

REGULAMIN

KORZYSTANIA Z ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTÓW AGENCJI KOMUNALNEJ W BRZESZCZACH SP. Z O.O. (e-BOK)

Przed rejestracją w module e-BOK Usługobiorca jest zobowiązany zapoznać się z niniejszym regulaminem. Rejestrując się, Klient potwierdza, że zapoznał się z jego treścią i wyraża zgodę na postanowienia w nim zawarte, w tym informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych.

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Regulamin korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta Agencji Komunalnej Sp. z o.o. (zwanego dalej e-BOK) określa zakres oraz zasady korzystania z serwisu internetowego e-BOK i warunki jego udostępniania.
2. Regulamin nie zastępuje obowiązujących w Agencji Komunalnej Sp. z o.o. regulaminów, a w szczególności Regulaminu dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Brzeszcze, Regulaminu Zakładu Gospodarki Odpadami, Regulaminu PSZOK.
3. Regulamin e-BOK jest udostępniony na stronie internetowej Spółki <https://www.akbrzeszcze.pl>
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

§ 2

Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Spółka** – Agencja Komunalna Sp. z o.o., 32-620 Brzeszcze, ul. Kościelna 7, tel.: 32 211 12 47, fax: 32 211 15 43, Regon 272203933, NIP 652-10-00-388, KRS 0000085514
2. **Klient** – strona umowy zawartej ze Spółką
3. **Użytkownik** – Klient korzystający z modułu e-Bok
4. **Regulamin** – Regulamin korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klientów Agencji Komunalnej sp. z o.o.
5. **Identyfikator** – jest to numer Nabywcy, nadany przez Spółkę dla każdego Klienta
6. **Hasło** – unikalny ciąg znaków znanych wyłącznie Użytkownikowi, umożliwiający dostęp do e-BOK
7. **Konto Klienta** – część systemu informatycznego e-BOK udostępniana w sposób autoryzowany wyłącznie jednemu, określone mu Klientowi
8. **Pliki Cookies** – pliki tekstowo-numeryczne, które są zapisywane przez system informatyczny e-BOK w systemie teleinformatycznym Użytkownika (na komputerze, telefonie lub innym urządzeniu Użytkownika, z którego dokonano połączenia z e-BOK) podczas korzystania z e-BOK i pozwalają na późniejszą identyfikację Użytkownika w przypadku ponownego połączenia z e-BOK z danego urządzenia (np. komputera, telefonu), na którym zostały zapisane. Pliki Cookies zbierają dane dotyczące korzystania z e-BOK przez Użytkownika, a ich głównym celem jest ułatwienie Użytkownikowi korzystania z e-BOK, dostosowywanie e-BOK do potrzeb i oczekiwań danego Użytkownika (personalizacja podstron e-BOK) oraz badanie ruchu Użytkowników w ramach e-BOK.
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).

§ 3

Zakres usług

1. Korzystanie z e-BOK jest możliwe tylko dla Klientów, którzy podpisali ze Spółką umowę o świadczenie usług w szczególności: odbioru i przekazywania do zagospodarowania odpadów, odbioru i zagospodarowania odpadów i odprowadzania ścieków.
2. Korzystanie z e-BOK jest bezpłatne.
3. e-BOK dostępne jest pod adresem: <https://ebok.akbrzeszcze.pl>

§ 4

Warunki świadczenia usług

1. Założenie i rejestracja konta należy do Klienta poprzez internetową rejestrację.
2. W celu rejestracji wymagane jest podanie przez Klienta: Identyfikatora, nazwy Klienta, oraz adresu email.
3. Po pierwszym logowaniu wymagana jest zmiana hasła.
4. Hasło winno zawierać co najmniej 8 znaków, jeden znak specjalny co najmniej jedną wielką literę i cyfrę najlepiej mieć formę frazy.
5. Klient winien zapewnić poufność hasła, nie ujawniając go innym osobom. Ujawnienie hasła innym osobom może umożliwić im dostęp do Konta oraz znajdujących się w nim treści dotyczących Klienta.
6. W przypadku, gdy Klient zapomniał hasła dostępu do e-BOK na stronie logowania, powinien zaznaczyć opcję: „Nie pamiętam hasła”. Moduł e-BOK automatycznie wygeneruje i wyśle nowe, tymczasowe hasło na podany podczas rejestracji adres e-mail.
7. Dane na koncie Klienta są aktualne na dzień następnego po zaksięgowaniu wpłaty.

