

# Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (EBOK)

## § 1

### Definicje

1. **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** - ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz. U. 2004.96.959 z późn. zm.).
2. **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 urządzenia końcowego w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego.
3. **Prawo telekomunikacyjne** - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. 2004.273.2703 z późn.zm).
4. **eBOK, Platforma eBOK** - Elektroniczne Biuro Obsługi Klientów, internetowy moduł systemu obsługi klientów dostępny na stronie internetowej Dostawcy eBOK, przeznaczony do świadczenia na rzecz Użytkownika eBOK usługi drogą elektroniczną, w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
5. **Dostawca eBOK** - Miejski Zakład Wodociągów i Kanalizacji w Nowym Targu Sp. z o.o. z siedzibą w 34-400 Nowy Targ będąca właścicielem eBOK.
6. **Usługa eBOK** - usługa wysyłania i odbierania danych pomiędzy systemem Dostawcy eBOK, a Platformą eBOK za pomocą systemów teleinformatycznych.
7. **Klient** - podmiot wskazany w systemie Dostawcy eBOK, będący odbiorcą usług świadczonych przez Dostawcę eBOK na podstawie umowy o dostawę wody i odprowadzanie ścieków.
8. **Użytkownik eBOK** - Klient zarejestrowany na Platformie eBOK - posiadający indywidualny login oraz hasło dostępu do eBOK.
9. **Przeglądarka internetowa** - program komputerowy do przeglądania dokumentów w standardzie HTML niezbędny do korzystania z usługi eBOK.
10. **Rejestracja** - proces mający na celu utworzenie indywidualnego konta Klienta w eBOK.
11. **RODO** - Rozporządzenie 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).
12. **Firma** - Miejski Zakład Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o.- siedziba: 34-400 Nowy Targ, ul. Długa 21.

## § 2

### Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klientów, zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia przez Dostawcę eBOK usług drogą elektroniczną z wykorzystaniem Platformy eBOK. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej [https://ebok.wodkan.pl/Nowy\\_targ](https://ebok.wodkan.pl/Nowy_targ) w zakładce **Regulamin EBOK** oraz w siedzibie Dostawcy eBOK. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania na stronie internetowej.
2. Niniejszy Regulamin został opracowany na podstawie art. 8 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Regulamin zostaje udostępniony Użytkownikowi eBOK przed skorzystaniem z Platformy eBOK, a także w każdym przypadku na żądanie Klienta.
3. Korzystanie z Platformy eBOK jest możliwe tylko przez Użytkowników eBOK, którzy zaakceptowali aktualną wersję Regulaminu.
4. Użytkownik eBOK jest zobowiązany do zaakceptowania Regulaminu w procesie rejestracji na Platformie eBOK.
5. Korzystanie z Platformy eBOK oznacza akceptację niniejszego Regulaminu przez Użytkownika eBOK w jego aktualnym brzmieniu.
6. Użytkownik eBOK zobowiązuje się do przestrzegania niniejszego Regulaminu.
7. Prawidłowe korzystanie z Platformy eBOK możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny Użytkownika eBOK minimalnych wymagań technicznych określonych w § 3 niniejszego Regulaminu.

8. Dostawca eBOK nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne, błędy, ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta Użytkownik eBOK, a które uniemożliwiają korzystanie z Platformy eBOK.

### § 3

#### Minimalne wymagania techniczne

1. Minimalna wymagana rozdzielczość ekranu monitora komputera do poprawnego działania Platformy eBOK to 800x600 pikseli.
2. Przy korzystaniu z Platformy eBOK zaleca się używanie przeglądarek internetowych w wersjach nie starszych niż:
  - a) IE 10.x
  - b) Mozilla FF 15.x
  - c) Opera 12.x
  - d) Chrome 2.x
3. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane, Dostawca eBOK nie gwarantuje poprawności użytkowania eBOK.
4. Do prawidłowego działania usług eBOK opisywanych w § 4 pkt. 1 niniejszego Regulaminu niezbędne jest posiadanie oprogramowania do odczytywania plików PDF (Portable Dokument Format).

