

Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta Zakładu Usług Komunalnych Sp. z o.o. w Kielczowie

Przed rejestracją w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta należy uważnie zapoznać się z poniższym Regulaminem. Rejestrując się Klient potwierdza, że zapoznał się z treścią Regulaminu i wyraża zgodę na wszystkie postanowienia w nim zawarte.

I. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług internetowych.
2. Dostęp do Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) możliwy jest poprzez stronę internetową www.zuk-kielczow.pl.
3. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - Spółka** - Zakład Usług Komunalnych Spółka z o. o. w Kielczowie;
 - e-BOK** - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta;
 - Klient** - podmiot, który jest stroną zawartej z Zakładem Usług Komunalnych Spółka z o.o. w Kielczowie umowy na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków;
 - Użytkownik** - Klient zarejestrowany w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta (e-BOK) - posiadający login oraz hasło;
 - Login** – identyfikator (numer Klienta/Nabywcy wskazany na fakturze), który Zakład Usług Komunalnych Sp. z o.o. w Kielczowie nadał każdemu Klientowi;
 - Hasło** - kombinacja znaków (min. 8, musi zawierać małe i wielkie litery oraz cyfry i znaki specjalne) zapewniająca użytkownikowi wyłączność dostępu do Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK);
 - 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.
 - Ustawa o ochronie danych osobowych** – ustawa z dnia 10 maja 2018r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2018 poz. 1000)
4. Funkcjonowanie e-BOK nadzoruje Dział Zbytu i Rozliczeń oraz Biuro Obsługi Klienta zwanymi dalej Operatorem.
5. Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne.
6. Regulamin korzystania z e-BOK jest dostępny na stronie internetowej: www.zuk-kielczow.pl oraz w Biurze Obsługi Klienta, 55-093 Kielczów ul. Wilczycka 14.
7. Administratorem Państwa danych osobowych jest Zakład Usług Komunalnych Spółka z o.o. Informujemy, iż dane osobowe Użytkownika przetwarzane są zgodnie z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych: RODO oraz Ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018r. Administrator wyznaczyła Inspektora Ochrony Danych, z którym Użytkownik e-BOK może skontaktować się poprzez e-mail: iod@zuk-kielczow.pl w każdej sprawie dotyczącej przetwarzania jego danych osobowych. Dane osobowe Użytkownika e-BOK będą przetwarzane wyłącznie w celach związanych z realizacją Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK) na podstawie art. 6 ust. 1 lit a, b, f RODO. Dodatkowe informacje na temat przetwarzania danych osobowych znajdują się na stronie internetowej: www.zuk-kielczow.pl/Dział_obsługi_klienta/Klauzula_informacyjna oraz w Biurze Obsługi Klienta, 55-093 Kielczów ul. Wilczycka 14.

II. Rejestracja

1. Przed rejestracją Klient zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu.

2. Zarejestrowanie Klienta może nastąpić:

a) strona internetowa – na stronie www.zuk-kielczow.pl w zakładce „E-BOK” po wyborze „Logowanie do systemu” należy wypełnić formularz rejestracyjny umieszczony w polu „Rejestracja”, zapoznać się i zaakceptować Regulamin i inne niezbędne komunikaty;

b) przez złożenie w Biurze Obsługi Klienta wniosku o wydanie (udzielenie) dostępu do e-BOK. Druk takiego wniosku stanowi Załącznik 1 do niniejszego Regulaminu.

3. Po wypełnieniu i wysłaniu przez Klienta drogą elektroniczną wypełnionego formularza lub po złożeniu wypełnionego i podpisanego wniosku o udzielenie dostępu do e-BOK, następuje wygenerowanie hasła dostępu (w terminie 2 dni roboczych) i wysłanie na podany adres e-mailowy lub przekazanie bezpośrednio Klientowi w Biurze Obsługi Klienta w dniu złożenia wniosku.

