

Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta

I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje w SEWIK Tatrzańska Komunalna Grupa Kapitałowa Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Kasprowicza 35 c, 34-500 Zakopane, wpisanej do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia, pod nr KRS 0000090155, NIP: 736-000-69-71, e-mail: sewik@sewik.com.pl, (w dalszej części **SEWIK**).
2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - **e-BOK** - Internetowe Biuro Obsługi Klienta,
 - **Klient** - podmiot, który jest stroną umowy na dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków zawartej z SEWIK ,
 - **Użytkownik** - Klient zarejestrowany w e-BOK , posiadający login oraz hasło,
 - **Login** - numer identyfikacyjny, który SEWIK nadał Klientowi,
 - **Hasło** - kombinacja minimum 5 znaków, w tym co najmniej jedna duża litera i co najmniej jedna cyfra, (dopuszczalne jest użycie znaków specjalnych) - zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do e-BOK.
3. Regulamin określa zasady korzystania z e-BOK, w szczególności zakładania, udostępniania i wykorzystania indywidualnego konta Użytkownika, zapewniającego dostęp do usług internetowych, w tym do dokonywania rozliczeń za pośrednictwem Faktur elektronicznych.
4. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej: <https://ebok.sewik.com.pl>.

II. Rejestracja

1. Dostęp do e-BOK możliwy jest poprzez stronę internetową <https://ebok.sewik.com.pl>.
2. Przed rejestracją Klient zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu.
3. Zarejestrowanie Klienta może nastąpić tylko drogą internetową.
4. Rejestracja Klienta zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie oznacza również akceptację Regulaminu oraz akceptację na dokonywanie rozliczeń za pośrednictwem Faktur elektronicznych, zgodnie z pkt IV Regulaminu.
5. Klient wypełnia formularz zgłoszeniowy umieszczony na stronie <https://ebok.sewik.com.pl>. Po wypełnieniu i wysłaniu formularza przez Klienta drogą elektroniczną do SEWIK - w ciągu 24 h następuje automatyczne przesłanie, na podany w formularzu zgłoszeniowym adres e-mail, informacji zwrotnej zawierającej link aktywacyjny.
6. Przy pierwszym logowaniu Klient powinien zmienić hasło na własne, wygenerowane w e-BOK.
7. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć Login oraz Hasło przed dostępem osób nieupoważnionych.
8. SEWIK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia Loginu Użytkownika lub Hasła przyporządkowanego do loginu przez osoby trzecie.

9. Zmiana Hasła Użytkownika w przypadku jego zapomnienia lub nieupoważnionego użycia odbywa się za pośrednictwem <https://ebok.sewik.com.pl>.
10. W przypadku rozwiązania umowy na dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków SEWIK zobowiązany jest zablokować dostęp do konta Użytkownika w terminie zgodnym z datą rozwiązania umowy.
11. Klient może zrezygnować z korzystania z e-BOK poprzez formularz zgłoszeniowy umieszczony na stronie <https://ebok.sewik.com.pl>. Rezygnacja z korzystania z e-BOK jest równoznaczna z rezygnacją z otrzymywania Faktur elektronicznych.

III. Korzystanie z usług e-BOK

1. e-BOK jest dostępny przez dwadzieścia cztery godziny na dobę.
2. SEWIK zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do e-BOK w związku z koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych.
3. Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne.
4. W celu korzystania z e-BOK wymagane jest posiadanie przez Użytkownika opcjonalnie:
 - Systemu operacyjnego Microsoft Windows i przeglądarki: Chrome 35, Firefox 30, Internet Explorer 9, Opera 22,
 - Systemu operacyjnego MAC OS X i przeglądarki: Chrome 35, Firefox 30, Opera, Safari 7,
 - Systemu operacyjnego Linux i przeglądarki: Chrome 35, Firefox 30, Opera.
5. Do podglądu treści dokumentów (np. faktur) potrzebny jest program do odczytu plików PDF np. Acrobat Reader.
6. Użytkownik może korzystać z następujących usług dostępnych w e-BOK:
 - **Odczyty** - Użytkownik może sprawdzić zarejestrowane odczyty wodomierza.
 - **Faktury** - Użytkownik ma możliwość sprawdzenia treści elektronicznych faktur, a w tym: daty wystawienia, terminu płatności, wysokości opłaty. Posiada również możliwość wydrukowania odpisów faktur, sprawdzenia aktualnego stanu konta wraz z naliczonymi odsetkami oraz historię wystawionych faktur.
 - **E-Faktury** - Użytkownik ma możliwość wycofania akceptacji otrzymywania Faktur elektronicznych, co jest równoznaczne z rezygnacją z korzystania z systemu E-BOK, zmiany adresu e-mail na potrzeby przesyłania faktur elektronicznych.
 - **Umowy** - Użytkownik ma możliwość sprawdzenia danych z umowy łączącej go z SEWIK, w tym: numeru zawartej umowy, daty zawarcia umowy, numeru wodomierza przyporządkowanego do umowy.
 - **Wodomierze** - Użytkownik ma możliwość zgłoszenia zamontowania, wymiany, zdemontowania wodomierza ogrodowego.
 - **Zgłoszenia** - Użytkownik może zgłosić awarię, reklamację w zakresie świadczonych usług lub wysłać pismo innej treści, zgłosić zmianę danych do umowy, sprawdzić historię dokumentów wysyłanych do SEWIK za pośrednictwem e-BOK.

