



Regulamin Elektronicznego Biura Klienta (eBOK)

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK) (zwany dalej: Regulaminem), określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Regionalne Centrum Gospodarki Wodno-Ściekowej S.A. (zwanej dalej: Spółką) na rzecz klientów, a w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług internetowych wskazanych w treści niniejszego Regulaminu.
2. Regulamin spełnia wymogi art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z dnia 9 września 2002r. Nr 144 poz. 1204 z póź. zm.).
3. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej Spółki www.rcgw.pl oraz w siedzibie Spółki w formie umożliwiającej jego pozyskiwanie, odtwarzanie i wydrukowanie.
4. Wyrażenie zgody na postanowienia Regulaminu przy uruchomieniu usługi jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków tego Regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy, na warunkach określonych w Regulaminie. Przystąpienie do wykonania umowy następuje z chwilą rejestracji przez klienta.
5. Korzystanie z eBOK jest możliwe tylko dla klientów, którzy podczas procesu rejestracji do platformy eBOK zaakceptowali Regulamin eBOK.
6. Prawidłowe korzystanie z eBOK możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny użytkownika minimalnych wymagań technicznych określonych w Regulaminie w § 3.
7. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta użytkownik, a które uniemożliwiają użytkownikowi korzystanie z eBOK.
8. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usługi wynikający z błędnej rejestracji użytkownika.
9. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy kodeksu cywilnego, ustawy o ochronie danych osobowych oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

§ 2

Użyte w Regulaminie eBOK określenia oznaczają:

Spółka – Regionalne Centrum Gospodarki Wodno-Ściekowej S.A. z siedzibą przy Al. Piłsudskiego 12, 43-100 Tychy, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice – Wschód Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000046396, NIP 646-21-00-779, Regon 273340260.

eBOK – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta.

Klient (Odbiorca Usług) – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest odbiorcą usług świadczonych przez Spółkę (stroną zawartą ze Spółką umowy o odprowadzanie ścieków).

Użytkownik – Klient (Odbiorca Usług) zarejestrowany w eBOK posiadający swój indywidualny login oraz hasło.

przeglądarka internetowa – program komputerowy do przeglądania dokumentów w standardzie HTML niezbędny do korzystania z usługi eBOK.

login – unikalny numer identyfikacyjny, który Spółka nadała każdemu użytkownikowi. Jest to 6-cyfrowy numer odbiorcy usług z faktury za odprowadzania ścieków.

hasło – kombinacja znaków, zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do eBOK.

- minimalna długość hasła 10 znaków,
- nowe hasło musi być różne od poprzedniego,
- hasło musi zawierać co najmniej jeden znak specjalny,
- hasło musi zawierać co najmniej jedną cyfrę,
- hasło musi zawierać co najmniej jedną dużą literę,
- hasło musi zawierać co najmniej jedną literę,
- hasło nie może zawierać nazwy użytkownika / identyfikatora.

logowanie – wejście do programu eBOK za pomocą numeru identyfikacyjnego/login i hasła.

wylogowanie – wyjście z programu eBOK poprzez okno „wyloguj się”.

§ 3

Wymagania techniczne:

1. Minimalna wymagana rozdzielczość do poprawnego działania eBOK to 1024 x 768.
2. Do poprawnego działania eBOK wymagana jest przeglądarka internetowa kompatybilna ze standardem HTML 5 lub nowszym z obsługą JavaScript oraz akceptująca pliki cookies.
3. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane Spółka nie gwarantuje poprawności pracy eBOK i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.
4. Dostęp do eBOK możliwy jest poprzez stronę internetową www.rcgw.pl bądź bezpośrednio przez adres <https://ebok.rcgw.pl/>

§ 4

Rodzaje i zakres usług oferowanych poprzez eBOK

Strona główna – Moje dane - prezentuje dane aktualnie zalogowanego Użytkownika

Strona główna – Moje miejsca – prezentuje punkty rozliczeniowe (posesje), dla których zalogowany Użytkownik posiada zawarte umowy w zakresie świadczenia usług o odprowadzanie ścieków

Strona główna – Moje ostatnie logowania – informacja o ostatnich trzech próbach logowania (udanych i nieudanych)