### § 4

#### Zakres usług świadczonych poprzez eBOK

1. Użytkownik może korzystać z następujących usług eBOK:
  - a) **Odczyty** - Użytkownik eBOK może podać stan licznika, jak również sprawdzić odczyty licznika, przy czym podanie odczytu nie jest równoznaczne z wystawieniem faktury;
  - b) **Faktury** - Użytkownik eBOK ma możliwość sprawdzenia: daty wystawienia faktury, terminu płatności faktury, kwoty faktury, historii faktur. Posiada również możliwość sprawdzenia aktualnego stanu rozliczeń wraz z odsetkami naliczonymi w notach odsetkowych.
  - c) **Umowy** - Użytkownik eBOK ma możliwość sprawdzenia: adresu klienta, rodzaju odbiorcy, konta bankowego na fakturze, adresu email, punktów świadczenia usług, rodzaju usługi, daty rejestracji, numeru licznika, numeru i daty ważności umowy (jeżeli jest wprowadzony – zwraca się uwagę, że brak wprowadzonej umowy w eBOK nie oznacza, że klient nie ma zawartej umowy).
  - d) **Korespondencja** - Użytkownik eBOK ma możliwość zgłoszenia spraw dotyczących reklamacji lub też wysłania zapytania o innej treści.
2. W związku z ciągłym rozwojem Platformy eBOK, zakres funkcjonalny może ulegać modyfikacjom. Informacje o modyfikacjach są publikowane na Platformie eBOK i nie wymagają zmiany Regulaminu.
3. Dostawca eBOK zastrzega sobie prawo ograniczania lub zmiany usług świadczonych w ramach eBOK na czas określony lub bezterminowo.
4. Prezentacje graficzne na Platformie eBOK nie mogą służyć do weryfikacji danych prezentowanych na fakturach, nadrzędne są dane uwidocznione na fakturach.
5. Korzystanie z Platformy eBOK jest bezpłatne.
6. Użytkownik eBOK może w każdej chwili zrezygnować z usług eBOK poprzez złożenie odpowiedniej dyspozycji za pomocą Platformy eBOK.
7. Rezygnacja z korzystania z usług eBOK powoduje automatyczną rezygnację z otrzymywania e-Faktur i tym samym akceptację otrzymywania faktur w formie papierowej. Rezygnacja korzystania z eBOK nie oznacza rozwiązywania zawartych umów o świadczenie innych usług.

### § 5

#### Pomoc techniczna

1. Platforma eBOK jest dostępna dla Użytkowników eBOK przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu z wyłączeniem przerw związanych z aktualizacją danych oraz przerw serwisowych i technicznych, w związku z tym Dostawca eBOK nie gwarantuje nieprzerwanego i niezakłóconego dostępu do Platformy eBOK. Dostawca eBOK zastrzega sobie również możliwość dokonywania przerw w dostępie do Platformy eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej aktualizacji oraz konserwacji systemu informatycznego.
2. Zgłoszenie przez Użytkowników eBOK wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji możliwe jest za pośrednictwem: eBOK, poczty elektronicznej [sprzedaz@mzwik.nowytarg.pl](mailto:sprzedaz@mzwik.nowytarg.pl), z zakładki Kontakt lub

pisemnie na adres Firmy. Reklamacje będą rozpatrywane przez Dostawcę eBOK w terminie 14 dni od ich zgłoszenia. Po rozpatrzeniu reklamacji Dostawca eBOK powiadomi użytkownika eBOK (na piśmie lub mailowo) o sposobie rozpatrzenia reklamacji.

3. Dostawca eBOK nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz wykorzystywanych łączny transmisyjnych.
4. Dostawca eBOK podejmuje wszelkie starania, aby udostępnić Użytkownikom eBOK wszystkie dane i dokumenty dostępne na Platformie eBOK w najkrótszym możliwym terminie. Z uwagi na procedury wewnętrzne związane z weryfikacją i wysyłką dokumentów do klientów, udostępnienie danych i obrazów dokumentów w Platformie eBOK może nastąpić w kilka dni po ich wystawieniu w systemach Dostawcy eBOK. W takim przypadku pełne informacje można uzyskać telefonicznie pod numerem: 18 261 23 81 lub emailowo: [sprzedaz@mzwik.nowytag.pl](mailto:sprzedaz@mzwik.nowytag.pl)
5. Czasem właściwym dla Platformy eBOK jest czas właściwy dla terytorium Polski.

