



## Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK) Odolanowskiego Zakładu Komunalnego Sp. z o.o.

### § 1

1. Niniejszy Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK), zwany dalej „Regulaminem”, określa rodzaje, zakres, warunki i zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Odolanowski Zakład Komunalny Sp. z o.o., w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta Użytkownika, zapewniającego dostęp do oferowanych usług internetowych.
2. Przedmiotowy Regulamin wydaje się na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1513).
3. Regulamin w wersji elektronicznej jest udostępniony na stronie internetowej Spółki: [www.ozkodolanow.pl](http://www.ozkodolanow.pl) w zakładce „Regulacje prawne”.
4. Wyrażenie zgody na postanowienia Regulaminu przy uruchomieniu usługi jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków tego Regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy. Przystąpienie do wykonania umowy następuje z chwilą rejestracji. Brak akceptacji postanowień Regulaminu uniemożliwia korzystanie z eBOK.
5. Postanowienia Regulaminu są dla stron wiążące.
6. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne jest na stronie internetowej <https://ebok.ozkodolanow.pl/>
7. Korzystanie z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta jest bezpłatne.

### § 2

Użyte w dalszej części Regulaminu określenia oznaczają:

- 1) Spółka – **Odolanowski Zakład Komunalny Sp. z o.o.**, ul. Bartosza 7, 63-430 Odolanów, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000459347, NIP: 622-278-31-93, REGON: 302409617, posiadającą kapitał zakładowy w wysokości 30 957 000 zł.
- 2) eBOK – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta Spółki;
- 3) Klient – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej ze Spółką umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków;
- 4) Użytkownik – Klient korzystający z modułu eBOK;
- 5) Przeglądarka internetowa - program umożliwiający przeglądanie stron i serwisów internetowych;
- 6) Konto – funkcjonalność zapewniająca możliwość korzystania z eBOK przez Klienta po przeprowadzeniu Logowania, w tym dostęp do indywidualnych danych dotyczących Klienta;
- 7) Hasło – kombinacja dowolnych minimum 8 znaków umożliwiająca Użytkownikowi logowanie się do eBOK;





- 8) Rejestracja – proces odbywający się za pośrednictwem przeglądarki elektronicznej na stronie internetowej Spółki obejmujący wypełnienie formularza rejestracyjnego, w tym złożenie oświadczenia o wyrażeniu zgody na udostępnianie przez Spółkę faktur drogą elektroniczną, wraz z akceptacją Regulaminu ;
- 9) Logowanie – proces obejmujący wejście do eBOK za pomocą adresu e-mail (loginu) i Hasła lub profilu zaufanego (ePUAP);
- 10) Wylogowanie - wyjście z eBOK poprzez wybór opcji „wyloguj”;
- 11) eFaktura – faktura, w tym faktura korygująca oraz duplikat faktury, w formie dokumentu elektronicznego, udostępniona Użytkownikowi za pośrednictwem eBOK, która spełnia wymogi określone w powszechnie obowiązujących przepisach prawa podatkowego.

### § 3

1. Usługa eBOK jest dostępna wyłącznie dla Klientów Spółki.
2. Nadzór nad funkcjonowaniem eBOK sprawuje Biuro Obsługi Klienta Spółki.

### § 4

1. Założenie i rejestracja Konta możliwa jest poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego na stronie internetowej.
2. W celu rejestracji do Elektronicznego Biura Obsługi Klientów wymagane jest podanie przez Klienta: adresu e-mail, numeru telefonu, identyfikatora klienta. Dodatkowo Klient może potwierdzić swoją tożsamość podając kwotę z ostatniej faktury.
3. Spółka ma prawo weryfikacji poprawności podanych przez Klienta danych.
4. Podczas tworzenia Konta tworzony jest profil Użytkownika i generowane jest dla niego indywidualne hasło do logowania, które po pierwszym zalogowaniu należy zmienić.
5. Spółka przesyła na adres mailowy podany przy rejestracji wygenerowane hasło do konta Użytkownika.
6. Pierwsze Hasło jest przydzielane losowo i służy do pierwszego zalogowania do eBOK.
7. Po pierwszym logowaniu wymagana jest zmiana Hasła.
8. Klient winien zapewnić poufność Hasła, nie ujawniając go innym osobom.
9. Spółka ma prawo zablokować dostęp do konta w wypadku stwierdzenia, że Użytkownik korzysta z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
10. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z udostępnienia przez Użytkownika adresu e-mail oraz hasła osobom trzecim.
11. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym, a także podejmowanie działań mogących wywołać zakłócenia w funkcjonowaniu lub uszkodzenie eBOK.