Saldo – informacja o saldzie klienta

Finanse – prezentuje widok wystawionych faktur przez Spółkę z podsumowaniem miesięcznym obrotów, daje możliwość pobrania PDF faktury, podglądu pozycji faktury oraz umożliwia zapłatę za fakturę

Faktury i zapłaty – Użytkownik widzi listę faktur oraz saldo pozostałe do zapłaty z wystawionej faktury, ma możliwość podglądu pliku PDF oraz dokonania zapłaty wystawionej faktury, można również zobaczyć prezentację graficzną wartości faktur w formie wykresu

Dokumenty – Umowy – zakładka prezentuje informacje dotyczące umowy użytkownika, numer umowy, datę obowiązywania umowy oraz status umowy. Serwis umożliwia wyświetlenie aktualnej umowy w postaci pliku PDF.

Dokumenty – Dokumenty – zakładka daje możliwość pobrania dodatkowych dokumentów udostępnianych dla użytkownika przez administratora eBOK

Wiadomości – zakładka prezentuje wiadomości przesyłane do użytkownika eBOK przez administratora eBOK

Wodomierze – zakładka przedstawia informacje o zainstalowanych aktywnych wodomierzach oraz historii odczytów z możliwością wprowadzenia nowego odczytu, dostępny jest również wykres zużycia.

Zgłoszenia – ta część serwisu odpowiedzialna jest za kontakty użytkownika ze Spółką. Użytkownik serwisu ma możliwość zgłaszania własnych uwag bezpośrednio do Zespołu Obsługi Klienta Spółki.

Kontakt – kontakt – prezentowane są dane kontaktowe Spółki

Kontakt – formularz kontaktowy – daje możliwość redagowania i wysłania wiadomości email do Spółki bezpośrednio ze strony.

§ 5

Aktywacja usługi

1. Korzystanie z usług eBOK jest nieodpłatne.
2. Z usługi może korzystać wyłącznie Klient.
3. Każdy Użytkownik korzystający z usługi eBOK posługuje się indywidualnym numerem identyfikacyjnym/loginem i hasłem.
4. Założenie i rejestracja konta eBOK jest możliwa poprzez internetową rejestrację.
5. W celu internetowej rejestracji do Elektronicznego Biura Klienta (eBOK) wymagane jest podanie przez klienta następujących danych:
 - numer identyfikacyjny (numer nabywcy),
 - imię i nazwisko lub nazwa firmy,
 - numer ostatniej faktury
5. Podczas tworzenia konta w eBOK, tworzony jest profil Użytkownika i zostaje wygenerowane hasło jednorazowe oraz wysłany jest e-mail do klienta z informacją o możliwości logowania się.
6. Login i hasło przyporządkowane są tylko jednemu Użytkownikowi.
7. Pierwsze hasło jest przydzielone losowo i służy do pierwszego zalogowania do eBOK.
8. Po pierwszym logowaniu wymagana jest zmiana hasła.
9. Zmiana hasła przez Użytkownika jest możliwa wielokrotnie, w każdym momencie trwania umowy.
10. W przypadku, gdy Użytkownik zapomni hasła dostępu do eBOK, na stronie logowania powinien niezwłocznie zaznaczyć opcję „Zapomniałeś hasła?“, która automatycznie wygeneruje i wyśle nowe, tymczasowe hasło na podany podczas rejestracji adres e-mail. Hasło tymczasowe winno być zmienione na własne po zalogowaniu Użytkownika do systemu.
11. Przeglądane dane na koncie użytkownika są aktualne na dzień poprzedni.



12. Użytkownik winien zapewnić poufność hasła, nie ujawniając go innym osobom. Ujawnienie hasła innym osobom może umożliwić im dostęp do konta eBOK oraz znajdujących się w nim treści dotyczących Klienta.

13. Konta Użytkowników dotychczas stosowanego w Spółce IBOK zostaną przeniesione automatycznie do nowego serwisu eBOK (wraz z jego uruchomieniem). Użytkownicy nie muszą przechodzić procesu tworzenia nowego konta, a jedynie zalogować się na dotychczasowy login i hasło. Hasło będzie traktowane jako jednorazowe i po pierwszym logowaniu nastąpi prośba o zmianę hasła.

§ 6

Reklamacje

1. Klient jest uprawniony do złożenia reklamacji.

2. Zgłoszenie przez Użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących eBOK, jak również problemów technicznych, możliwe jest za pośrednictwem formularza kontaktowego w zakładce Kontakt, poczty elektronicznej na adres e-mail: ibok@rcgw.pl, pod numerem telefonu 32 325 71 19, korespondencyjnie na adres Spółki.

3. Reklamacja winna zawierać:

- a) opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji,
- b) dane umożliwiające identyfikację Klienta, a w szczególności numer identyfikacyjny, który Spółka nadała każdemu Odbiorcy Usług. Jest to 6-cyfrowy numer odbiorcy usług z faktury za świadczone usługi.
- c) podanie adresu do korespondencji Klienta lub adresu e-mail, na który ma być skierowana odpowiedź na reklamację.

4. Każda reklamacja rozpatrywana będzie w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania.

5. Termin, o którym mowa w ust. 3 powyżej może zostać przedłużony w przypadku, gdy sprawa będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian funkcjonującego oprogramowania, o czym Użytkownik zostanie powiadomiony z zachowaniem terminu, o którym mowa w ust. 4 powyżej.

§ 7

Zakres zobowiązań i odpowiedzialności

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z eBOK zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności do:

- niepodejmowania działań mających na celu odczytanie haseł innych Użytkowników,
- nie udostępniania haseł osobom trzecim,
- wylogowania się niezwłocznie po zakończeniu korzystania z eBOK,
- powiadomienia Spółki o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu udostępnionego oprogramowania.

2. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym.

3. Korzystając z eBOK, Użytkownicy winni wykorzystywać go w sposób zgodny z jego przeznaczeniem.

4. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym o założenie nowego konta eBOK oraz dyspozycje zrealizowane za pomocą eBOK.

5. Spółka zapewnia użytkownikom bezpieczeństwo i ochronę danych osobowych.
6. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z naruszenia przez Użytkownika postanowień niniejszego Regulaminu oraz za działania lub zaniechania dostawcy elektronicznych kanałów komunikacyjnych.
7. Spółka przewiduje wstrzymanie dostępności do eBOK w przypadku prowadzenia prac aktualizacyjnych i konserwacyjnych, a także awarii łącza internetowego, przy czym wszelkie planowane terminy prac ogłoszone zostaną wyprzedzająco w stosownym komunikacie, a Spółka zobowiązuje się do niezwłocznego przystępowania do usuwania zaistniałych awarii.
8. Spółka nie odpowiada za szybkość przesyłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.
9. Spółka może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować widoczność danych w eBOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane lub informacje dla Użytkownika.

§ 8

Warunki zawierania i rozwiązywania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką zostaje zawarta automatycznie z każdym Klientem, który akceptuje warunki niniejszego Regulaminu. Spółka zobowiązuje się do świadczenia usługi najpóźniej w dniu następnym licząc od daty zawarcia umowy.
2. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z użytkowania usługi eBOK w każdym czasie, a w szczególności, gdy nie zaakceptuje zmian wprowadzonych do niniejszego Regulaminu.
3. Rozwiązanie umowy, o której mowa w pkt. 1, następuje poprzez wysłanie wiadomości e-mail, wysłanie pisma bądź faxu, z chwilą dojścia oświadczenia do Spółki.
4. W przypadku naruszenia warunków Regulaminu lub przepisów prawa przez którąkolwiek ze Stron, umowa może zostać rozwiązana w trybie natychmiastowym.
5. Umowa zostaje automatycznie rozwiązana w chwili wygaśnięcia lub rozwiązania umowy o odprowadzanie ścieków łączącą Spółkę z Klientem (tj. z datą zakończenia tej umowy).
6. Rozwiązanie umowy, o której mowa w pkt. 1, skutkuje usunięciem danych osobowych użytkownika oraz unieważnieniem funkcjonującego numeru identyfikacyjnego/login i hasła z systemu eBOK.

§ 9

1. Użytkownik wyraża zgodę na wykonanie usługi, polegającej na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemów teleinformatycznych, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne (ustawa z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne Dz. U. nr 171 poz. 1800 z późn. zm.).
2. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w związku ze świadczeniem przez Spółkę usług drogą elektroniczną (ustawa z dnia 18 lipca

21/4

20/6
20/6

2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną Dz. U. z dnia 9 września 2002r. Nr 144 poz. 1204 z późn. zm.).

3. Akceptując postanowienia niniejszego Regulaminu, Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie przez Spółkę podanych przez siebie danych osobowych.
4. Administratorem Państwa danych osobowych jest Regionalne Centrum Gospodarki Wodno-Ściekowej S.A. z siedzibą w Tychach przy Al. Piłsudskiego 12, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach Wydział VIII Gospodarczy KRS pod numerem 0000046396, NIP: 6462100779; REGON: 273340260, (dalej: Administrator).
5. Kontakt z Administratorem możliwy jest w siedzibie Administratora oraz z wykorzystaniem poczty elektronicznej pod adresem: rcgw@rcgw.pl lub telefonicznie pod numerem: 32 325 72 35.
6. Administrator powołał także Inspektora Ochrony Danych Osobowych. Bezpośredni kontakt z Inspektorem możecie Państwo nawiązać przy wykorzystaniu poczty elektronicznej, kierując wiadomość na adres: iodo@rcgw.pl
7. Podanie danych jest dobrowolne, jednakże niezbędne do korzystania z wszystkich funkcji eBOK.
8. Państwa dane osobowe podane w treści formularza, w tym zwłaszcza numer PESEL lub NIP, Państwa imię i nazwisko oraz adres e-mail, a także numer telefonu, będą przetwarzane wyłącznie w celu świadczenia przez Administratora usług związanych z korzystaniem z systemu eBOK, a podstawę ich przetwarzania stanowi udzielona przez Państwa dobrowolnie zgoda. W każdym czasie możecie Państwo wycofać udzieloną zgodę, co pozostaje bez wpływu na zgodność z prawem dotychczasowego przetwarzania.
9. Zakres przetwarzanych danych obejmuje Państwa dane w zakresie: numeru PESEL lub NIP, Państwa imienia i nazwiska, adresu e-mail oraz numeru telefonu.
10. Państwa dane osobowe będą przetwarzane przez Administratora w celu świadczenia usług za pośrednictwem eBOK przez okres trwania łączącej strony umowy lub do czasu ewentualnego wycofania udzielonej przez Państwa zgody na przetwarzanie.
11. W zakresie i na zasadach opisanych szczegółowo w przepisach RODO, przysługuje Państwu prawo do:
 - dostępu do swoich danych osobowych, w tym do wydania ich kopii;
 - żądania sprostowania danych osobowych;
 - żądania usunięcia danych osobowych;
 - żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych;
 - żądania przeniesienia danych osobowych;
 - wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych;
 - wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
12. Administrator nie planuje przekazywania Państwa danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowych, a także zautomatyzowanego ich przetwarzania lub profilowania.

§ 10

Postanowienia końcowe

1. Spółka zastrzega sobie prawo do dokonywania jednostronnie zmian w niniejszym Regulaminie z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się wprowadzenie nowych lub nowelizację obowiązujących przepisów prawnych, dostosowanie do koniecznych zmian wprowadzanych w obowiązującym systemie informatycznym, zmiany w ofercie, przyczyny techniczne.
2. W przypadku zmiany Regulaminu, jego ogłoszenie w nowym brzmieniu odbywać się będzie poprzez umieszczenie przez Spółkę na stronach serwisu www.rcgw.pl stosownego komunikatu. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia Użytkownikowi Regulaminu na stronie internetowej Spółki. Korzystanie z eBOK po wprowadzeniu zmian do regulaminu równoznaczne jest z wyrażeniem ich akceptacji i zrozumienia. W przypadku braku akceptacji zmienionej treści Regulaminu, Użytkownik powinien zrezygnować z usługi na warunkach określonych w § 8 pkt 3 Regulaminu.
3. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usługi poprzez eBOK będą rozpatrywane w ramach jurysdykcji sądów polskich zgodnie z właściwością miejscową wynikającą z odpowiednich przepisów kodeksu postępowania cywilnego.
4. Prawem właściwym jest prawo polskie.
5. Regulamin obowiązuje od dnia 14.08.2024 r.

PREZES ZARZĄDU

mgr inż. Ebnigniew Gieleciak