## **§ 6**

### **Obowiązki użytkownika eBOK**

1. Użytkownik eBOK zobowiązany jest zabezpieczyć swoje hasło dostępu do eBOK przed ujawnieniem osobom trzecim. Użytkownik eBOK ma możliwość dokonania zmiany hasła dostępu do eBOK. Użytkownik eBOK ponosi wyłączną i całkowitą odpowiedzialność za wszystkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do eBOK przez osoby trzecie, które weszły w posiadanie loginu i hasła Użytkownika eBOK z winy Użytkownika.
2. Użytkownik eBOK zobowiązuje się do:
  - a) korzystania z Platformy eBOK w sposób uniemożliwiający wgląd i ingerencję osób trzecich w dane dostępne w eBOK,
  - b) niezwłocznego wylogowania się z Platformy eBOK po zakończeniu jej użytkowania,
  - c) niezwłocznego powiadomienia Dostawcy eBOK o utracie poufności hasła.
3. Użytkownik eBOK zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz dostarczania przez lub do systemów teleinformatycznych Dostawcy usługi eBOK następujących treści:
  - a) powodujących zaburzenie lub przeciążenie systemów teleinformatycznych Dostawcy eBOK,
  - b) naruszających dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
4. Zaleca się, aby Użytkownik eBOK upewnił się przed skorzystaniem z Platformy eBOK, że jego środowisko komputerowe jest bezpieczne. Dostawca eBOK nie kontroluje środowiska komputerowego Użytkownika eBOK. Zaleca się stosowanie programów antywirusowych.
5. W przypadkach szczególnych, mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność systemu teleinformatycznego, Dostawca eBOK ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia zakresu świadczenia Usług eBOK oraz do przeprowadzenia niezbędnych prac mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności systemu teleinformatycznego, bez wcześniejszego powiadomienia Użytkowników eBOK.

## **§ 7**

### **Ochrona danych osobowych**

W związku z wejściem w życie z dniem 25 maja 2018 roku przepisów 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych - Dziennik Urzędowy UE L 119 dalej: RODO), Miejski Zakład Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. zapewnił będzie określone w tych przepisach standardy ochrony i właściwego postępowania z danymi osobowymi. Zasady przetwarzania Państwa danych osobowych zostały określone w Polityce prywatności.

## § 8

### Postanowienia końcowe

1. Dostawca eBOK zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się w szczególności: wprowadzenie nowych lub zmiany obowiązujących przepisów prawa lub dostosowanie do koniecznych zmian wprowadzanych w obowiązującym systemie informatycznym.
2. W przypadku naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu, w szczególności § 6 pkt. 3 Użytkownik ponosi odpowiedzialność wobec Dostawcy eBOK za powstałe szkody. W przypadku poniesienia przez Dostawcę eBOK innej szkody z tytułu celowego działania Użytkownika eBOK, Użytkownik eBOK będzie zobowiązany do jej naprawienia w całości, a z kolei Dostawca eBOK będzie uprawniony do zablokowania konta Użytkownika eBOK.
3. Dostawca eBOK powiadomi o zmianie opisanej w § 7 pkt. 1 poprzez podanie informacji o zmianie Regulaminu na Platformie eBOK.
4. Regulamin jest dostępny na Platformie eBOK.
5. Dostawca eBOK nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług wynikające z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych, na które Dostawca eBOK nie ma wpływu.
6. Dostawca eBOK nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Platformy eBOK, jeżeli wynika to z błędnej rejestracji lub błędnego logowania się Użytkownika.
7. Informacje uzyskane za pośrednictwem eBOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez Dostawcę eBOK postanowień umów zawartych z Użytkownikami eBOK, w szczególności błędnych rozliczeń. Dostawca eBOK nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem eBOK.
8. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym eBOK oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą eBOK.
9. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usługi poprzez Platformę eBOK będą rozpatrywane w ramach jurysdykcji sądów polskich.
10. Integralną częścią niniejszego Regulaminu jest Regulamin wystawiania i udostępniania faktur w formie elektronicznej (e-Faktura).

