

REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG

INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA

w REKNICA SP. Z O.O.

Regulamin korzystania z usług Internetowego Biura Obsługi Klienta w REKNICA SP. Z O.O. (zwany dalej „Regulaminem”) zawiera warunki i zasady korzystania z systemu EBOK, oferowanego przez Reknice sp. z o.o. oraz zasady zabezpieczania danych osobowych Klientów i udostępnionych przez nich informacji.

§ 1

Postanowienia ogólne

1. EBOK jest własnością REKNICA Spółka z o.o., zarejestrowanej w Sądzie Rejonowym Gdańsk-Południe w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy KRS, NIP : 593-23-35-316, Regon 192749192, adres e-mail: sekretariat@reknica.pl.
2. REKNICA Spółka z o.o., jest administratorem danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 7) 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) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1).
3. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta EBOK jest dostępne na stronie internetowej www.reknica.pl w okienku EBOK.
4. Korzystanie z EBOK jest bezpłatne.
5. EBOK jest dostępny dla Klientów 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Administrator zastrzega możliwość dokonywania przerw w dostępie do EBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia konserwacji.
6. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej Reknice sp. z o.o. pod następującym adresem: www.reknica.pl w zakładce „regulamin” - w formie umożliwiającej jego pozyskiwanie, odtwarzanie i wydrukowanie.
7. Wyrażenie zgody na stosowanie postanowień Regulaminu przy uruchomieniu usługi jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków tego regulaminu, a także zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy. Przystąpienie do wykonania umowy następuje z chwilą rejestracji.
8. Prawidłowe korzystanie z EBOK możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny Użytkownika minimalnych wymagań technicznych określonych w § 6 Regulaminu

§ 2

Oznaczenia

Regulamin w dalszej zawiera części następujące oznaczenia:

1. EBOK -Internetowe Biuro Obsługi Klienta
2. Spółka - REKNICA Sp. z o.o.
3. Klient – podmiot (osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej), który zawarł umowę ze Spółką o zaopatrzenie w wodę, odprowadzanie ścieków lub świadczenie innych usług dodatkowych .
4. Użytkownik – klient lub upoważniony przedstawiciel zarejestrowany w EBOK posiadający numer identyfikacyjny ID i hasło.
5. Nr identyfikacyjny ID – indywidualny numer identyfikacyjny nadany przez Spółkę służący do identyfikacji Klienta , umieszczony w prawym górnym rogu faktury.
6. Hasło – losowy ciąg co najmniej 6 znaków znanych wyłącznie Użytkownikowi zapewniający wyłączność dostępu do EBOK
7. Administrator EBOK – osoba nadzorująca i kontrolująca prawidłowe funkcjonowanie EBOK.
8. e-Faktura – obraz faktury stworzony w programie pozwalającym na tworzenie obrazu pliku w formacie pdf bez opatrzenia bezpiecznym podpisem elektronicznym i stosowania elektronicznego systemu wymiany danych (EDI).
9. 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) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1)

§ 3

Warunki udostępnienia i korzystania z EBOK

1. Korzystającym z usługi EBOK w Spółce może być wyłącznie Klient będący stroną umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków i/lub usług dodatkowych.
2. Udostępnienie Klientowi usługi następuje po spełnieniu łącznie przez Klienta poniższych warunków:
 - zawarł umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, umowę na odbiór ścieków,
 - zaakceptował regulamin ,
 - zalogował się do systemu poprzez wpisanie prawidłowego numeru ID i hasła.
3. Korzystanie z Internetowego Biura obsługi Klienta EBOK może odbywać się w 3 profilach.

Profil I „podstawowy” – umożliwiający wyłącznie wgląd i wydruk wystawionych wcześniej dokumentów.

- Procedura aktywacji konta :**
- 1) wejście na stronę: www.reknica.pl
 - 2) zapoznanie się i zaakceptowanie warunków regulaminu
 - 3) dokonanie aktywacji konta w EBOK poprzez podanie nr identyfikacyjnego oraz adresu e-mail
 - 4) odebranie maila z podanego adresu , zawierającego tymczasowe hasło oraz link aktywacyjny
 - 5) uruchomienie linku aktywacyjnego , zalogowanie się do systemu EBOK oraz zmiana hasła na własne

Na tym etapie użytkownik może korzystać z następujących funkcji EBOK:

- a) Moje konto – użytkownik może sprawdzić aktualne dane identyfikacyjne zarejestrowane w systemie spółki, dokonać zmiany hasła oraz zgłosić chęć korzystania z opcji: Odczyty rzeczywiste (profil II) lub e-Faktura (profil III)
- b) Rozliczenia - użytkownik może zobaczyć dane punktu (lub punktów), datę ostatniego rozliczenia oraz ostatni stan licznika. Wybierając dany punkt można podejrzeć historię kilku ostatnich odczytów.
- c) Płatności - użytkownik ma możliwość obejrzenia listy uregulowanych i nieuregulowanych faktur oraz not odsetkowych oraz wydrukowania obrazu dokumentów będących na liście.
- d) Formularze - użytkownik ma możliwość wydrukowania następujących formularzy:
 - Zlecenie ekspertyzy wodomierza
 - Wniosek o zawarcie umowy
 - Wniosek o zapewnienie dostawy wody i odbiór ścieków
- e) Kontakt – użytkownik ma możliwość zgłoszenia awarii, reklamacji, rezygnowania z profilu: „Odczyty rzeczywiste” „e-Faktura”, zgłoszenia problemu technicznego w EBOK oraz wysłania pisma innej treści.

Profil II - na tym etapie użytkownik może korzystać z funkcji EBOK wymienionych w Profilu I, rozszerzonych o możliwość podania rzeczywistego stanu licznika w wybranym przez siebie terminie.

Aktywacja profilu II – dostępna jest dla użytkownika w zakładce Moje konto. Warunkiem koniecznym jest:

- 1) zapoznanie się z regulaminem „Aktywny klient” i wyrażenie zgody na wszystkie postanowienia w nim zawarte,
- 2) wybranie opcji „Odczyty rzeczywiste” oraz zatwierdzenie wyboru przyciskiem „Wyślij zgłoszenie”,
- 3) informacja o udostępnieniu przez Spółkę tej formy rozliczania wodomierzy z Klientem zostanie potwierdzona w ciągu 3 dni roboczych poprzez wysłanie informacji na podany adres e-mail.

Profil III – na tym etapie Użytkownik może korzystać z funkcji EBOK wymienionych w Profilu I z dodatkową możliwością podania rzeczywistego stanu licznika i na tej podstawie automatycznego utworzenia faktury a następnie wydrukowania obrazu tego dokumentu.

Aktywacja profilu III – dostępna jest dla użytkownika w zakładce Moje konto. Warunkiem koniecznym jest:

- 1) zapoznanie się z regulaminem „Aktywny klient” i wyrażenie zgody na wszystkie postanowienia w nim zawarte
- 2) wybranie opcji „e-Faktura ” oraz zatwierdzenie wyboru przyciskiem „Wyślij zgłoszenie”.
- 3) informacja o udostępnieniu przez Spółkę tej formy rozliczania wodomierzy z Klientem zostanie potwierdzona w ciągu 3 dni roboczych poprzez wysłanie informacji na podany adres e-mail.

4. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie korzystania z systemu EBOK.
5. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć login oraz hasło przed dostępem osób trzecich.
6. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą EBOK.
7. Jednocześnie Spółka zastrzega sobie prawo do dokonywania kontrolnych odczytów wodomierzy przez inkasentów bez powiadamiania Klientów o ich terminie.
8. Rozwiązanie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków skutkuje usunięciem danych osobowych z systemu oraz unieważnieniem funkcjonującego numeru ID i hasła.
9. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w wypadku stwierdzenia, że użytkownik korzysta z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
10. Administrator EBOK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z udostępnienia przez Użytkownika numeru identyfikacyjnego

Użytkownika (Nr ID) oraz hasła osobom trzecim.

11. Spółka zastrzega sobie prawo zmiany treści Regulaminu. W przypadku dokonania zmiany w Regulaminie, Administrator poinformuje o tym niezwłocznie Użytkowników poprzez publikację jednolitego tekstu Regulaminu na stronie internetowej Spółki oraz poprzez umieszczenie stosownego komunikatu w systemie EBOK.

§ 4

Wymagania techniczne

1. Do prawidłowego działania EBOK wymagana jest:
 - a) przeglądarka internetowa: Microsoft Edge, Google Chrome, Opera lub Firefox
 - b) program do czytania pdf: Acrobat Reader,
 - c) minimalna szybkość łącza internetowego powyżej 256 KB/s.

