



REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA (EBOK)

§ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Na podstawie art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1219 z późn. zm.) Przedsiębiorstwo Wodno-Kanalizacyjne „EKO” Sp. z o.o. (zwane dalej „Przedsiębiorstwem”) ustala niniejszy regulamin korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (EBOK).
2. Regulamin określa w szczególności:
 - a) rodzaj i zakres usługi EBOK,
 - b) warunki świadczenia usługi drogą elektroniczną,
 - c) warunki zawierania i rozwiązywania umowy o dostęp do EBOK,
 - d) tryb postępowania reklamacyjnego,
 - e) zasady przetwarzania danych osobowych oraz prawa użytkowników.
3. Regulamin jest dostępny na stronie EBOK Przedsiębiorstwa (www.ebok.eko-rzepin.pl) w formie umożliwiającej jego pobranie, utrwalenie, odtwarzanie i wydrukowanie.
4. Korzystanie z EBOK jest bezpłatne i dostępne 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, z zastrzeżeniem przerw technicznych w celu konserwacji systemu.

§ 2

DEFINICJE

1. EBOK – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta, internetowa platforma umożliwiająca m.in. dostęp do faktur, płatności, odczytów liczników, zgłaszania awarii i reklamacji.
2. Przedsiębiorstwo – Przedsiębiorstwo Wodno-Kanalizacyjne „EKO” Sp. z o.o., ul. Adama Mickiewicza 79, 69-110 Rzepin, NIP: 5981530880, REGON: 211247929.
3. Klient – osoba fizyczna lub prawna, która zawarła umowę z Przedsiębiorstwem o dostawę wody, odbiór ścieków lub inne usługi dodatkowe i zobowiązuje się przestrzegać niniejszego regulaminu.
4. Użytkownik – Klient lub jego upoważniony przedstawiciel zarejestrowany w EBOK posiadający indywidualny kod klienta i hasło.
5. Kod klienta (ID) – unikalny identyfikator nadany przez Przedsiębiorstwo, służący do identyfikacji Użytkownika.
6. Hasło – ciąg znaków znany wyłącznie Użytkownikowi, zapewniający wyłączny dostęp do EBOK.
7. Administrator EBOK – osoba nadzorująca funkcjonowanie EBOK i kontakt w sprawach technicznych.
8. Formularz rejestracyjny – formularz umożliwiający rejestrację Użytkownika w EBOK.
9. Regulamin – niniejszy dokument.
10. Usługa EBOK świadczona drogą elektroniczną – świadczenie usług bez jednoczesnej obecności stron poprzez sieć Internet.

§ 3 RODZAJ I ZAKRESU USŁUG EBOK

1. EBOK umożliwia Użytkownikowi:
 - a) przeglądanie i pobieranie faktur elektronicznych,
 - b) sprawdzanie salda i historii płatności,
 - c) zgłaszanie awarii i reklamacji,
 - d) wprowadzanie odczytów liczników,
 - e) pobieranie dokumentów umownych i wzorów dokumentów,
 - f) otrzymywanie e-komunikatów od Przedsiębiorstwa.
2. Zakres funkcjonalny EBOK może ulegać zmianom i rozwojowi. Użytkownik zostanie o tym poinformowany.

§ 4 WARUNKI KORZYSTANIA I REJESTRACJI

1. Warunkiem korzystania z EBOK jest:
 - a) Zawarcie umowy z Przedsiębiorstwem,
 - b) akceptacja regulaminu,
 - c) poprawna rejestracja w systemie EBOK poprzez formularz rejestracyjny (kod klienta, adres e-mail, numer telefonu, hasło).
2. Po rejestracji i weryfikacji (np. potwierdzenie e-mail, numeru telefonu lub innych danych identyfikacyjnych) Użytkownik uzyskuje dostęp do EBOK – aktywacja konta trwa maksymalnie 72 godziny.
3. Użytkownik zobowiązuje się do:
 - a) zabezpieczenia kodu klienta i hasła przed dostępem osób trzecich,
 - b) wprowadzania danych zgodnie z prawdą,
 - c) korzystania z EBOK w sposób zgodny z prawem i regulaminem.
4. Administrator EBOK może tymczasowo zablokować konto z przyczyn technicznych lub bezpieczeństwa, a także w przypadku naruszenia regulaminu lub prawa.
5. Rezygnacja z EBOK możliwa jest na żądanie Użytkownika poprzez e-mail do Przedsiębiorstwa; w przypadku rozwiązania umowy o wodę/ścieki EBOK jest automatycznie dezaktywowany.