## § 5

1. W ramach dostępu do eBOK Użytkownik po zalogowaniu się ma dostęp do następujących funkcjonalności:
  - 1) Panel Klienta - gdzie znajdują się szczegółowe dane Użytkownika. W ramach tej funkcjonalności Użytkownik może zmienić Hasło;
  - 2) Stan wodomierza – gdzie Użytkownik może podać stan wodomierza;
  - 3) Faktury – gdzie Użytkownik może wyświetlić, pobrać (w formacie PDF) poszczególne faktury VAT oraz dokonać płatności za nie;
  - 4) Rozrachunki – gdzie Użytkownik może zweryfikować, które należności nie zostały opłacone oraz dokonać płatności.
  - 5) Zgłoszenia – zgłoszenie awarii lub planowana obsługa techniczna odbiorcy itp.;
  - 6) Zlecenia – zlecenie usług oferowanych przez Spółkę;
  - 7) Komunikat - otrzymywanie automatycznych komunikatów od Spółki;
  - 8) Monit - powiadomienia o zbliżających się terminach płatności i/lub o ich przekroczeniu;
  - 9) Wezwanie - otrzymywanie na konto wezwanie do zapłaty;
  - 10) Wniosek - odbiorca uzyskuje możliwość złożenia wniosków w zakresie umorzenia należności, rozłożenia należności na raty, zwrotu nadpłaty.
2. Zakres usług w eBOK może ulec zmianom, w szczególności z powodu zmiany lub rozszerzenia funkcjonalności eBOK.
3. O wszelkich zmianach, o których mowa powyżej, Spółka powiadomi Użytkownika poprzez stosowną informację.
4. W przypadku zmiany adresu e-mail, podanego podczas rejestracji Konta, Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić zmianę tych danych.
5. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki niezgłoszenia zmiany adresu e-mail przez Klienta.

## § 6

1. Spółka udostępnia eFaktury na Koncie Użytkownika oraz:
  - 1) dla osób, które wyraziły zgodę na przysyłanie eFaktury – przesyła ją na adres mailowy Użytkownika,
  - 2) dla osób, które nie wyraziły zgodę na przysyłanie eFaktury – informuje ich o wystawieniu eFaktury poprzez powiadomienie wysłane na adres mailowy.
2. Na przysyłanie eFaktury drogą mailową Użytkownik wyraża zgodę w formularzu rejestracyjnym przy zakładaniu Konta. Przesłanie Użytkownikowi eFaktury jest równoznaczne z rezygnacją przez Użytkownika z otrzymywania rozliczeń w formie papierowej.
3. Użytkownik może zrezygnować z możliwości udostępniania eFaktury poprzez złożenie oświadczenia o rezygnacji.
4. Rezygnacja z udostępniania eFaktury jest równoznaczna z rozpoczęciem wystawiania przez Spółkę kolejnych faktur w formie papierowej.

## § 7





1. Do korzystania z eBOK Użytkownikowi jest niezbędne urządzenie z dostępem do Internetu oraz aktualną przeglądarką internetową.
2. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania, sprzętu komputerowego lub łącz transmisyjnych, z których korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają Użytkownikowi korzystanie z eBOK, a w szczególności otrzymywanie lub opłacanie eFaktur.
3. Spółka przewiduje chwilowe wstrzymanie dostępności do eBOK w przypadku prowadzenia prac aktualizacyjnych i konserwacyjnych, a także awarii łącza internetowego Spółki, przy czym o wszelkich planowanych przerwach Klient zostanie wcześniej poinformowany w stosownym komunikacie.

## § 8

1. Użytkownik ma możliwość usunięcia Konta korzystając z możliwości przewidzianych w Panelu Klienta.
2. W przypadku naruszenia warunków Regulaminu lub przepisów powszechnie obowiązującego prawa Spółka może zablokować Użytkownikowi dostęp do Konta w trybie natychmiastowym.
3. W przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków lub rezygnacji z prowadzenia Konta Użytkownik traci dostęp do systemu eBOK po upływie 14 dni od daty rozwiązania umowy ze Spółką. W takim przypadku Użytkownik zobowiązany jest do pobrania wszystkich udostępnionych eFaktur z Konta w terminie, o którym mowa w zdaniu pierwszym.
4. Rezygnacja z usługi eBOK skutkuje usunięciem danych osobowych Użytkownika z systemu eBOK.