§ 5

Postępowanie reklamacyjne

1. Klient ma prawo do składania reklamacji. Reklamacje zgłaszane są za pośrednictwem EBOK, pisemnie lub ustnie w siedzibie Spółki ul. Leśna 12 w Kolbudach, bądź drogą elektroniczną.
2. Potwierdzenie przyjęcia przez Spółkę zgłoszenia reklamacyjnego lub informacji o awarii za pośrednictwem EBOK będzie potwierdzane telefonicznie lub drogą elektroniczną na podany przez Użytkownika adres e-mail.
3. W razie stwierdzenia przez Klienta nieprawidłowości w funkcjonowaniu systemu EBOK, powinien on niezwłocznie przekazać reklamację, zawierającą opis stwierdzonych nieprawidłowości oraz oczekiwany sposób załatwienia reklamacji. Spółka może się zwrócić do Klienta o przedstawienie dodatkowych informacji, niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
4. Odpowiedzi na złożoną reklamację w formie elektronicznej Spółka udzieli również w formie elektronicznej.
5. W sytuacji, gdy załatwienie reklamacji w formie elektronicznej nie będzie możliwe, odpowiedź udzielona zostanie pisemnie.
6. Spółka jest zobowiązana rozpatrzyć reklamacje w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia daty jej złożenia. Natomiast, jeśli sprawa będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian funkcjonującego oprogramowania Spółka poinformuje Klienta o przedłużeniu terminu rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni od daty jej otrzymania przez Spółkę.

§ 6

Zabezpieczenia dostępu do EBOK

1. Dostęp do systemu jest możliwy jedynie po poprawnej identyfikacji Klienta na podstawie numeru identyfikacyjnego ID i hasła.
2. W trakcie dostępu do systemu następuje połączenie między stronami, które jest szyfrowane przy wykorzystaniu technologii SSL/HTTPS.
3. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu (na przykład w momencie aktywacji, logowania) zobowiązany jest do kontaktu z Administratorem EBOK telefonicznie pod nr tel.: 58 682 74 11 lub osobiście w siedzibie Spółki Kolbudy, Leśna 12.
Poniedziałek 8.00 - 16.00, Wtorek - Piątek 7.00 – 15.00,
4. Szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z EBOK to możliwość uzyskania przez nieuprawnione osoby dostępu do danych transmitowanych przez sieć lub przechowywanych na dołączonych do sieci komputerach i ingerencji w te dane, co może spowodować w szczególności ich utratę, nieuprawnioną zmianę lub uniemożliwienie korzystania z określonych usług.
5. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki ujawnienia przez Klienta osobom trzecim informacji, które mogą skutkować realizacją dyspozycji złożonych przez osobę nieuprawnioną, posługującą się numerem identyfikacyjnym i hasłem Klienta.
6. **Zakazuje się umieszczania w systemie EBOK tekstów niezgodnych z obowiązującymi przepisami (art. 3 Ustawy o języku polskim z dnia 7 października 1999 r., art. 23 Kodeksu cywilnego, art. 23 Kodeksu cywilnego oraz art. 194 - 196 Kodeksu karnego) oraz używania słów powszechnie uznawanych za obelżywe, rozsyłanie spamu i niezamówionej informacji handlowej oraz uprawianie działalności komercyjnej, reklamowej, promocyjnej itp.**