§ 5 WYMAGANIA TECHNICZNE

1. Do prawidłowego działania EBOK wymagane jest:
 - a) urządzenie z dostępem do Internetu,
 - b) przeglądarka internetowa z aktualizacjami i obsługą JavaScript i Cookies,
 - c) konto e-mail do odbioru wiadomości.
2. Przedsiębiorstwo zaleca stosowanie aktualnego oprogramowania antywirusowego i zapór sieciowych.
3. Przedsiębiorstwo nie odpowiada za kompatybilność EBOK z przestarzałym sprzętem lub oprogramowaniem.



§ 6

POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Reklamacje mogą być składane:
 - a) pisemnie w siedzibie Przedsiębiorstwa,
 - b) elektronicznie na adres e-mail: biuro@eko-rzepin.pl,
2. Reklamacje powinny zawierać: dane Użytkownika, opis problemu, oczekiwania.
3. Przedsiębiorstwo potwierdza przyjęcie reklamacji drogą e-mail lub pisemnie.
4. Reklamacje rozpatrywane są w terminie maks. 30 dni od zgłoszenia.
5. O wyniku reklamacji Użytkownik informowany jest drogą elektroniczną lub pisemnie.

§ 7

BEZPIECZEŃSTWO I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Przedsiębiorstwo stosuje zabezpieczenia transmisji danych (SSL) i systemowe.
2. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) działania osób trzecich,
 - b) skutki ujawnienia kodu klienta i hasła przez Użytkownika (Użytkownik ponosi odpowiedzialność cywilną), przerwy w działaniu systemu wynikające z awarii technicznych lub konserwacji,
 - c) przerwy w działaniu systemu wynikające z awarii technicznych lub konserwacji.
3. Użytkownik nie może przysyłać treści bezprawnych, obraźliwych, spamu ani treści mogących zakłócić system.

§ 8

PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych jest Przedsiębiorstwo Wodno-Kanalizacyjne „EKO” Sp. z o.o.
2. Dane przetwarzane są w celu realizacji umowy i wypełnienia obowiązków prawnych (RODO art. 6 ust. 1 lit. b, c).
3. Dane obejmują: imię i nazwisko, adres, e-mail, telefon, kod klienta, hasło.
4. Dane mogą być przekazywane podmiotom przetwarzającym je na podstawie umów z Przedsiębiorstwem oraz organom państwowym.
5. Dane będą przechowywane przez okres realizacji umowy oraz do czasu przedawnienia roszczeń wynikających z umowy lub zgodnie z przepisami prawa.
6. Użytkownik ma prawo dostępu, sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, wniesienia sprzeciwu oraz skargi do Prezesa UODO.
7. Dane nie będą profilowane ani przetwarzane w sposób zautomatyzowany.

§ 9
PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

1. Strona internetowa, portal EBOK i formularze są chronione prawem autorskim.
2. Użytkownik może korzystać z materiałów wyłącznie w zakresie własnego użytku osobistego. Wszelkie zmiany, kopiowanie lub wykorzystanie komercyjne wymagają pisemnej zgody Przedsiębiorstwa.

§ 10
POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin stanowi integralną część umowy z Użytkownikiem.
2. Przedsiębiorstwo może zmieniać regulamin w każdym czasie; zmiany wchodzi w życie po opublikowaniu w EBOK i powiadomieniu Użytkowników e-mail lub komunikatem w EBOK.
3. W sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 8 kwietnia 2026 r.

PREZES ZARZĄDU

Krzysztof Komar

/dokument podpisany elektronicznie/