

Regulamin elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK)

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK), zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez AQUA SA, w tym zakres i rodzaj usług oraz warunki udostępniania i korzystania z systemu teleinformatycznego obsługującego eBOK.

2. Regulamin spełnia wymogi art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 344 z późn. zm.).

3. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej AQUA S.A. w formie umożliwiającej jego pozyskiwanie, odtwarzanie i wydrukowanie oraz w siedzibie AQUA S.A.

4. Przed rejestracją do eBOK wymagane jest zapoznanie się i zaakceptowanie postanowień Regulaminu. Zawarcie umowy o świadczenie przez AQUA SA usług drogą elektroniczną następuje z chwilą aktywacji dostępu do eBOK.

5. Pojęcia użyte w Regulaminie oznaczają:

a) świadczenie usług drogą elektroniczną - wykonanie usługi bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. z 2024r. poz. 34 z późn. zm.);

b) 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;

c) AQUA SA – „AQUA” Spółka Akcyjna w Bielsku-Białej, ul. 1 Maja 23, 43-300 Bielsko-Biała, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym w Bielsku-Białej VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000030779, REGON 002393877, NIP 547 – 008 – 36 - 58, kapitał zakładowy 207.791.936 zł (w całości wpłacony);

d) Klient – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest odbiorcą usług świadczonych przez AQUA SA;

e) Użytkownik - Klient, Zarządca albo Pełnomocnik Klienta zarejestrowani w eBOK;

f) eBOK – elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne pod adresem <https://ebok.aqua.com.pl/>;

- g) przeglądarka internetowa - program komputerowy umożliwiający przeglądanie dokumentów w standardzie HTML, niezbędny do korzystania z eBOK;
- h) login – indywidualny identyfikator Użytkownika (symbol klienta) lub adres e-mail, nadany podczas rejestracji;
- i) hasło - ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie logowania się w eBOK;
- j) e-faktura – faktura, faktura korygująca, duplikat faktury w formie dokumentu elektronicznego, który spełnia wymogi określone dla faktur elektronicznych w przepisach art. 106 a i nast. ustawy z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług (t.j. Dz.U. z 2024 r., poz. 361 z późn. zm.).

§ 2

Rodzaje i zakres usług udostępnionych poprzez eBOK

1. Poprzez eBOK Użytkownik uzyskuje możliwość:

a) podglądu danych dotyczących realizowanych przez AQUA SA usług, to jest:

- danych teleadresowych,
- danych o wodomierzach i odczytach,
- danych o fakturach,
- rozliczeniach i saldach należności,

b) wykonywania innych czynności związanych z realizacją usług, to jest:

- pobierania faktur w formacie PDF,
- dokonywania płatności faktur online poprzez serwis płatniczy,
- zgłaszania wniosków o zmianę danych,
- zgłaszania odczytu wodomierza,
- zgłaszania wniosków ogólnych

c) otrzymywania na adres e-mail lub numer telefonu bieżących informacji związanych z realizacją usług lub działalnością AQUA SA.

2. AQUA SA ma prawo zmieniać sposób prezentacji danych oraz zakres funkcjonalny eBOK.

3. W eBOK udostępniane są dane rozliczeniowe (odczyty, faktury, rozliczenia) z ostatnich 24 miesięcy.

4. Dane dotyczące zapłaty przez Klienta faktur aktualizowane są po zaksięgowaniu wpłaty w AQUA SA, co następuje w ciągu 3 dni roboczych od wpłynięcia środków na konto AQUA SA. W związku z tym informacje prezentowane w eBOK w tym zakresie mogą być nieaktualne.

