celem jest wyrządzenie szkód.

5. Usługodawca nie kontroluje środowiska komputerowego klienta/użytkownika, jednakże w celu uniknięcia zagrożeń związanych z niechcianym zainfekowaniem systemu informatycznego, rekomenduje zainstalowanie oprogramowania antywirusowego na komputerze, z którego użytkownik korzysta. Zaleca się, aby program antywirusowy był stale aktualizowany, niezwłocznie po ukazaniu się aktualizacji możliwych do zainstalowania.
6. Dodatkowo usługodawca zaleca, aby użytkownik miał uruchomioną na komputerze zaporę systemową.
7. Poza zagrożeniami wynikającymi z zainfekowania systemu informatycznego, wśród możliwych zagrożeń znajdują się także ataki hackerów. Usługodawca oświadcza, iż stosuje zabezpieczenia mające na celu uniemożliwienie lub znaczne utrudnienie włamania się do systemu usługodawcy.
8. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za działania jakichkolwiek programów destrukcyjnych (np. wirusów) w użytkownika.
9. Informacje uzyskane za pośrednictwem eBOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez usługodawcę postanowień umów, w szczególności błędnych rozliczeń.
10. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem eBOK.
11. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany treści Regulaminu.
12. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności świadczonych usług z Regulaminem może być dokonana w uzasadnionych przypadkach, takich jak m.in.:
 - a) zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczności dostosowania Regulaminu w celu zachowania jego zgodności z prawem;
 - b) zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
 - c) zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia usług;
 - d) przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z usług;
 - e) zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
 - f) zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
13. Usługodawca poinformuje klienta o zmianach wskazanych w ust. 12 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie internetowej usługodawcy. Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
14. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z usługi, usługodawca poinformuje klienta o tej zmianie i terminie jej dokonania z 30 dniowym wyprzedzeniem na

trwałym nośniku, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.

15. Jeśli klient nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 14, jest uprawniony do wypowiedzenia bez zachowania okresu wypowiedzenia, nie później niż w terminie 30 dni od dnia dokonania zmiany lub poinformowania o niej, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż ta zmiana.
16. 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.
17. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonania zmiany oferowanych usług.
18. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem znajdują zastosowanie przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1360) oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 344).
19. W sytuacji, w której prawomocne orzeczenie stwierdzi nieważność któregośkolwiek z postanowień Regulaminu, nie ma to wpływu na ważność pozostałych jego postanowień.

Zatwierdził

Prezes Zarządu


Krzysztof Tomczak

Wiceprezes Zarządu


Adam Musiała