## Regulamin

### wystawiania i udostępniania faktur w formie elektronicznej (e-Faktura)

## § 1

### Pojęcia użyte w regulaminie

1. **Firma** - Miejski Zakład Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Nowym Targu (34-400) przy ul. Długiej 21.
2. **eBOK** - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dla odbiorców usług Firmy.
3. **Użytkownik** - zarejestrowany w eBOK odbiorca usług Firmy, w rozumieniu przepisów art. 2 pkt. 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.
4. **e-Faktura** - faktura, faktura korygująca lub duplikat faktury w formacie elektronicznym, dokumentująca usługi świadczone przez Firmę, w szczególności usługi zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków.

## § 2

### Informacje ogólne

1. Korzystanie z systemu eBOK wymaga uprzedniej rejestracji pod adresem: [https://www.ebok.wodkan.pl/Nowy\\_targ](https://www.ebok.wodkan.pl/Nowy_targ) oraz zaakceptowania Regulaminu Elektronicznego Biura Obsługi Klienta.
2. Firma zapewnia autentyczność pochodzenia faktur oraz integralność treści udostępnianych poprzez eBOK faktur w rozumieniu art. 106m ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i

usług poprzez zapisywanie faktury w zabezpieczonym przed edycją pliku PDF (Portable Dokument Format).

3. Informacje o wystawieniu e-Faktury będą dostarczane do Użytkownika z adresu poczty elektronicznej Firmy
4. Faktura elektroniczna jest równoznaczna z fakturą w formie papierowej i stanowi dokument księgowy.

### § 3

#### Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady korzystania z usługi świadczonej przez Firmę polegającej na wystawianiu oraz udostępnianiu e-Faktur dla Użytkowników.
2. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej Firmy pod adresem: [https://ebok.wodkan.pl/Nowy\\_targ](https://ebok.wodkan.pl/Nowy_targ) w zakładce Regulamin eBOK oraz w siedzibie Firmy.
3. Podstawą prawną wystawiania, udostępniania i przechowywania faktur w formie elektronicznej jest ustawa z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.

### § 4

#### Akceptacja wystawiania i udostępniania e-Faktur

1. Wystawienie i udostępnianie e-Faktury wymaga akceptacji usługi, jak również Regulaminu Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (EBOK).
2. Firma niezwłocznie po rejestracji w systemie eBOK oraz akceptacji wysyłania faktur w formie elektronicznej rozpocznie wystawianie i udostępnianie e-Faktur (nie wcześniej jednak niż od następnego okresu rozliczeniowego).
3. Dokonanie zgłoszenia, o którym mowa w pkt. 1 oznacza zgodę Użytkownika na rezygnację z otrzymywania faktur, faktur korygujących oraz duplikatów faktur w formie papierowej.
4. Firma zastrzega sobie prawo do wysyłania faktur, faktur korygujących oraz duplikatów faktur w formie papierowej w przypadkach, w których nie jest możliwe udostępnienie e-Faktur.
5. O zmianie niniejszego Regulaminu lub zaprzestaniu świadczenia usługi e-Faktura, Firma powiadomi za pośrednictwem strony internetowej pod adresem [https://ebok.wodkan.pl/Nowy\\_targ](https://ebok.wodkan.pl/Nowy_targ) oraz wiadomości elektronicznej dostarczonej na wskazany przez Użytkownika adres e-mail, z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem. Klient może wypowiedzieć Regulamin w terminie 14 dni od otrzymania zawiadomienia o jego zmianie. Firma zakończy świadczenie usługi e-Faktura w terminie do 14 dni od otrzymania wypowiedzenia Regulaminu.