§ 3

Warunki udostępniania eBOK

1. AQUA SA udostępnia eBOK Użytkownikom na czas nieokreślony, nieodpłatnie, 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
2. AQUA SA zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do eBOK lub ograniczenia funkcjonalności w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej, planowanej konserwacji. Jeżeli termin planowanej przerwy lub konserwacji będzie dłuższy niż 12 godzin, Użytkownik zostanie o tym poinformowany poprzez odpowiedni komunikat zamieszczony na stronie www.aqua.com.pl.
3. Użytkownikiem eBOK może zostać Klient, który zaakceptuje postanowienia Regulaminu podczas procesu samodzielnej rejestracji oraz Zarządca albo Pełnomocnik Klienta, którzy zaakceptują postanowienia Regulaminu podczas składania wniosku o udostępnienie eBOK.
4. W trakcie samodzielnej rejestracji Klient wypełnia wniosek rejestracyjny, w którym podaje dane identyfikujące go jako nabywcę usług AQUA SA oraz swój adres elektroniczny (e-mail), na który będzie wysyłana korespondencja elektroniczna związana z rejestracją oraz z obsługą eBOK. Klient zobowiązany jest do postępowania zgodnie z podawanymi instrukcjami.
5. Zarządca albo Pełnomocnik Klienta składają wniosek o udostępnienie eBOK w formie pisemnej na adres AQUA SA. Pracownik AQUA SA dokonuje rejestracji, przy czym Użytkownik zobowiązany jest do postępowania zgodnie z podawanymi instrukcjami. Druk wniosku dostępny jest na stronie <https://www.aqua.com.pl/content/ebok-e-faktura-formularze-do-pobrania>.
6. AQUA SA nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usługi wynikający z podania błędnych danych przez Użytkownika podczas rejestracji.
7. Użytkownik może w każdym czasie zrezygnować z usług udostępnianych przez eBOK poprzez złożenie wniosku w formie pisemnej na adres AQUA SA lub za pomocą wiadomości e-mail wysłanej z adresu Użytkownika na adres ebok@aqua.com.pl. Druk wniosku o rezygnację z eBOK dostępny jest na stronie <https://www.aqua.com.pl/content/ebok-e-faktura-formularze-do-pobrania>.
8. Rezygnacja, o której mowa w ust. 7, nie wiąże się z obciążeniem Użytkownika jakimikolwiek kosztami.
9. Po otrzymaniu dyspozycji rezygnacji AQUA SA dezaktywuje dostęp Użytkownika do eBOK w ciągu 3 dni roboczych.
10. W przypadku naruszenia przez Użytkownika warunków § 4 ust. 12 Regulaminu lub przepisów prawa, AQUA SA ma prawo do rozwiązania umowy określonej w § 1 ust. 4 w trybie natychmiastowym.
11. Powiadomienie o rozwiązaniu umowy, o którym mowa w ust. 10 niniejszego paragrafu AQUA SA wysyła na adres e-mail Użytkownika.

12. W przypadku niepoinformowania przez Użytkownika o zmianie adresu e-mail dokonanej w trakcie obowiązywania usługi eBOK, wysyłanie informacji na adres e-mail wskazany we wniosku rejestracyjnym uważa się za skuteczne.

§ 4

Warunki korzystania z eBOK

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z eBOK zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
2. Do prawidłowego przeglądania eBOK zaleca się stosowanie jednej z niżej wymienionych przeglądarek internetowych w najnowszej dostępnej wersji: Edge; Mozilla Firefox; Safari; Google Chrome.
3. Korzystanie z eBOK jest możliwe po podaniu podczas logowania właściwego loginu Użytkownika oraz hasła.
4. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć login oraz hasło przed dostępem osób nieuprawnionych.
5. Użytkownik ma możliwość zmiany hasła na inne w dowolnym momencie po zalogowaniu się w eBOK.
6. Jeżeli Użytkownik zapomni hasła, powinien skorzystać z procedury ustawienia nowego hasła poprzez wybór na stronie logowania opcji „Nie pamiętam hasła”. Następnie Użytkownik zobowiązany jest do postępowania zgodnie z podawanymi instrukcjami.
7. Dyspozycja złożona przez Użytkownika za pośrednictwem eBOK jest ostatecznym wyrażeniem jego woli, chyba że zapisy lub komunikaty zawarte w eBOK poinformują o konieczności potwierdzenia dyspozycji na piśmie.
8. Użytkownik zobowiązany jest na bieżąco sprawdzać prawidłowość realizacji wykonania zleczonych dyspozycji, a w razie stwierdzenia nieprawidłowości do zgłoszenia ich do AQUA SA.
9. Korzystanie z funkcjonalności „Dodaj odczyt” odnosi się wyłącznie do sytuacji wyjątkowych, uzgodnionych z AQUA SA, ponieważ AQUA SA dokonuje odczytów wodomierzy we własnym zakresie. Obowiązkiem Klienta jest udostępnianie wodomierza do odczytu w terminach wynikających z okresów obrachunkowych określonych w umowie. Podany przez Użytkownika stan wodomierza zostanie wykorzystany do rozliczenia pod warunkiem, że data odczytu zgodna będzie z okresem obrachunkowym. Stan wodomierza podany poza okresem rozliczeniowym będzie przyjmowany jako odczyt kontrolny.
10. Użytkownik jest zobowiązany do regularnego odbierania wiadomości przesyłanych przez AQUA SA za pośrednictwem poczty elektronicznej, w ramach świadczenia umowy określonej w § 1 ust. 4.