IV. Faktury elektroniczne

1. Warunkiem dokonywania rozliczeń za pośrednictwem **Faktur elektronicznych** jest zarejestrowanie się Klienta w e-BOK i korzystanie z systemu zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu. Postanawia się, że od dnia rejestracji w e-BOK Klient rezygnuje z otrzymywania faktur w formie papierowej, na co Klient wyraża zgodę.
2. Podstawę wystawiania i przysyłania faktur w formie elektronicznej stanowi ustawa z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t. j. Dz. U. z 2011 r. Nr 177, poz. 1054, z późn. zm.), zwana w dalszej części **Ustawą**.
3. SEWIK wystawia i przysyła w formie elektronicznej faktury, potwierdzające wykonanie świadczonych przez spółkę usług, gwarantując jednocześnie autentyczność ich pochodzenia, integralność oraz czytelność, zgodnie z przepisami Ustawy. Zasady, o których mowa w zdaniu pierwszym stosuje się do pozostałych dokumentów księgowych wystawianych przez SEWIK, zgodnie z Ustawą, takich jak: korekty faktur oraz duplikaty faktur (w dalszej części **Pozostałe dokumenty księgowe**).
4. Faktury elektroniczne oraz Pozostałe dokumenty księgowe zapisywane są przez SEWIK w pliku PDF (Portable Dokument Format).
5. SEWIK wystawia i przysyła Faktury elektroniczne nie później niż po upływie 14 dni od dnia zarejestrowania się Klienta w e-BOK, zgodnie z pkt II Regulaminu.
6. Za pośrednictwem e-BOK Użytkownik ma w szczególności możliwość wydrukowania odpisów faktur, sprawdzenia aktualnego stanu konta wraz z naliczonymi odsetkami oraz historię wystawionych faktur.
7. Faktury elektroniczne i pozostałe dokumenty księgowe udostępniane są w serwisie przez okres ostatnich 24 miesięcy obowiązywania umowy o świadczenie usług, zawartej pomiędzy SEWIK a Klientem.
8. Powiadomienie o wystawieniu i udostępnieniu Faktur elektronicznych i Pozostałych dokumentów księgowych wysyłane jest na adres elektroniczny Użytkownika wskazany w formularzu, o którym mowa w pkt II Regulaminu, w terminie 3 dni roboczych od udostępnienia faktury. O zmianie adresu e-mail Użytkownik jest zobowiązany niezwłocznie zawiadomić SEWIK za pośrednictwem <https://ebok.sewik.com.pl>.
9. Za dzień doręczenia Faktur elektronicznych oraz Pozostałych dokumentów księgowych uważa się dzień wystania powiadomienia do Użytkownika o ich wystawieniu i udostępnieniu, zgodnie z pkt. 8 powyżej.
10. Rezygnacja przez Użytkownika z korzystania z e-BOK, zgodnie z pkt II ppkt 11 Regulaminu jest równoznaczna z rezygnacją z otrzymywania Faktur elektronicznych i Pozostałych dokumentów księgowych.
11. SEWIK zaprzestaje wystawiania i przysyłania Faktur elektronicznych i Pozostałych dokumentów księgowych, nie później niż następnego dnia od dnia rezygnacji Użytkownika z korzystania z e-BOK.

V. Pomoc techniczna

1. SEWIK może w każdej chwili, bez podania przyczyny modyfikować działanie e-BOK.
2. O zmianach w funkcjonowaniu e-BOK Użytkownicy zostaną powiadomieni drogą elektroniczną.
3. SEWIK podejmie wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie e- BOK, w zakresie posiadanych możliwości technicznych.