### § 5

#### Informacje dotyczące wystawiania i udostępniania e-Faktur

1. e-Faktury są wystawiane w siedzibie Firmy i udostępniane Użytkownikowi poprzez system eBOK w terminie do 2 dni od daty wystawienia.
2. Informacja o wystawieniu i udostępnieniu e-Faktury jest przekazywana Użytkownikowi, na adres mailowy podany przy zgłoszeniu
3. Odczytanie e-Faktury możliwe jest po uprzednim zalogowaniu się do systemu eBOK.
4. Za termin otrzymania e-Faktury uważa się moment wysłania wiadomości, o której mowa w pkt. 2.
5. Zmiana adresów e-mail, na które będą wysyłane powiadomienia, o których mowa w pkt. 2 jest możliwa poprzez wysłanie zgłoszenia dostępnego z poziomu widoku Zgłoszeń w systemie eBOK.
6. Użytkownik oświadcza, że będzie odbierał powiadomienia o wystawieniu faktury elektronicznej pod adresami e-mail zarejestrowanymi w systemie eBOK i jest zobowiązany aktualizować ich każdorazową zmianę na swoim koncie w eBOK, w przeciwnym razie zawiadomienie wysłane na poprzedni adres e-mail zostanie uznane za skuteczne.
7. e-Faktury dostępne są w zakładce Płatności w systemie eBOK.
8. e-Faktury udostępniane są Użytkownikowi w formie elektronicznej w formacie pliku PDF.
9. W przypadku zmiany przepisów prawa regulujących zasady wystawiania i przesyłania faktur, faktur korygujących oraz duplikatów faktur w postaci elektronicznej, Firma dostosuje swoje procedury i powiadomi o zmianach Użytkownika.
10. Dodatkowo Firma przewiduje możliwość zmiany lub wypowiedzenia niniejszego Regulaminu także w następujących sytuacjach:
  - a) zmiany w systemach informatycznych Firmy w tym systemu eBOK,
  - b) zmiany funkcjonalności usługi e-Faktura

- c) zmiany sposobu organizacji lub realizacji usługi e-Faktura,
- d) zmiany systemów taryfowych obowiązujących w Firmie,
- e) podjęcia zamiaru zakończenia realizacji usługi e-Faktura przez Firmę.

## **§ 6**

### **Wycofanie akceptacji udostępniania faktur w formie elektronicznej**

1. Rezygnacja z korzystania z usług eBOK powoduje automatyczną rezygnację z otrzymywania e-Faktur i tym samym akceptację otrzymywania faktur w formie papierowej.
2. Użytkownik może zrezygnować z wystawiania i udostępniania e-Faktur po zalogowaniu do systemu eBOK po przesłaniu zgłoszenia „Chcę zrezygnować z e-Faktur” dostępnego z poziomu widoku Zgłoszeń.
3. Firma zaprzestanie wystawiania i udostępniania e-Faktur najpóźniej 3 dni od daty zgłoszenia „Chcę zrezygnować z e-Faktur” oraz przywróci wystawianie i wysyłanie faktur, faktur korygujących, duplikatów faktur w formie papierowej.
4. Po cofnięciu zgody przez Użytkownika na wystawianie i przesyłanie e-Faktur, faktury korygujące i duplikaty do e-Faktur będą wystawiane w formie papierowej i zostaną wysłane na adres klienta wskazany przez niego do korespondencji.

## **§ 7**

### **Zakres odpowiedzialności i ochrona danych osobowych**

1. Firma nie ponosi odpowiedzialności za ograniczenie albo wstrzymanie świadczenia usługi e-Faktur:
  - a) spowodowane stanem technicznym, ograniczeniami technicznymi oraz poziomem zabezpieczeń oprogramowania i sprzętu komputerowego używanego przez Użytkownika,
  - b) spowodowane siłą wyższą albo z wyłącznej winy Użytkownika lub osoby trzeciej, za którą Firma nie ponosi odpowiedzialności.
2. Administratorem danych osobowych Użytkownika jest Miejski Zakład Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w 34-400 Nowy Targ. Zasady przetwarzania Państwa danych osobowych zostały określone w Polityce prywatności.

## **§ 8**

### **Postępowanie reklamacyjne i pomoc techniczna**

1. Użytkownik może zgłaszać reklamacje związane z wykonywaniem usługi e-Faktur:
  - a) pisemnie na adres Firmy,
  - b) pocztą elektroniczną kierowaną na adres: [sprzedaz@mzwik.nowytag.pl](mailto:sprzedaz@mzwik.nowytag.pl) lub telefonicznie pod numerem telefonu 18 261 23 81
2. Rozpatrzenie reklamacji jak w pkt. 1 odbywa się w najszybszym możliwym terminie, jednak nie dłużej niż 14 dni od daty zgłoszenia. O rozstrzygnięciu reklamacji Firma zawiadomi Użytkownika w drodze elektronicznej, pisemnie lub za pośrednictwem eBOK.
3. Wszelka pomoc związana z realizacją usługi wystawiania i udostępniania e-Faktur udzielana jest:
  - a) telefonicznie pod nr: 18 261 23 81
  - b) pocztą elektroniczną kierowaną na adres: [sprzedaz@mzwik.nowytag.pl](mailto:sprzedaz@mzwik.nowytag.pl)