11. AQUA SA nie kontroluje środowiska komputerowego Użytkowników, zaleca jednak, aby osoby te upewniły się korzystając z e-BOK, czy ich środowisko komputerowe jest bezpieczne. AQUA SA nie ponosi odpowiedzialności za działania jakichkolwiek programów destrukcyjnych (np. wirusów) w stacji roboczej Użytkownika.

12. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz zakazu dostarczania przez lub do systemów teleinformatycznych AQUA SA treści:

a) powodujących zachwianie pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych AQUA SA lub innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu usług drogą elektroniczną,

b) naruszających dobra osób trzecich, zasady współzycia społecznego lub niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

§ 5

Zasady wystawiania i udostępniania faktur VAT, korekt faktur VAT poprzez eBOK

1. AQUA SA udostępnia faktury Użytkownikom eBOK w formacie PDF, gwarantując ich czytelność, autentyczność pochodzenia i integralność.

2. Użytkownik eBOK może otrzymywać e-faktury, pod warunkiem wyrażenia zgody na taki sposób otrzymywania faktur.

3. Zgodę na włączenie usługi przesyłania e-faktur udziela się podczas procesu rejestracji, poprzez zakładkę „Ustawienia i zgody”, albo poprzez złożenie dyspozycji w formie pisemnej na adres AQUA SA.

4. Usługa jest aktywowana w ciągu 3 dni roboczych. Od dnia aktywacji usługi Użytkownik będzie otrzymywał wyłącznie e-faktury, które będą wysyłane w formacie PDF na adres e-mail wskazany przez Użytkownika.

5. Zgoda na e-fakturę jest równoznaczna z rezygnacją z otrzymywania faktur w formie papierowej.

6. Użytkownik zobowiązuje się do utrzymywania aktywnego adresu e-mail wskazanego jako właściwy do wysyłania e-faktur przez cały okres korzystania z usługi.

7. AQUA SA nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Użytkownika błędnego adresu e-mail, jak również nie poinformowania przez Użytkownika o zmianie adresu e-mail.

8. Użytkownik jest uprawniony do cofnięcia zgody na e-fakturę. Cofnięcie zgody następuje poprzez wyłączenie usługi w zakładce „Ustawienia i zgody”, albo poprzez złożenie dyspozycji w formie pisemnej na adres AQUA SA.

9. Cofnięcie zgody jest skuteczne po zweryfikowaniu wniosku przez AQUA SA, co nastąpi w ciągu 3-dni roboczych od złożenia dyspozycji.

10. Rezygnacja z e-BOK nie jest równoznaczna z cofnięciem zgody na e-fakturę.

§ 6

Zakres odpowiedzialności

1. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane we wniosku rejestracyjnym oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą eBOK.
2. Klient ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do eBOK przez osoby niebędące Użytkownikami, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie loginu i hasła.
3. AQUA SA nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z udostępnienia przez Użytkownika jego loginu oraz hasła osobom trzecim.
4. Informacje uzyskane za pośrednictwem eBOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu błędnych rozliczeń. AQUA SA nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem eBOK.

§ 7

Reklamacje

1. Zgłoszenie przez Użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczącej eBOK możliwe jest poprzez eBOK (zakładka KONTAKT”) lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: ebok@aquacom.pl lub pod numerem telefonu 33 82 80 373 lub korespondencyjnie na adres AQUA SA.
2. Zgłoszenie powinno zawierać opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
3. Reklamacja rozpatrywana będzie w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania przez Spółkę pod warunkiem, że sprawa nie będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian funkcjonującego oprogramowania.