## § 9

1. Zgłoszenie przez Użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących eBOK możliwe jest:
  - a) w formie papierowej, przesłane na adres Spółki lub złożone w siedzibie Spółki,
  - b) w formie elektronicznej, przesłane na elektroniczną skrzynkę pocztową, tj. [biuro@ozkodolanow.pl](mailto:biuro@ozkodolanow.pl).
2. W zgłoszeniu należy opisać problem będący podstawą złożenia reklamacji.
3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
  - a) zgodne z danymi podanymi w eBOK dane umożliwiające identyfikację Użytkownika,
  - b) opis zgłaszanych uwag lub zastrzeżeń,
  - c) wskazanie sposobu przesłania odpowiedzi na reklamację,
  - d) w wypadku reklamacji składanych w sposób wskazany w ust. 1 lit. „b” – podanie w tytule wiadomości e-mail słowa „reklamacja eBOK” lub o analogicznym znaczeniu.
4. Reklamacja rozpatrywana będzie w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania przez Spółkę pod warunkiem, że sprawa nie będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień. W





- przypadku konieczności złożenia dodatkowych wyjaśnień termin na rozpatrzenie reklamacji jest liczony od dnia, kiedy Klient przesłał ostateczne wyjaśnienia.
5. W przypadku, gdyby zachowanie terminu z ust. 4 nie było możliwe, Użytkownik zostanie poinformowany o przyczynach i orientacyjnym czasie potrzebnym na rozpatrzenie reklamacji.

## § 10

Spółka informuje, że:

- 1) Administratorem danych osobowych jest Odolanowski Zakład Komunalny Sp. z o.o.
- 2) Celem przetwarzania podanych danych jest wykonanie zleconej usługi, a podstawą prawną przetwarzania jest:
  - a) umowa zawarta lub mająca być zawarta z Klientem o wykonanie usługi, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. B RODO;
  - b) obowiązek prawny, któremu podlega na Administratorze, polegający na zachowywaniu dowodów księgowych i prawnych, a co za tym idzie przetwarzania konkretnych danych osobowych, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. C RODO;
  - c) interes prawny administratora, w przypadku ewentualnych roszczeń i obrony prawnej w razie sporów, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. F RODO.
- 3) Okres przetwarzania określa się na czas istnienia aktywnego konta w systemie eBOK. Okres ten może ulec przedłużeniu ze względu na cele archiwizacyjne, dochodzenie roszczeń lub inny obowiązek prawny wynikający z obowiązującej normy prawnej. Po upływie wskazanego czasu dane zostaną usunięte.
- 4) Podane dane osobowe mogą zostać udostępnione organom publicznym oraz funkcjonariuszom publicznym w celu wykonania usługi lub na umocowane prawnie żądanie, a także podmiotom, z którymi Administrator zawarł umowy powierzenia danych osobowych. Poza powyżej wskazanymi przypadkami, dane nie zostaną przekazane osobom trzecim, w tym do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.
- 5) Właściciel danych osobowych ma prawo do cofnięcia wyrażonej zgody, dostępu treści podanych danych, ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania oraz usunięcia, a także, że posiada prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych.
- 6) Właściciel danych osobowych posiada prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
- 7) Podanie danych jest wymogiem umownym lub prawnym, koniecznym dla jej zawarcia i/lub wykonania usługi. Odmowa podania danych osobowych będzie skutkować odmową wykonania usługi.
- 8) Podane dane nie podlegają zautomatyzowanemu przetwarzaniu, w tym profilowaniu.

## § 11

1. Spółka zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w niniejszym Regulaminie.





2. W przypadku zmiany Regulaminu, jego doręczenie odbywać się będzie poprzez umieszczenie komunikatu oraz aktualnej wersji Regulaminu na stronie internetowej Spółki.
3. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia Użytkownikowi Regulaminu na stronie internetowej Spółki.
4. Korzystanie z eBOK po wprowadzeniu zmian do Regulaminu równoznaczne jest z wyrażeniem dla nich akceptacji.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
6. Prawem właściwym w sprawach dotyczących eBOK jest prawo polskie.
7. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usługi poprzez eBOK rozpatrywane będą przez Sąd właściwy dla siedziby Spółki.