§ 5

Bezpieczeństwo

1. Klienci zobowiązani są do korzystania z e-BOK zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności do:
 - a) niepodejmowania działań mających na celu odczytanie Haseł i danych innych Użytkowników,
 - b) nieudostępniania haseł osobom trzecim,
 - c) wylogowania się niezwłocznie po zakończeniu korzystania z e-BOK
 - d) powiadomienia Spółki o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu udostępnionego oprogramowania.
2. Klienci korzystający z e-BOK winni wykorzystywać go w sposób zgodny z jego przeznaczeniem.
3. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za sposób, w jaki Klient korzysta z modułu e-BOK, ani za jakiegokolwiek wynikłe z tego skutki prawne.
4. Zakazane jest podejmowanie przez Użytkowników jakichkolwiek działań lub dopuszczanie się przez nich jakichkolwiek zaniechań, które mogłyby naruszyć lub ograniczyć prawidłowe lub sprawne funkcjonowanie e-BOK, doprowadzić do jego nadmiernego obciążenia lub przeciążania, czy też w inny sposób zakłócać prawidłowe lub sprawne jego funkcjonowanie.
5. Zakazane jest wprowadzanie lub umożliwienie wprowadzania do e-BOK jakichkolwiek szkodliwych elementów, w tym oprogramowania lub kodów źródłowych, w szczególności zaś wirusów komputerowych, tzw. trojanów lub keyloggerów, czy też oprogramowania służącego rozsyłaniu niezamówionych przez odbiorców informacji (SPAM).
6. Zakazane jest również wprowadzanie lub umożliwienie wprowadzania do e-BOK:

- a) jakichkolwiek treści sprzecznych z prawem lub mogących naruszać prawo,
 - b) jakichkolwiek treści naruszających prawa lub dobra osobiste jakichkolwiek osób trzecich,
 - c) jakichkolwiek treści naruszających prawnie chronione tajemnice jakichkolwiek osób trzecich,
 - d) jakichkolwiek treści pozyskanych przez Użytkownika w sposób sprzeczny z prawem,
 - e) jakichkolwiek treści sprzecznych z dobrymi obyczajami lub powszechnie przyjętym systemem wartości, w szczególności dotyczących jakichkolwiek osób treści ośmieszających, dyskredytujących, mogących uwłaczać ich godności, czy też podważać posiadaną pozycję rynkową ,
 - f) jakichkolwiek treści zawierających przemoc, pornografię, promocję narkotyków lub innych nielegalnych substancji, nawołujących do popełniania przestępstw.
7. W razie gdyby okazało się to konieczne lub celowe, Spółka jest uprawniona do prowadzenia prac technicznych lub konserwacyjnych w zakresie modułu e-BOK, w tym również takich, które mogą powodować czasowe utrudnienia lub wyłączenie funkcjonowania e-BOK lub pewnych z jego elementów lub funkcjonalności, jak też uniemożliwiać albo ograniczać dostęp do treści zgromadzonych w e-BOK. O planowanych przerwach w dostępie Klienci będą informowani poprzez stosowne informacje na stronie e-BOK podczas logowania oraz na stronie www.akbrzeszcze.pl.
8. W razie gdyby okazało się to konieczne lub celowe dla zapewnienia sprawnego funkcjonowania e-BOK, Spółka może przysyłać Użytkownikom informacje lub komunikaty o charakterze technicznym lub proceduralnym, nie mających charakteru informacji handlowych w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
9. Koszty wynikające z posługiwania się przez Użytkownika środkami porozumiewania się na odległość (koszty połączenia z siecią Internet, SMS, połączeń telefonicznych) celem korzystania z e-BOK ponosi Użytkownik.
10. Spółka nie dokonuje przeszkolenia Użytkowników w zakresie korzystania z modułu e-BOK, w tym ich poszczególnych elementów lub funkcjonalności, wobec czego Użytkownik jest obowiązany zapoznać się z zasadami jego działania we własnym zakresie.
11. Mając na uwadze ciągłe zmiany w oprogramowaniu dostarczonym przez osoby trzecie, Spółka jest uprawniona do wprowadzania zmian wymagań technicznych niewpływających na zakres możliwości korzystania z e-BOK, w szczególności zmiany polegającej na aktualizacji wersji przeglądarek niezbędnych do prawidłowego działania e-BOK. Aktualizacja taka nie stanowi zmiany Regulaminu.
12. Spółka nie udostępnia urządzeń lub oprogramowania, które może być konieczne dla prawidłowego korzystania z e-BOK.
13. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za:
- a) nieprawidłowe korzystanie przez Użytkownika z e-BOK, jak również za wynikłe z tego konsekwencje,
 - b) skutki wynikające z wejścia przez osoby trzecie w posiadanie hasła Użytkownika, oraz bezprawne działania osób trzecich polegające na ingerencji w system komputerowy Użytkownika,
 - c) szybkość przesyłanych danych wynikającą z uwarunkowań systemowych oraz łączy transmisyjnych Klienta.

Rozwiązanie umowy

1. Rozwiązanie łączących Spółkę i Klienta umów powoduje zablokowanie dostępu do e-BOK.
2. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z użytkowania e-BOK w każdym czasie.

