

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1. Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta skierowany jest do Klientów przedsiębiorstwa Wodociągi Rewal Sp. z o.o.
- 1.2. Administratorem danych osobowych jest przedsiębiorstwo Wodociągi Rewal Sp. z o. o. z siedzibą przy ul. Poznańskiej 31 w Pobierowie zwane dalej „Spółką”.
- 1.3. Postanowienia niniejszego regulaminu określają zakres i zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta zwanego dalej „eBOK”.
- 1.4. Założenie konta w aplikacji eBOK, w tym wyrażenie zgody na przestrzeganie Regulaminu, jest równoznaczne z akceptacją jego postanowień i zawarciem umowy o świadczenie usług informacyjnych drogą elektroniczną ze Spółką.
- 1.5. Serwis eBOK dostępny jest na stronie internetowej pod adresem <http://ebok.wodociagirewal.pl>
- 1.6. Regulamin eBOK dostępny jest na stronie internetowej wodociagirewal.pl oraz w siedzibie Spółki.
- 1.7. Właścicielem serwisu i domeny internetowej Wodociągi Rewal jest Spółka.

II. DEFINICJE

- 2.1. **Dane billingowe** – dane Klienta, obejmujące informacje dotyczące posiadanych przez Klienta: punktów poboru wody, punktu odprowadzania ścieków oraz wysokości należności wynikających z dokumentów rozliczeniowych wystawianych Klientowi przez Spółkę.
- 2.2. **eBOK** – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta, serwis dla Klientów Spółki na platformie internetowej działająca pod adresem <http://ebok.wodociagirewal.pl>.
- 2.3. **Formularz Rejestracji** – lista danych pozwalająca na identyfikację Klienta, zróżnicowana w zależności od rodzaju Klienta.
- 2.4. **Hasło** – ciąg znaków, podawany przez Klienta podczas Rejestracji, umożliwiający w połączeniu z Loginem dostęp do Konta. Hasło powinno zawierać minimum 8 znaków, w tym minimalnie jedną dużą literę oraz jedną cyfrę. Zalecane jest aby Hasło było jak najbardziej unikalne i zawierało znaki specjalne. Hasło nie może zawierać polskich znaków.
- 2.5. **Klient (Odbiorca usług)** – osoba fizyczna, osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą lub osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, będąca stroną umowy zawartej ze Spółką.
- 2.6. **Konto** – konto w Elektronicznym Biurze Obsługi Klientów, baza oznaczona loginem oraz hasłem, zawierająca dane Klienta służące do korzystania z funkcjonalności eBOK.
- 2.7. **Login** – adres e-mail wprowadzany podczas Rejestracji, który w połączeniu z Hasłem umożliwia dostęp do Konta. Nie ma możliwości rejestracji odrębnych Kont na ten sam Login.
- 2.8. **Logowanie** – czynność polegająca na wpisaniu Loginu i Hasła umożliwiających dostęp do Konta.
- 2.9. **Numer kontrahenta** – numeryczne oznaczenie Klienta nadawane przez Spółkę przy zawieraniu Umowy, wymagany do procesu powiązania Konta z Użytkownikiem. Numer Kontrahenta prezentowany jest na Umowie lub dokumentach rozliczeniowych.
- 2.10. **Regulamin** – niniejszy Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klientów.
- 2.11. **Rejestracja** – proces mający na celu utworzenie Konta na podstawie wypełnienia Formularza Rejestracji dostępnego pod adresem <http://ebok.wodociagirewal.pl/ords/r/ebok/e/logowanie>

- 2.12. **Spółka** – Wodociągi Rewal Sp. z o. o. z siedzibą przy ul. Poznańskiej 31 w Pobierowie 72 - 346, NIP 857-188-88-91, REGON 320629581, KRS 0000328462, zarejestrowane w Sądzie Rejonowym Szczecin - Centrum w Szczecinie XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, kapitał zakładowy 19 599 350 PLN, e-mail: sekretariat@wodociagirewal.pl, www.wodociagirewal.pl.
- 2.13. **Taryfa** – zbiór cen i stawek opłat za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na terenie Gminy Rewal i gminy Karnice oraz warunków ich stosowania, opracowany przez Spółkę i wprowadzony do stosowania zarządzeniem Nr 8/Z/2022 z dnia 12.04.2022 r. Prezesa Zarządu Wodociągi Rewal sp z o.o. w sprawie wprowadzenia - ogłoszenia taryfy na zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków na trzy lata, jako obowiązujący Klientów. Taryfa podlega zatwierdzeniu przez Regionalny Zarząd Gospodarki Wodnej w Szczecinie Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie jako organu regulacyjnego.
- 2.14. **Umowa** – zawarta pomiędzy Klientem a Spółką umowa lub umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków lub inna umowa zawarta pomiędzy Klientem a Spółką.
- 2.15. **Użytkownik** – Klient zarejestrowany w eBOK.