4. Początkowe hasło dostępu jest przydzielane losowo przez Operatora i służy do pierwszego zalogowania do systemu.

5. Przy pierwszym logowaniu Klient musi zmienić wygenerowane w e-BOK hasło na własne.

6. Ze względów bezpieczeństwa system będzie automatycznie wymuszał na Użytkowniku zmianę hasła co 180 dni.

6. W przypadku utraty hasła dostępu do e-BOK, na stronie www.zuk-kielczow.pl w zakładce „e-BOK” po wyborze „Logowanie do systemu” znajduje się pole „Nie pamiętam hasła”. Po wprowadzeniu Identyfikatora oraz adresu e-mail, podanego przy pierwszej rejestracji, nowe hasło zostanie wysłane niezwłocznie na podany przy pierwszej rejestracji adres e-mail. Przypomnienie hasła jest również możliwe osobiście w Biurze Obsługi Klienta.

7. Operator zobowiązany jest do usunięcia konta Klienta z listy użytkowników e-BOK na każde jego pisemne żądanie. Wniosek o wycofaniu dostępu e-BOK stanowi Załącznik 2 do niniejszego Regulaminu.

8. W przypadku rozwiązania umowy na dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków konto Klienta zostanie zablokowane a dane usunięte.

9. Klient zobowiązuje się do korzystania z e-BOK zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu, a w szczególności do:

- a. niepodejmowania działań mających na celu odczytanie haseł innych użytkowników e-BOK;
- b. nie przenoszenia na osoby trzecie prawa do korzystania z e-BOK;
- c. bieżącego kontrolowania ewentualnych zmian Regulaminu.

10. Spółka zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu. Każda zmiana Regulaminu będzie udostępniana na stronie internetowej www.zuk-kielczow.pl.

11. Brak akceptacji przez Klienta zmian wprowadzanych przez Operatora do Regulaminu oznaczać będzie rezygnację z użytkowania e-BOK.

III. Korzystanie z usług e-BOK

1. Użytkownik może korzystać z następujących usług:

- a) wgląd do danych osobowych Użytkownika w systemie Spółki, m.in. adres podstawowy (zameldowania), adres korespondencyjny, indywidualny numer rachunku bankowego;
- b) przesyłanie stanu wodomierza (na podstawie podanych przez Użytkownika informacji dotyczących wskazań wodomierza, Zakład wystawia fakturę rozliczeniową z tytułu zużycia wody i/lub odprowadzania ścieków), jak również sprawdzanie poprzednich odczytów wodomierza;
- c) analiza zużycia wody w oparciu o odczyty wodomierza z danego okresu;
- d) przeglądanie rozliczeń wystawionych faktur – data wystawienia faktury, termin płatności faktury, kwota faktury, zafakturowana ilość wody i/lub ścieków, historia faktur;
- e) sprawdzanie aktualnego stanu konta Użytkownika wraz z odsetkami naliczonymi w notach;
- f) bieżąca kontrola płatności – daty i kwoty płatności w danym okresie;
- g) przeglądanie wezwań do zapłaty, prowadzonych spraw windykacyjnych i sądowych w stosunku do Użytkownika;

- h) przeglądanie wykazu zawartych umów oraz aneksów do tych umów – numer umowy, data zawarcia, rodzaj umowy, data aneksu, data obowiązywania aneksu, itp.
- i) korespondencja - zgłaszanie awarii, uwagi dotyczące jakości wody, aktualizacja danych m.in. adresów zameldowania lub korespondencyjnego, wysłanie pisma innej treści;
- j) zgłaszanie reklamacji - reklamacja składana za pośrednictwem e-BOK powinna zawierać: imię i nazwisko/ nazwę firmy oraz adres zamieszkania albo siedziby Klienta, określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu, zwięźle przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację. Reklamacja podlega rozpatrzeniu, zgodnie z terminami wskazanymi w Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

IV. Pomoc techniczna

1. Operator może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować widok danych w e-BOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane.
2. Operator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania e-BOK. Informacja o zmianach zostanie zamieszczona na stronie internetowej Zakładu.
3. Operator ma prawo zablokować dostęp do konta, w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez Użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
4. Operator e-BOK podejmie wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie serwisu, w zakresie możliwości wynikających z dostępu poziomu technicznego.
5. Spółka zobowiązuje się do przestrzegania z należytą starannością obowiązujących w niej procedur ochrony danych osobowych i ochrony systemów informatycznych.
6. Operator zastrzega sobie możliwość wstrzymania dostępności do e-BOK w celu przeprowadzenia czynności konserwacyjnych.
7. Zgłoszenie przez Użytkownika wszelkich uwag, pytań, nieprawidłowości lub reklamacji możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: biuro@zuk-kielczow.pl, pod numerem telefonu (71) 398 80 36 oraz pisemnie na adres:
Zakład Usług Komunalnych Sp. z o.o., 55-093 Kielczów ul. Wilczycka 14.
8. Operator e-BOK nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łączy transmisyjnych.

V. Zakres odpowiedzialności

1. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą e-BOK.
2. Operator e-BOK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła Użytkownika przez osoby trzecie.

VI. Postanowienia końcowe

1. Traci moc dotychczasowy Regulamin z dnia 24.04.2018 roku.
2. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 04.10.2018 roku.



Zakład Usług Komunalnych Spółka z o.o.

ul. Wilczycka 14
55-093 Kielców
tel. (71)398-80-36/39
fax (71)398-81-81
e-mail: biuro@zuk-kielczow.pl

Bank: BS OLEŚNICA
36 9584 1021 2003 0302 0971 0001
Regon: 931976499
NIP: 896-11-98-303
www.zuk-kielczow.pl

VI Wydział Gospodarczy Krajowego
Rejestru Sądowego
KRS: 0000098993
Kapitał zakładowy: 29 619 414,00

Załącznik 1 do Regulaminu e-BOK ZUK Sp. z o.o. w Kielcovie

..... dn.....r.

Nazwa Klienta:

.....

Adres zamieszkania / siedziby:

.....

Adres korespondencyjny:

.....

Telefon:..... E-mail:.....

Numer Klienta / Nabywcy: PESEL / NIP:

WNIOSEK O UDZIELENIE DOSTĘPU DO ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA e-BOK Zakładu Usług Komunalnych Spółka z o.o. w Kielcovie

Zwracam się z prośbą o wygenerowanie hasła dostępu do e-BOK.

W razie rezygnacji z korzystania z e-BOK zobowiązuję się do niezwłocznego pisemnego zawiadomienia Operatora o zmianach na drukach zgodnych z Regulaminem e- BOK ZUK Sp. z o. o. w Kielcovie.

Oświadczam, iż zapoznałem się i akceptuję treść Regulaminu e-BOK ZUK Sp. z o.o. w Kielcovie dostępnego na stronie www.zuk-kielczow.pl.

.....
(data i podpis osoby upoważnionej)



Zakład Usług Komunalnych Spółka z o.o.

ul. Wilczycka 14
55-093 Kielczone
tel. (71)398-80-36/39
fax (71)398-81-81
e-mail: biuro@zuk-kielczow.pl

Bank: BS OLEŚNICA
36 9584 1021 2003 0302 0971 0001
Regon: 931976499
NIP: 896-11-98-303
www.zuk-kielczow.pl

VI Wydział Gospodarczy Krajowego
Rejestru Sądowego
KRS: 0000098993
Kapitał zakładowy: 29 619 414,00

Załącznik 2 do Regulaminu e-BOK ZUK Sp. z o.o. w Kielczowie

..... dn.....r.

Nazwa Klienta:

.....

Adres zamieszkania / siedziby:

.....

Adres korespondencyjny:

.....

Telefon:..... E-mail:.....

Numer Klienta / Nabywcy: PESEL / NIP:

WNIOSEK O WYCOFANIE DOSTĘPU DO ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA e-BOK Zakładu Usług Komunalnych Spółka z o.o. w Kielczowie

Zgodnie z Regulaminem e-BOK Zakładu Usług Komunalnych Sp. z o.o. w Kielczowie niniejszym zawiadamiam, że rezygnuję z dostępu do Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK).

Proszę o usunięcie mojego konta Klienta z listy użytkowników e-BOK.

.....
(data i podpis osoby upoważnionej)