§ 7

Reklamacje

1. Użytkownik jest uprawniony do złożenia reklamacji.
2. Reklamacje, jak również wszelkie uwagi i pytania związane z e-BOK można składać:
 - a) w formie pisemnej na adres: Agencja Komunalna sp. z o.o. ul. Kościelna 7, 32-620 Brzeszcze,
 - b) a pomocą poczty elektronicznej na adres ak@akbrzeszcze.pl
3. W celu usprawnienia procesu jej rozpoznania reklamacja zawierać winna co najmniej:
 - a) zgodne z danymi podanymi w e-BOK dane umożliwiające identyfikację Użytkownika
 - b) powód zgłaszanej reklamacji, w tym opis zgłaszanych uwag lub zastrzeżeń,
 - c) podanie adresu lub adresu poczty elektronicznej, na który skierowana ma być odpowiedź na reklamację;
4. Reklamacje rozpatrywane są przez Spółkę niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni. W razie, gdyby do rozpatrzenia reklamacji konieczne było uzyskanie – od zgłaszającego ją lub osoby trzeciej – dodatkowych informacji lub wyjaśnień, termin wskazany w zdaniu poprzedzającym liczy się począwszy od dnia uzyskania ostatniej z takich dodatkowych informacji lub wyjaśnień.

§ 8

Ochrona Danych Osobowych

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego, RODO, ustawy o ochronie danych osobowych oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Zgodnie art. 13 ust. 1 i 2 oraz art. 14 RODO informujemy, że administratorem danych osobowych w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta (e-BOK) (dalej jako: „Administrator”) jest Agencja Komunalna Sp. z o.o., ul. Kościelna 7, 32-620 Brzeszcze, NIP 6521000388, REGON 272203933, KRS 0000085514, tel.:(032) 211 12 47, e-mail: ak@akbrzeszcze.pl.
3. We wszelkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych przez Administratora danych można uzyskać informację, kontaktując się z Inspektorem Ochrony Danych - Panią Patrycją Hładoń za pośrednictwem poczty elektronicznej, przesyłając informację na adres e-mail: rodo@akbrzeszcze.pl lub listownie i osobiście pod adresem siedziby Administratora lub telefonicznie: 668416144.
4. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w celu założenia i obsługi konta w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta (e-BOK).
5. Podstawa prawna przetwarzania danych w zakresie działań stanowiących główny cel Administratora wynika w szczególności z art. 6 ust. 1 lit. a) (osoba, której dane dotyczą wyraziła zgodę) RODO, art. 6 ust. 1 lit. f) RODO (przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora), lit. c) RODO (przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze) w związku z przepisami Kodeksu Cywilnego oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

6. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres funkcjonowania konta w e-BOK, jak i po jego zakończeniu - przez okres przedawnienia roszczeń przysługujących administratorowi danych i w stosunku do niego, ustalonym zgodnie z odrębnymi przepisami.
7. Dostęp do danych będą miały osoby pracujące i współpracujące z Administratorem w zakresie obsługi Pani/Pana konta w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta (e-BOK) oraz podmioty realizujące usługi na rzecz Administratora – każdorazowo będą zawierane wówczas umowy powierzenia. Partnerem Administratora w świadczeniu na rzecz Pani/Pana usług jest Unisoft Sp. z o.o. z siedzibą 81-368 Gdynia, ul. Pułaskiego 8, KRS 0000140627, NIP 652-100-03-88, REGON 008046770, z którym Administrator za Państwa dane w przypadkach ściśle określonych przepisami prawa mogą zostać ujawnione poprzez przesłanie uprawnionym podmiotom, w szczególności za pomocą systemów państwowych do organów nadzorujących wykonanie świadczenia.
8. Posiada Pani/Pan prawo do żądania od administratora dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do cofnięcia zgody na przetwarzanie oraz prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych, w zakresie wynikającym z przepisów RODO.
9. W celu realizacji powyższych praw prosimy o złożenie pisemnego wniosku za pośrednictwem poczty elektronicznej, przesyłając informację na adres e-mail: rodo@akbrzeszcze.pl lub listownie i osobiście pod adresem siedziby Administratora.
10. Ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO pod adresem: ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.
11. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest dobrowolne. Niepodanie jednak danych osobowych skutkować będzie niemożnością utworzenia konta w e-BOK.
12. Dokumentami nadrzędnymi wobec niniejszego Regulaminu jest Regulamin odprowadzania ścieków obowiązujące na terenie działalności Agencji Komunalnej sp. z o.o.

§ 9

Postanowienia końcowe

1. Spółka zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu.
2. Informacje na temat zmian Regulaminu zamieszczane będą na stronie internetowej Agencji Komunalnej sp. z o.o. www.akbrzeszcze.pl oraz na indywidualnym koncie użytkownika e-BOK