

**REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG**  
**INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA**  
**w Centralnym Wodociągu Żuławskim Sp. z o.o.**

Regulamin korzystania z usług Internetowego Biura Obsługi Klienta w Centralnym Wodociągu Żuławskim Sp. z o.o. (zwany dalej „Regulaminem”) zawiera warunki i zasady korzystania z systemu EBOK, oferowanego przez CWŻ SP. z o.o. oraz zasady zabezpieczania danych osobowych Klientów i udostępnionych przez nich informacji.

**§ 1**

**Postanowienia ogólne**

1. EBOK jest własnością Centralnego Wodociągu Żuławskiego Sp. z o.o. z siedzibą w Nowym Dworze Gdańskim , przy ul. Warszawskiej 28A zarejestrowanej w Sądzie ....., NIP ..... Regon ..... adres e-mail: sekretariat@cwz.pomorskie.pl
2. Centralny Wodociąg Żuławski Sp. z o.o. jest administratorem danych osobowych zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych ( DZ.U. Z 20002 roku Nr 101 poz. 926 z późniejszymi zmianami)
3. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta EBOK jest dostępne na stronie internetowej <http://www.ebok.cwz.pomorskie.pl> w okienku EBOK oraz pod adresem <https://ebok.cwz.pomorskie.pl>
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.

**§ 2**

**Oznaczenia**

Regulamin w dalszej zawiera części następujące oznaczenia:

1. EBOK -Internetowe Biuro Obsługi Klienta
2. Spółka- Centralny Wodociąg Żuławski 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 inne usługi 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 56 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).

### § 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:
  - posiada umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków
  - zaakceptował regulamin ,
  - zalogował się do systemu poprzez wpisanie prawidłowego numeru ID i hasła.
2. 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 : <https://ebok.cwz.pomorskie.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 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, zrezygnowania 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.

5. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie korzystania z systemu EBOK.

6. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć login oraz hasło przed dostępem osób trzecich.

7. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą EBOK.

8. Jednocześnie Spółka zastrzega sobie prawo do dokonywania kontrolnych odczytów wodomierzy przez inkasentów bez powiadamiania Klientów o ich terminie.

9. Rozwiązanie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków skutkuje usunięciem danych osobowych z systemu oraz unieważnieniem funkcjonującego numeru ID i hasła.

10. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w wypadku stwierdzenia, że użytkownik korzysta z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.

11.Administrator EBOK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z udostępnienia przez Użytkownika numeru identyfikacyjnego

Użytkownika (Nr ID) oraz hasła osobom trzecim.

12. 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: Internet Explorer w wersji 6.0 lub wyższej, Firefox ,Opera, Google Chrome,
- 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. Warszawska 28A w Nowym Dworze Gdańskim, telefonicznie 55 246 26 84 bądź drogą elektroniczną: [reklamacja@cwz.pomorskie.pl](mailto:reklamacja@cwz.pomorskie.pl)
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.

## § 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 za pośrednictwem poczty elektronicznej: [probtech@cwz.pomorskie.pl](mailto:probtech@cwz.pomorskie.pl), osobiście w siedzibie Spółki ul. Warszawska 28A w Nowym Dworze Gdańskim od poniedziałku do piątku w godz. 7<sup>00</sup>-15<sup>00</sup> lub telefonicznie .....
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 1999r., art. 23 Kodeksu cywilnego, art. 23 Kodeksu cywilnego oraz art. 194 - 196 Kodeksu karnego) oraz używania słów powszechnie uznawanych za obelżywe, rozesyłanie spamu i niezamówionej informacji handlowej oraz uprawianie działalności komercyjnej, reklamowej, promocyjnej itp.

## **§ 7**

### **Przetwarzanie danych osobowych**

1. Spółka przetwarza dane Klienta w celu i zakresie określonym w ustawie.
2. Dane wykorzystywane w EBOK są utrwalane, przechowywane i zabezpieczane tylko w ramach obowiązującego prawa, w tym: ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 ze zm.) oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r. Nr 144, poz.1204 ze zm.).

## **§ 8**

### **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. Regulamin został zatwierdzony uchwałą Zarządu Spółki .