§ 7

Przetwarzanie danych osobowych

1. Spółka przetwarza dane osobowe Klienta.
2. 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 z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz.1648 z późn. zm.)
3. Niniejszym informujemy, że administratorem danych osobowych są REKNICA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (zwana dalej „Spółką”).
4. W Spółce wyznaczono Inspektora Ochrony Danych Osobowych, z którym można skontaktować się listownie na adres siedziby Spółki lub za pośrednictwem dedykowanego adresu e-mail: iod@reknica.pl.
5. Państwa dane osobowe będą przetwarzane w celu świadczenia usługi elektronicznego Biura Obsługi Klienta na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku 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 (Dz.Urz.U.E.L Nr 119; zwane dalej „RODO”). Administrator wymaga podania wyłącznie danych osobowych niezbędnych do realizacji umowy.
6. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale stanowi warunek niezbędny do prawidłowego świadczenia przez Spółkę usług z zakresu elektronicznego Biura Obsługi Klienta.
7. Państwa dane osobowe przechowywane będą przez czas: trwania umowy i rozliczeń po jej zakończeniu; wykonywania obowiązków prawnych przez Spółkę; w którym przepisy nakazują Spółce przechowywać dane; w którym Spółka może ponieść konsekwencje prawne niewykonania obowiązków wynikających z przepisów prawa oraz ustalenia, obrony i dochodzenia roszczeń i wierzytelności przez Spółkę.
8. W niektórych sytuacjach mamy prawo przekazywać dane osobowe podmiotom trzecim, jeśli będzie to konieczne do dochodzenia praw i obowiązków wynikających z umowy lub obowiązujących przepisów prawa. Dane osobowe będą przekazywane wyłącznie osobom upoważnionym przez Spółkę którzy muszą mieć dostęp do danych aby wykonywać swoje obowiązki, podmiotom przetwarzającym, którym zlecimy to zadanie innym odbiorcom danych np. kurierom (placówkom pocztowym), bankom, ubezpieczycielom, kancelariom prawnym* lub instytucjom upoważnionym z mocy prawa do otrzymania przedmiotowych danych.
9. Jednocześnie informujemy, że przysługuje Państwu prawo do żądania dostępu do gromadzonych przez Spółkę danych osobowych, ich sprostowania, ograniczenia ich przetwarzania oraz ich przenoszenia – o ile możliwość skorzystania z takiego uprawnienie wynika wprost z przepisów RODO. Ponadto przysługuje Państwu prawo do usunięcia danych osobowych zgromadzonych przez Spółkę, o ile nie są one niezbędne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń przysługujących Spółce względem Państwa.
10. Nie przysługuje Państwu prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania przez Spółkę danych osobowych, gdyż podstawą ich przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit b RODO.
11. Na czynności Spółki związane z przetwarzaniem danych osobowych można wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
12. Udostępnione przez Państwa dane osobowe nie będą podstawą do zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym nie będą podlegały profilowaniu. Spółka nie ma zamiaru przekazywać danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.

§ 8

Rezygnacja z korzystania z EBOK

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką zostaje zawarta automatycznie z każdym klientem, który zaakceptuje warunki niniejszego regulaminu. Spółka zobowiązuje się do świadczenia usługi najpóźniej w następnym dniu roboczym od daty zawarcia umowy.
2. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z korzystania z usługi EBOK w każdym czasie.
3. Rozwiązanie umowy, o której mowa w pkt. 1, następuje poprzez wysłanie wiadomości zawierającej oświadczenie o rezygnacji z korzystania z usługi EBOK na adres e-mail: sekretariat@reknica.pl lub dostarczenie pisma z tym oświadczeniem do siedziby Spółki. Rezygnacja z korzystania z usługi EBOK jest równoznaczna z rozwiązaniem umowy, o której mowa w ust. 1 powyżej.
4. W przypadku naruszenia warunków regulaminu lub obowiązujących przepisów prawa umowa określona w ust. 1 powyżej może zostać rozwiązana przez Spółkę w trybie natychmiastowym.
5. W przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, odbioru nieczystości ciekłych, użytkownik traci dostęp do systemu EBOK w dniu rozwiązania umowy.
6. Rozwiązanie umowy, o której mowa w ust. 1 skutkuje usunięciem danych osobowych użytkownika z systemu oraz unieważnieniem funkcjonującego kodu nabywcy i hasła z systemu EBOK.

§ 9

Postanowienia końcowe

1. Klient zobowiązuje się do korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klientów EBOK zgodnie z niniejszym Regulaminem, umową o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków wraz z innymi uregulowaniami stanowiącymi integralną część cytowanej umowy oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144 poz.1204 z dnia 18 lipca 2002 r. z późn. zm.). Zmiana Regulaminu nie powoduje zmiany umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.
2. Spółka zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w niniejszym regulaminie z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się wprowadzenie nowych przepisów powszechnie obowiązującego prawa lub ich, dostosowanie portalu EBOK do koniecznych zmian wprowadzanych w obowiązującym systemie informatycznym, zmiany w ofercie.
3. W przypadku zmiany regulaminu, jego doręczenie odbywać się będzie poprzez umieszczenie na stronie internetowej Spółki stosownego komunikatu. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia użytkownikowi regulaminu na stronie internetowej Spółki oraz na portalu EBOK.
4. Korzystanie z IBO po wprowadzeniu zmian do regulaminu równoznaczne jest z wyrażeniem dla nich akceptacji i zrozumienia.
5. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usługi poprzez EBOK rozpatrywane będą przez Sąd właściwy według przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.
6. Informacja o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez Użytkowników z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Usługodawcę określa załącznik nr 1 i 2 do Regulaminu. 6. Prawem właściwym jest prawo polskie.
7. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.04.2021 roku.

Załączniki:

1. Informacja o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez Użytkowników z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Usługodawcę,
2. Polityka cookies.