§ 8

Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników jest AQUA S.A., z siedzibą w Bielsku-Białej, dane kontaktowe: ul. 1 Maja 23, 43-300 Bielsko-Biała, adres e-mail: aqua@aquacom.pl.
2. Kontakt z Inspektorem ochrony danych zapewniony jest pod adresem e-mail: iod@aquacom.pl oraz listownie - na adres AQUA SA z dopiskiem „Inspektor ochrony danych”.
3. Dane Użytkowników będą przetwarzane, aby:

- a) założyć i bezpiecznie zarządzać kontem Użytkownika, zapewnić obsługę Użytkownika, w tym udostępniać odpowiednie funkcje i usługi eBOK, komunikować się elektronicznie w związku z rejestracją i obsługą eBOK, zgodnie z postanowieniami Regulaminu - podstawą prawną przetwarzania jest zawarcie i realizacja umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną;
- b) przekazywać Użytkownikom informacje handlowo-marketingowe - podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes AQUA SA, w związku z udzieloną odrębnie zgodą na komunikację elektroniczną w tym zakresie;
- c) rozpatrywać reklamacje / dochodzić lub bronić się przed roszczeniami dotyczącymi eBOK – podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes AQUA SA;
- d) analizować ruch sieciowy oraz zapewnić bezpieczeństwo eBOK (dotyczy adresu IP, daty, dnia godziny oraz rodzaju wykonywanych przez Użytkowników czynności w eBOK) - podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes AQUA SA.

4. Odbiorcami danych osobowych będą: podmiot świadczący usługi płatnicze (w szczególności PayPro S.A., ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań), podmioty świadczące dla AQUA SA usługi konsultacyjne, doradcze oraz IT (w szczególności UNISOFT Sp. z o.o., ul. Kazimierza Pułaskiego 8, 81-368 Gdynia). Dane osobowe mogą zostać również przekazane podmiotom upoważnionym do ich przetwarzania na podstawie przepisów prawa.

5. Dane osobowe Użytkowników nie będą przekazywane do państw trzecich ani do organizacji międzynarodowych.

6. Użytkownikom przysługuje: prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do odwołania zgody (przy czym wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego na podstawie zgody przed jej wycofaniem). Użytkownikom przysługuje również prawo do wniesienia sprzeciwu (w przypadku, gdy podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes AQUA SA). Prawa te nie są bezwzględne - przewidziane są wyjątki od ich realizacji.

7. Użytkownicy mają także prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

8. Dane Użytkowników pozyskane w związku z założeniem i prowadzeniem konta będą przetwarzane przez okres korzystania z eBOK, a po dezaktywacji konta będą przechowywane maksymalnie przez okres 30 dni. Dane przetwarzane w celu realizacji prawnie uzasadnionych interesów AQUA SA będą przechowywane nie dłużej, niż do upływu terminu przedawnienia roszczeń wynikającego z przepisów prawa – okres ten może ulec skróceniu w wyniku uwzględnienia złożonego sprzeciwu.

9. Podanie przez Użytkownika danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do założenia konta i świadczenia usług związanych z eBOK.

10. Dane osobowe Użytkowników nie będą podlegać zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

§ 9

Postanowienia końcowe

1. W przypadku zmiany treści Regulaminu AQUA SA udostępni go na stronie internetowej <https://www.aqua.com.pl/ebok-menu> oraz poinformuje Użytkowników poprzez eBOK. Jeżeli Użytkownik nie wyraża zgody na zmianę treści Regulaminu, ma prawo do rezygnacji z usługi zgodnie z postanowieniami § 3 ust. 7-9.
2. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia Regulaminu na stronie internetowej AQUA SA. Korzystanie z eBOK po wprowadzeniu zmian do Regulaminu równoznaczne jest z wyrażeniem dla nich akceptacji.
3. W przypadkach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają postanowienia przepisów powszechnie obowiązujących.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 22.05.2024r.