4. SEWIK nie odpowiada za szybkość przesłanych danych oraz ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.
5. Zgłoszenie przez Użytkownika reklamacji związanych z funkcjonowaniem e-BOK możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: bok@sewik.com.pl.
6. Reklamacja rozpoznawana jest w terminie 14 dni od dnia jej zgłoszenia.

VI. Pozostałe postanowienia

1. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za skutki błędnie wprowadzonych danych do formularza zgłoszeniowego oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą e-BOK.
2. Zakazuje się dostarczania do e-BOK przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym.
3. SEWIK ma prawo zablokować dostęp do konta, w przypadku stwierdzenia, iż Użytkownik korzysta z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub obowiązującymi przepisami prawa.
4. Dokonując rejestracji w serwisie e-BOK, Użytkownik wyraża zgodę na umieszczenie swoich danych osobowych w bazie SEWIK oraz na ich przetwarzanie dla celów realizacji usług e-BOK.
5. SEWIK jako Administrator danych osobowych dba o bezpieczeństwo danych osobowych udostępnionych przez Klientów zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (t. j.: Dz. U. z 2002 r., Nr 101, poz. 926, z późn. zm.). Dane te są szczególnie chronione i zabezpieczone przed dostępem osób nieupoważnionych.
6. SEWIK zapewnia Użytkownikom realizację uprawnień wynikających z ustawy o ochronie danych osobowych, w szczególności prawo wglądu do treści swoich danych, prawo żądania aktualizacji danych, ich poprawiania oraz prawo wniesienia sprzeciwu w przypadkach określonych w przepisach tej ustawy.
7. SEWIK zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu, w szczególności w razie zmiany obowiązujących przepisów prawa, o czym poinformuje Użytkowników drogą elektroniczną.

VII. Ochrona danych osobowych

1. Zgodnie z art. 13 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016) informuję, iż:
 - I. Administratorem Państwa danych osobowych jest SEWIK.
 - II. Spółka wyznaczyła Inspektora ds. Ochrony danych osobowych, z którym można się skontaktować za pośrednictwem adresu iod@sewik.com.pl
 - III. Państwa dane osobowe przetwarzane będą w celu korzystania z e-BOK – art. 6 ust. 1 lit. b 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 (dalej RODO).
 - IV. Odbiorcami Państwa danych osobowych będą:
 - podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa,
 - inne podmioty, które na podstawie stosownych umów podpisanych z SEWIK przetwarzają dane osobowe np. świadczące usługi informatyczne, prawne, podatkowe, rachunkowe, audytorzy, ochrona obiektu,

- podmioty prowadzące działalność płatniczą (np. banki) w celu dokonania zwrotów na Państwa rzecz,
- V. Państwa dane pozyskane w celu zawarcia i realizacji umowy oraz korzystania z e-BOK będą przechowywane przez okres jej trwania oraz przez okres, w którym SEWIK może ponieść konsekwencje prawne obowiązku wynikającego z zawartej umowy, w tym także przetwarzane do końca okresu przedawnienia roszczeń z tytułu zawartej umowy.
- VI. Państwa dane nie będą przekazywane do państwa trzeciego.
- VII. Zgodnie z RODO macie Państwo prawo do:
- dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii,
 - żądania sprostowania (poprawiania) danych osobowych – w przypadku gdy dane są nieprawidłowe lub niekompletne,
 - usunięcia danych, jeżeli nie ma podstaw do ich dalszego przetwarzania,
 - żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
 - przenoszenia danych,
 - sprzeciwu w przypadku przetwarzania danych osobowych w celach marketingowych lub ze względu na szczególną sytuację,
 - wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
- VIII. Państwa dane będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany w zakresie danych dotyczących odczytu stanu wodomierzy (dane te mogą być pobierane w sposób automatyczny). Przysługuje Państwu prawo wniesienia reklamacji i zakwestionowania prawidłowości odczytu.
- IX. Podanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do zawarcia umowy jest obligatoryjne. Konsekwencją niepodania danych będzie brak możliwości zawarcia i realizacji umowy, w tym także korzystania z e-BOK.
- X. Szczegółowe informacje oraz zasady przetwarzania danych osobowych dostępne są w siedzibie Spółki oraz na stronie internetowej pod adresem: sewik.com.pl w zakładce „Dla klientów”.