III. REJESTRACJA KONTA

- 3.1. Korzystanie z Konta jest możliwe po wypełnieniu Formularza Rejestracji i aktywacji Konta.
- 3.2. Klient indywidualny, po wybraniu odpowiedniej zakładki w Formularzu Rejestracji, podaje następujące dane: numer kontrahenta, numer PESEL, numer NIP, adres e-mail do logowania oraz hasło, opcjonalnie może wskazać numer telefonu.
- 3.3. Numer PESEL podają jedynie podatnicy, którzy nie prowadzą działalności gospodarczej, nie są zarejestrowanymi podatnikami podatku od towarów i usług (VAT). Numer NIP podają:
- osoby fizyczne objęte rejestrem PESEL, które prowadzą działalność gospodarczą, są podatnikami podatku VAT;
 - osoby fizyczne, których ewidencja PESEL nie obejmuje, ale które na podstawie odrębnych ustaw są podatnikami;
 - osoby, które są płatnikami podatków;
 - osoby, które są płatnikami składek na ubezpieczenia społeczne i/lub zdrowotne;
 - osoby prawne oraz jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, które na podstawie odrębnych ustaw są podatnikami.
- 3.4. Dla Klientów indywidualnych nie posiadających numeru PESEL, możliwa jest Rejestracja z wykorzystaniem posiadanych dokumentów np. książeczka wojskowa, prawo jazdy, paszport, karta stałego pobytu, dowód osobisty. Ten sposób Rejestracji dotyczy tylko Klientów nie posiadających obywatelstwa polskiego.
- 3.5. Numer PESEL lub NIP Klienta służy wyłącznie do zweryfikowania, czy osoba zakładająca Konto jest Klientem Spółki.
- 3.6. Adres e-mail do logowania umożliwia zalogowanie się na Koncie oraz dodatkowo na etapie Rejestracji jest domyślnie ustawiany jako adres e-mail do korespondencji.
- 3.7. Na ostatnim etapie Rejestracji, na podany przez Klienta adres e-mail (Login), wysłana jest wiadomość zawierająca link aktywacyjny, który jest ważny 14 dni.

IV. KORZYSTANIE Z EBOK

- 4.1. Korzystanie z eBOK jest możliwe po zaakceptowaniu Regulaminu.
- 4.2. Korzystanie z eBOK wymaga zalogowania się na <http://ebok.wodociagirewal.pl> logowanie z wykorzystaniem podanego na etapie Rejestracji Loginu i Hasła.
- 4.3. Korzystanie z eBOK jest bezpłatne. eBOK dostępny jest przez 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
- 4.4. Strefą czasową właściwą dla eBOK jest strefa właściwa dla terytorium Polski.
- 4.5. Spółka zastrzega możliwość wystąpienia przerw w dostępie do eBOK z uwagi na konieczność przeprowadzenia planowanych konserwacji, co zostanie poprzedzone umieszczeniem stosownego komunikatu na stronie do logowania się do eBOK oraz w serwisie internetowym Spółki.
- 4.6. Na stronie logowania do eBOK istnieje możliwość zmiany Hasła, wtedy na podany adres email (Login) zostanie wysłany link do ustawienia nowego Hasła.
- 4.7. W przypadku podania nieprawidłowego Hasła, Konto zostanie zablokowane po 5-krotnym wpisaniu nieprawidłowego Hasła.
- 4.8. Jeśli Konto zostanie zablokowane, w celu jego odblokowania, Użytkownik powinien skontaktować się z administratorem poprzez biuro obsługi.
- 4.9. Przy każdorazowym logowaniu się na Koncie następuje Proces łączenia Konta mający na celu umożliwienie prezentacji Użytkownikowi Danych billingowych.
- 4.10. W każdej chwili i bez podania przyczyny oraz bez ponoszenia z tego tytułu jakichkolwiek kosztów, Użytkownik ma możliwość rezygnacji z usługi eBOK poprzez wysłanie stosownego żądania do Spółki z wykorzystaniem formularza kontaktowego dostępnego na <https://www.wodociagirewal.pl>
- 4.11. Po wygaśnięciu Umowy lub rozwiązaniu Umowy, istnieje możliwość dostępu przez Klienta do jego danych historycznych po zalogowaniu się do Konta.

V. RODZAJE I ZAKRES USŁUG OFEROWANE W EBOK

- 5.1. eBOK umożliwia:
 - a) dostęp do informacji związanych z umowami zarówno obowiązującymi, jak i archiwalnymi (rozwiązanymi / wygasłymi w dacie po aktywacji Konta),
 - b) dostęp do rozliczeń,
 - c) korzystanie z e-faktury,
 - d) podawanie odczytu układu pomiarowo-rozliczeniowego z zastrzeżeniem, że podanie odczytu nie jest równoznaczne z wystawieniem faktury,
 - e) aktualizację danych kontaktowych,
 - f) przesyłanie zgłoszeń i reklamacji,
 - g) otrzymywanie powiadomień e-mail i SMS.
- 5.2. W związku z ciągłym rozwojem usług, ich zakres funkcjonalny może ulegać zmianom. Informacje o modyfikacjach będą publikowane w eBOK z 14-dniowym wyprzedzeniem. W przypadku braku zgody, Użytkownik ma prawo zrezygnować z eBOK. W przypadku gdy Użytkownik nie zrezygnuje z usługi eBOK, wprowadzone zmiany będą wiążące.

VI. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

- 6.1. Podanie danych podczas Rejestracji do eBOK oznaczonych jako obowiązkowe stanowi warunek założenia Konta, brak ich podania uniemożliwi założenie Konta w eBOK.

- 6.2.** Administratorem danych osobowych jest przedsiębiorstwo Wodociągi Rewal Sp. z o.o. w Pobierowie przy ul. Poznańskiej 31, tel: 661 204 204, e-mail: sekretariat@wodociagirewal.pl. Dane kontaktowe inspektora ochrony danych osobowych: Marcin Wowk - iod.rewal@grupaformat.pl.
- 6.3.** W związku z uruchomieniem Konta w eBOK, dane osobowe będą przetwarzane w celu:
- a) świadczenia obsługi Klienta za pośrednictwem eBOK przez okres wykonywania Umowy lub do rezygnacji z eBOK;
 - b) dostępu do danych historycznych po wygaśnięciu Umowy do czasu usunięcia konta.
- 6.4.** Spółka może przetwarzać również następujące dane charakteryzujące sposób korzystania przez Użytkownika z eBOK (dane eksploatacyjne): oznaczenia identyfikujące Użytkownika nadawane na podstawie danych, oznaczenia identyfikujące zakończenie sieci telekomunikacyjnej lub system teleinformatyczny, z którego korzystał Użytkownik, informacje o rozpoczęciu, zakończeniu oraz zakresie każdorazowego korzystania z Usług, informacje o skorzystaniu przez Użytkownika z Usług, w celu optymalizacji szybkości, ergonomii i bezpieczeństwa eBOK, co jest realizacją prawnie uzasadnionego interesu.
- 6.5.** W przypadku uzyskania przez Spółkę wiadomości o korzystaniu przez Użytkownika w sposób niezgodny z prawem lub Regulaminem, Spółka może przetwarzać dane osobowe Klienta w celu i w zakresie potrzebnym do ustalenia, dochodzenia oraz obrony roszczeń.
- 6.6.** Spółka może przetwarzać w szczególności następujące dane osobowe: nazwisko, imiona, numer PESEL/NIP (w celach weryfikacyjnych), numer kontrahenta, numer punktu poboru energii, Login Klienta, adres e-mail poczty elektronicznej Klienta, numer telefonu Klienta, adres zamieszkania i adres korespondencyjny Klienta, adres punktu poboru energii Klienta, numer umowy.
- 6.7.** Dane osobowe Użytkownika są przetwarzane i chronione zgodnie z Rozporządzeniem 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) i wydanymi w związku z tym Rozporządzeniem ustawami krajowymi oraz przepisami wykonawczymi do przepisów krajowych, a także ustawą z dnia 18 lipca 2002 o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- 6.8.** Dostęp do danych osobowych posiada jedynie Spółka oraz podmioty z nią współpracujące przy realizacji umów zawartych z Klientami. Zgodnie z zawartymi z takimi podmiotami umowami powierzenia przetwarzania danych osobowych, Spółka wymaga od takich dostawców usług zgodnego z przepisami prawa, adekwatnego stopnia ochrony prywatności i bezpieczeństwa danych osobowych Klienta przetwarzanych przez nich w imieniu Spółki.
- 6.9.** Użytkownik ma prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz ich sprostowania, ograniczenia ich przetwarzania, żądania ich usunięcia, sprzeciwu wobec ich przetwarzania przez Spółkę oraz ich przeniesienia.
- 6.10.** Użytkownik ma również możliwość dokonywania zmian w danych kontaktowych bezpośrednio na swoim Koncie.
- 6.11.** Użytkownikowi w związku z przetwarzaniem jego danych osobowych przysługuje również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego.
- 6.12.** Dane osobowe związane z obsługą wniosków składanych on-line przechowujemy aż do czasu przedawnienia się roszczeń wynikających z Umowy. Na wypadek ujawnienia się ewentualnych

roszczeń ze strony Spółki, związanych z używaniem Serwisu internetowego, przechowujemy dane do czasu ich przedawnienia.

6.13. Dane Klientów lub informacje o tych danych mogą być udostępniane podmiotom uprawnionym do ich otrzymania na mocy obowiązujących przepisów prawa, w tym właściwym organom wymiaru sprawiedliwości.

6.14. Każdorazowy kontakt z Spółką za pośrednictwem eBOK, telefonu lub poczty e-mail, wiąże się z wykorzystaniem podanych danych w celu udzielenia odpowiedzi.

VII. ZASADY BEZPIECZEŃSTWA

- 7.1.** Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć swój Login oraz Hasło przed dostępem osób trzecich.
- 7.2.** Użytkownik zobowiązany jest do wylogowania się z eBOK z chwilą zakończenia korzystania z aplikacji.
- 7.3.** Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszystkie skutki wynikające z korzystania z eBOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie Loginu i Hasła Użytkownika i miały dostęp do Konta eBOK w przypadku, gdy Użytkownicy nie dochowali należytej ostrożności w zapewnieniu bezpieczeństwa tych danych.
- 7.4.** Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania zakazu dostarczania do systemów teleinformatycznych Spółki treści powodujących zakłócenie pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych Spółki lub innych podmiotów, które biorą udział w świadczeniu usług drogą elektroniczną, czy naruszają dobra osób trzecich lub są niezgodne z obowiązującym prawem.

VIII. WYMAGANIA TECHNICZNE

- 8.1.** Prawidłowe korzystanie ze wszystkich funkcjonalności lub usług eBOK wymaga spełnienia następujących wymagań technicznych: najnowsze wersje przeglądarki internetowej: Edge, Mozilla, Firefox, Google Chrome, Opera, Apple Safari, Internet Explorer oraz dostęp do Internetu.
- 8.2.** Spółka nie kontroluje środowiska informatycznego po stronie Użytkownika, w tym problemów lub ograniczeń technicznych oprogramowania lub sprzętu komputerowego, a które w szczególności uniemożliwiają Użytkownikowi korzystanie z eBOK w całości lub w części.
- 8.3.** Konieczne jest upewnienie się przez Użytkownika we własnym zakresie, na własny koszt i ryzyko czy środowisko informatyczne Użytkownika jest odpowiednio zabezpieczone przed ingerencją i instalacją niewłaściwego oprogramowania.
- 8.4.** Spółka nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia oprogramowania lub sprzętu, z którego korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają mu korzystanie z określonych usług.
- 8.5.** W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazywanych komunikatów i danych, Spółka podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych usług, w szczególności środki służące zapobieganiu pozyskiwania i modyfikacji danych przez osoby nieuprawnione, w tym certyfikat SSL.

IX. REKLAMACJE

- 9.1.** Użytkownicy są uprawnieni do składania reklamacji dotyczących działania aplikacji eBOK.
- 9.2.** Reklamacje można zgłaszać poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny na stronie ebok.wodociagirewal.pl/kontakt , podczas wizyty w Biurze Obsługi Klienta, a także korespondencyjnie na adres Spółki.

- 9.3. Reklamacje wraz z opisem zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji, należy zgłaszać niezwłocznie po wystąpieniu zdarzenia.
- 9.4. Rozpatrzenie reklamacji związanej ze świadczeniem usługi nastąpi w terminie do 14 dni od dnia jej zgłoszenia.

X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 10.1.** W przypadku zmiany treści Regulaminu, na stronie <https://www.wodociagirewal.pl> zamieszczona zostanie jego nowa treść, o czym Użytkownicy zostaną poinformowani poprzez komunikat na Koncie. W przypadku braku zgody na zmianę, istnieje możliwość rezygnacji z usługi bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów.
- 10.2.** Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia Loginu oraz Hasła przez osoby trzecie, gdy nie zostanie dochowana przez Użytkowników należyta ostrożność w zapewnieniu bezpieczeństwa tych danych.
- 10.3.** Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z eBOK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i postanowieniami niniejszego Regulaminu.
- 10.4.** W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie znajdują odpowiednio: Kodeks cywilny, Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne, Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne.