

REGULAMIN

Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK)

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK), zwany dalej „Regulaminem”, określa warunki i zasady korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Miejskie Przedsiębiorstwo Infrastruktury „KOS-EKO” Sp. z o.o. z siedzibą w Kościerzynie za pośrednictwem Internetowego Biura Obsługi Klienta.
2. Regulamin został sporządzony z uwzględnieniem wymogów art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 1513, z późn. zm.) i jest udostępniany nieodpłatnie na stronie internetowej Spółki pod adresem www.kos-eko.pl oraz w serwisie e-BOK w sposób umożliwiający jego pozyskiwanie, utrwalanie, odtwarzanie i przechowywanie.
3. Rozpoczęcie korzystania z Konta wymaga zapoznania się z Regulaminem oraz jego akceptacji. Akceptacja Regulaminu podczas rejestracji lub logowania oznacza potwierdzenie zapoznania się z jego treścią oraz zgodę na korzystanie z e-BOK na zasadach w nim określonych. Akceptacja Regulaminu nie wymaga zawarcia odrębnej umowy o korzystanie z e-BOK.
4. Regulamin nie zastępuje Umowy zawartej pomiędzy Klientem a Spółką. W przypadku rozbieżności pomiędzy treścią Regulaminu a bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa pierwszeństwo mają przepisy prawa.

§ 2. Słowniczek

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- a) **Spółka / Administrator** – Miejskie Przedsiębiorstwo Infrastruktury „KOS-EKO” Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, ul. Strzelecka 30A, 83-400 Kościerzyna, KRS 0000044459, NIP 5910004173, REGON 191379020.
- b) **e-BOK** – Internetowe Biuro Obsługi Klienta, tj. serwis internetowy umożliwiający korzystanie z Usług świadczonych przez Spółkę drogą elektroniczną.
- c) **Umowa** – umowę zawartą pomiędzy Klientem a Spółką, w szczególności dotyczącą zaopatrzenia w wodę, zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków, odprowadzania ścieków, sprzedaży ciepła lub świadczenia usług przesyłowych.
- d) **Klient** – osobę fizyczną, osobę prawną albo jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, która jest stroną Umowy zawartej ze Spółką.
- e) **Użytkownik** – Klienta albo osobę działającą w jego imieniu, która zaakceptowała Regulamin i posiada dostęp do Konta.
- f) **Usługa** – funkcjonalność e-BOK udostępnianą Użytkownikowi przez Spółkę drogą elektroniczną.
- g) **Konto** – indywidualny, autoryzowany dostęp Użytkownika do danych i funkcjonalności e-BOK powiązanych z danym Klientem.
- h) **Login** – indywidualny identyfikator Użytkownika służący do identyfikacji podczas korzystania z Konta, w szczególności numer/symbol Klienta albo adres e-mail, jeżeli system dopuszcza taki sposób logowania.
- i) **Hasło** – poufny ciąg znaków ustalony przez Użytkownika, służący do autoryzacji dostępu do Konta.
- j) **Blokada Konta** – czasowe ograniczenie albo uniemożliwienie korzystania z Konta lub wybranych Usług.
- k) **Połączenie szyfrowane HTTPS/TLS** – techniczne zabezpieczenie transmisji danych pomiędzy urządzeniem Użytkownika a e-BOK, realizowane z wykorzystaniem aktualnie stosowanych protokołów szyfrowania.



- l) **System** – system informatyczny umożliwiający Użytkownikowi dostęp do Konta oraz wymianę informacji za pośrednictwem Internetu.
- m) **Administrator Systemu Informatycznego** – osobę albo podmiot odpowiedzialny za techniczne utrzymanie lub obsługę Systemu na zlecenie Spółki.
- n) **Metoda weryfikacji Użytkownika / CAPTCHA** – mechanizm zabezpieczenia formularza przed zautomatyzowanym użyciem, polegający na wykonaniu zadania weryfikacyjnego, w tym podaniu słownie dwóch z pięciu wyświetlonych cyfr, jeżeli System tego wymaga.
- o) **Urządzenie pomiarowe** – przyrząd pomiarowy w rozumieniu właściwych przepisów, w szczególności ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 757, z późn. zm.).
- p) **Okno odczytowe wodomierza** – termin wyznaczony przez Spółkę dla samodzielnego przekazywania przez Użytkownika stanu wodomierza albo innego urządzenia pomiarowego.
- q) **Okres rozliczeniowy** – okres rozliczania usług wskazany w Umowie.
- r) **Wodomierz** – przyrząd pomiarowy zainstalowany na instalacji wodociągowej obiektu budowlanego, służący do pomiaru ilości pobranej wody.
- s) **Wodomierz główny** – przyrząd pomiarowy w rozumieniu ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków
- t) **Wodomierz ultradźwiękowy** – wodomierz główny z wbudowanym modułem umożliwiającym zdalny albo radiowy odczyt danych.
- u) **Wodomierz dodatkowy- WBZ** – przyrząd pomiarowy zainstalowany za wodomierzem głównym, służący ustaleniu ilości wody bezpowrotnie zużytej, zainstalowany, utrzymywany i legalizowany na koszt odbiorcy.
- v) **Wodomierz własny** – przyrząd pomiarowy mierzący ilość wody pobranej z własnych ujęć, zainstalowany, utrzymywany i legalizowany na koszt odbiorcy, do którego stosuje się odpowiednio wymogi dotyczące wodomierza głównego.
- w) **Wodomierz dla celów przeciwpożarowych** – przyrząd pomiarowy mierzący ilość wody pobranej z ujęć przedsiębiorstwa dla celów przeciwpożarowych, zainstalowany, utrzymywany i legalizowany na koszt odbiorcy, do którego stosuje się odpowiednio wymogi dotyczące wodomierza głównego.
- x) **Ciepłomierz** - przyrząd pomiarowy przeznaczony do pomiaru ciepła oddawanego przez ciecz będącą ciekłym nośnikiem ciepła w obiegu wymiany ciepła, wykonany jako przyrząd zespolony albo składany, złożony z przetwornika przepływu, pary czujników temperatury i przelicznika, albo jako kombinacja tych dwóch rodzajów konstrukcji;

§ 3. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników i Klientów jest Miejskie Przedsiębiorstwo Infrastruktury „KOS-EKO” Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kościerzynie, ul. Strzelecka 30A, 83-400 Kościerzyna, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000044459, NIP 5910004173, REGON 191379020, zwana dalej „Administratorem” lub „Spółką”.
2. Z Administratorem można kontaktować się:
 - a) pisemnie na adres: ul. Strzelecka 30A, 83-400 Kościerzyna;
 - b) pocztą elektroniczną na adres: bok@kos-eko.pl, a w sprawach dotyczących ochrony danych osobowych również na adres: inspektorochronydanych@kos-eko.pl.

3. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych. Z Inspektorem Ochrony Danych można kontaktować się we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz wykonywania praw związanych z przetwarzaniem danych:
 - a) pisemnie na adres Administratora wskazany w ust. 1;
 - b) pocztą elektroniczną na adres: inspektorochronydanych@kos-eko.pl.
4. Dane osobowe są przetwarzane zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. („RODO”), ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych oraz innymi właściwymi przepisami prawa.
5. W związku z udostępnieniem i obsługą e-BOK Administrator może przetwarzać w szczególności następujące kategorie danych:
 - a) dane identyfikacyjne, w tym imię i nazwisko albo nazwę Klienta;
 - b) dane kontaktowe, w tym adres korespondencyjny, adres e-mail i numer telefonu, jeżeli został podany;
 - c) dane związane z Umową, w tym numer ewidencyjny Klienta, adres nieruchomości, dane rozliczeniowe, dane o fakturach, płatnościach, odczytach i urządzeniach pomiarowych;
 - d) dane uwierzytelniające i techniczne związane z korzystaniem z e-BOK, w tym Login, dane o aktywacji Konta, adres IP, identyfikatory sesji, informacje o dacie i czasie logowania oraz zdarzeniach w systemie;
 - e) treść zgłoszeń, reklamacji, pytań i wiadomości kierowanych przez Użytkownika za pośrednictwem e-BOK lub poczty elektronicznej.
6. Dane osobowe są przetwarzane w następujących celach i na następujących podstawach prawnych:
 - a) założenie, aktywacja i obsługa Konta oraz udostępnianie Usług e-BOK – art. 6 ust. 1 lit. b RODO;
 - b) realizacja Umowy zawartej ze Spółką, w tym obsługa rozliczeń, faktur, odczytów, płatności, reklamacji i komunikacji z Klientem – art. 6 ust. 1 lit. b RODO;
 - c) wypełnianie obowiązków prawnych ciążących na Administratorze, w szczególności wynikających z przepisów rachunkowych, podatkowych, dotyczących zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, sprzedaży ciepła oraz świadczenia usług drogą elektroniczną – art. 6 ust. 1 lit. c RODO;
 - d) zapewnienie bezpieczeństwa e-BOK, wykrywanie nadużyć, dochodzenie lub obrona przed roszczeniami oraz wewnętrzna obsługa zgłoszeń – art. 6 ust. 1 lit. f RODO, tj. prawnie uzasadniony interes Administratora;
 - e) w zakresie, w jakim dane są przetwarzane na podstawie odrębnie wyrażonej zgody – art. 6 ust. 1 lit. a RODO.
7. Podanie danych niezbędnych do założenia i obsługi Konta jest dobrowolne, lecz konieczne do korzystania z e-BOK. Niepodanie danych wymaganych w procesie rejestracji albo weryfikacji może uniemożliwić założenie, aktywację lub dalsze korzystanie z Konta.
8. Dane osobowe będą przechowywane przez okres korzystania z e-BOK, okres obowiązywania Umowy oraz przez czas niezbędny do wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Administratorze, a także do upływu terminów przedawnienia roszczeń. Dane przetwarzane na podstawie zgody są przetwarzane do czasu cofnięcia zgody, chyba że istnieje inna podstawa prawna dalszego przetwarzania.
9. Odbiorcami danych mogą być podmioty świadczące na rzecz Administratora usługi niezbędne do obsługi e-BOK i działalności Spółki, w szczególności dostawcy systemów informatycznych, hostingu, usług serwisowych, pocztowych, prawnych, audytowych, księgowych lub płatniczych, przy czym podmioty przetwarzające dane na zlecenie Administratora działają wyłącznie na podstawie stosownych umów i zgodnie z poleceniami Administratora.

10. Osobie, której dane dotyczą przysługują, na zasadach określonych w RODO, następujące prawa:
- a) prawo dostępu do danych;
 - b) prawo żądania sprostowania danych;
 - c) prawo żądania usunięcia danych;
 - d) prawo żądania ograniczenia przetwarzania;
 - e) prawo do przenoszenia danych, jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody lub umowy i w sposób zautomatyzowany;
 - f) prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych opartego na art. 6 ust. 1 lit. f RODO;
 - g) prawo cofnięcia zgody w dowolnym momencie, jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed cofnięciem zgody.
11. W celu wykonania praw, o których mowa w ust. 10, należy skontaktować się z Administratorem albo Inspektorem Ochrony Danych, korzystając z danych kontaktowych wskazanych w ust. 2 i 3.
12. Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli uzna, że przetwarzanie jej danych osobowych narusza przepisy RODO.
13. W ramach e-BOK Administrator nie podejmuje wobec Użytkowników decyzji w sposób wyłącznie zautomatyzowany, w tym nie prowadzi profilowania wywołującego wobec Użytkownika skutki prawne lub w podobny sposób istotnie na niego wpływającego.

§ 4. Zakres informacji i usług dostępnych w e-BOK

1. W e-BOK mogą być udostępniane w szczególności następujące Usługi:
- a) informacje o aktualnym stanie wodomierzy, ciepłomierzy i innych urządzeń pomiarowych dotyczących Klienta;
 - b) podawanie stanów wodomierzy dodatkowych;
 - c) podawanie stanów urządzeń pomiarowych ścieków;
 - d) wgląd w historię faktur oraz pobieranie dokumentów udostępnionych przez Spółkę;
 - e) sprawdzanie terminów płatności faktur;
 - f) wgląd w historię odczytów wodomierzy, ciepłomierzy i innych urządzeń pomiarowych;
 - g) graficzna prezentacja historii odczytów wodomierzy, ciepłomierzy i urządzeń pomiarowych;
 - h) graficzna prezentacja historii należności wynikających z faktur;
 - i) sprawdzanie terminu upływu legalizacji wodomierza, ciepłomierza albo innego urządzenia pomiarowego;
 - j) wgląd w dane identyfikacyjne i kontaktowe powiązane z Kontem;
 - k) podgląd i pobieranie dokumentów, w tym umów, aneksów i innych dokumentów udostępnionych w e-BOK;
 - l) sprawdzanie aktualnej taryfy cenowej, jeżeli została udostępniona w e-BOK;
 - ł) zadawanie pytań, przysyłanie zgłoszeń oraz składanie reklamacji dotyczących e-BOK.
2. Zakres Usług może zależeć od rodzaju Umowy, konfiguracji Konta, danych dostępnych w Systemie oraz aktualnych możliwości technicznych e-BOK.
3. Spółka może rozszerzać, ograniczać albo modyfikować zakres Usług udostępnianych w e-BOK, w szczególności z przyczyn technicznych, organizacyjnych, bezpieczeństwa albo zmian przepisów prawa. Informacja o istotnych zmianach zakresu Usług będzie udostępniana na Koncie Użytkownika, w zakładce „Wiadomości”, albo na stronie internetowej Spółki.

§ 5. Korzystanie z usług e-BOK

Użytkownik może korzystać w e-BOK w szczególności z następujących zakładek albo funkcjonalności:

1. **Faktury i zapłaty** – prezentuje faktury, korekty, płatności oraz saldo Użytkownika według wskazanego zakresu, łącznie z podsumowaniem;
2. **Rachunki i płatności** – prezentuje faktury, korekty, płatności z wyszczególnieniem wszystkich dokumentów zapłaty
3. **Kalendarz płatności** – prezentuje faktury pozostające do uregulowania w ujęciu miesięcznego kalendarza lub dziennego.
4. **Wodomierze** – prezentuje ewidencję wodomierzy oraz umożliwia wprowadzanie odczytów dla poszczególnych wodomierzy dodatkowych, w tym – jeżeli funkcjonalność jest dostępna – z poziomu przycisku „Dodaj odczyt”;
5. **Liczniki** – zawiera informacje techniczne dotyczące sprzedaży ciepła, w tym dane dotyczące lokalizacji ciepłomierza, mocy zamówionej oraz zużycia ciepła;
6. **Dokumenty** – zawiera listę umów, aneksów i innych dokumentów udostępnionych Użytkownikowi jeżeli zostały udostępnione w eBOK;
7. **Wiadomości** – prezentuje komunikaty kierowane przez Spółkę do Użytkowników e-BOK;
8. **Kontakt** – zawiera dane adresowe, numery telefonów oraz inne dane kontaktowe Spółki i umożliwia przesłanie wiadomości przez Klienta do Spółki

§ 6. Warunki korzystania z e-BOK

1. Warunkiem korzystania z e-BOK jest akceptacja Regulaminu, prawidłowa rejestracja Konta oraz aktywacja Konta przez Spółkę.
2. Korzystanie z e-BOK jest nieodpłatne. Użytkownik ponosi we własnym zakresie koszty dostępu do Internetu, urządzenia końcowego oraz oprogramowania, z którego korzysta.
3. Do prawidłowego korzystania z e-BOK wymagane jest urządzenie z dostępem do Internetu, aktualna przeglądarka internetowa obsługująca połączenia HTTPS/TLS, włączona obsługa JavaScript oraz akceptacja niezbędnych plików cookie wymaganych do działania serwisu.
4. Zaleca się korzystanie z aktualnych wersji powszechnie używanych przeglądarek internetowych, w szczególności Chrome, Edge, Firefox, Opera albo Safari. Spółka nie gwarantuje prawidłowego działania e-BOK w przeglądarkach niewspieranych przez ich producentów.
5. Rejestracja do e-BOK następuje za pośrednictwem strony internetowej Spółki pod adresem www.kos-eko.pl, po wybraniu zakładki e-BOK i wypełnieniu formularza rejestracyjnego.
6. W procesie rejestracji Klient podaje dane wymagane przez System, w tym Login albo dane umożliwiające jego nadanie. Login jest przypisany do Użytkownika na czas korzystania z Konta, chyba że funkcjonalność Systemu umożliwia jego zmianę.
7. Po pozytywnej weryfikacji danych rejestracyjnych Klienta System może wygenerować hasło jednorazowe albo link aktywacyjny, które zostaną przesłane na adres e-mail podany przy rejestracji.
8. Podczas pierwszego logowania przy użyciu hasła jednorazowego Użytkownik jest zobowiązany do zmiany hasła i zdefiniowania własnego Hasła dostępu. Hasło powinno mieć co najmniej 8 znaków, nie powinno zawierać polskich znaków i powinno spełniać wymagania bezpieczeństwa wskazane w Systemie.
9. Hasło można zmienić w dowolnym czasie korzystania z Usługi w zakładce „Ustawienia” – „Zmiana hasła”, o ile taka funkcjonalność jest dostępna.

10. Aktywacja Konta następuje nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia skutecznego zakończenia procesu rejestracji i weryfikacji danych, chyba że aktywacja nie jest możliwa z przyczyn leżących po stronie Użytkownika, w szczególności z powodu podania nieprawidłowych lub niekompletnych danych.
11. W przypadku błędnego podania Loginu albo Hasła Użytkownik otrzyma odpowiedni komunikat. Użytkownik może skorzystać z funkcji odzyskiwania Hasła, jeżeli jest dostępna w Systemie, podając wymagane dane identyfikacyjne oraz adres e-mail powiązany z Kontem.
12. Użytkownik jest zobowiązany do zachowania poufności Loginu, Hasła oraz innych danych uwierzytelniających. Użytkownik nie powinien udostępniać tych danych osobom trzecim ani korzystać z Konta w sposób umożliwiający nieuprawniony dostęp do danych.
13. Użytkownik jest zobowiązany dbać o aktualność adresu e-mail powiązanego z Kontem. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania błędnego albo nieaktualnego adresu e-mail, w szczególności za dostarczenie informacji osobie nieuprawnionej wskutek błędnego podania danych przez Użytkownika.
14. Zakazane jest dostarczanie za pośrednictwem e-BOK treści o charakterze bezprawnym, naruszających prawa osób trzecich, dobre obyczaje, bezpieczeństwo Systemu albo powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
15. Spółka może zablokować Konto albo ograniczyć dostęp do wybranych Usług, jeżeli Użytkownik narusza Regulamin, korzysta z e-BOK niezgodnie z prawem, podejmuje działania zagrażające bezpieczeństwu Systemu albo zachodzi uzasadnione podejrzenie nieuprawnionego dostępu do Konta.
16. Spółka może czasowo ograniczyć dostępność e-BOK bez wcześniejszego zawiadomienia w przypadku awarii, zagrożenia bezpieczeństwa Systemu albo konieczności przeprowadzenia pilnych prac technicznych. O planowanych przerwach technicznych Spółka informuje w miarę możliwości z wyprzedzeniem.
17. Przerwy, awarie lub problemy w działaniu e-BOK nie mają wpływu na obowiązywanie Umowy ani nie zwalniają Klienta z obowiązków wynikających z Umowy, w szczególności z obowiązku terminowej zapłaty należności.
18. Spółka stosuje środki techniczne i organizacyjne służące ochronie danych oraz bezpieczeństwu komunikacji pomiędzy urządzeniem Użytkownika a e-BOK, w szczególności połączenie szyfrowane HTTPS/TLS. Korzystanie z Internetu wiąże się jednak z ryzykiem typowym dla usług online, dlatego zaleca się używanie aktualnego systemu operacyjnego, aktualnej przeglądarki oraz oprogramowania zabezpieczającego.

§ 7. Podawanie stanów wodomierza

1. Użytkownik może przekazywać stany wodomierza dodatkowego albo innego urządzenia pomiarowego w zakresie udostępnionym w e-BOK, w szczególności w zakładce „Dodaj odczyt”.
2. Odczyty należy podawać w terminach wskazanych przez Spółkę, w czasokresie zgodnym z Okresem rozliczeniowym określonym w Umowie poprzez ich umieszczenie w Oknie odczytowym wodomierza udostępnionym w Systemie eBOK.
3. Jeżeli zachodzi uzasadnione podejrzenie, że podany odczyt jest błędny, Użytkownik ma obowiązek umożliwić osobom reprezentującym Spółkę dostęp do wodomierza albo urządzenia pomiarowego w celu weryfikacji odczytu, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, na zasadach wynikających z art. 7 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 757, z późn. zm.).
4. Informacje uzyskane za pośrednictwem e-BOK mają charakter informacyjny i nie stanowią wyłącznej podstawy dochodzenia roszczeń wobec Spółki z tytułu nieprawidłowości w rozliczeniach. Jeżeli Użytkownik uważa, że informacje dostępne w e-BOK są nieprawidłowe, powinien skorzystać z procedury reklamacyjnej określonej w § 8 Regulaminu.



5. Dla Klienta zobowiązanego do podawania stanów wodomierza dodatkowego Spółka uruchamia aktywne Okno odczytowe wodomierza dodatkowego uruchamiane jest w okresie od 1. do 15. dnia miesiąca kończącego dany Okres rozliczeniowy, zgodnie z Umową oraz aktualną konfiguracją Systemu.
6. Spółka zastrzega sobie prawo dokonywania kontrolnych odczytów wodomierzy i urządzeń pomiarowych, w tym co najmniej dwa razy w roku, jeżeli wynika to z Umowy, przepisów prawa albo potrzeb prawidłowego rozliczenia usług.

§ 8. Składanie reklamacji

1. Użytkownik może zgłaszać nieprawidłowości lub reklamacje dotyczące funkcjonowania e-BOK:
 - a) pocztą elektroniczną na adres: bok@kos-eko.pl;
 - b) pisemnie na adres Spółki: ul. Strzelecka 30A, 83-400 Kościerzyna;
 - c) za pośrednictwem e-BOK, jeżeli taka funkcjonalność została udostępniona.
2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej dane umożliwiające identyfikację Użytkownika lub Klienta, zwięzły opis problemu, datę wystąpienia nieprawidłowości, dane kontaktowe do udzielenia odpowiedzi oraz w miarę możliwości dokumenty lub zrzuty ekranu potwierdzające zgłoszenie.
3. Spółka udziela odpowiedzi na reklamację dotyczącą e-BOK bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 14 dni roboczych od dnia jej otrzymania, chyba że sprawa wymaga dodatkowych wyjaśnień, pozyskania danych od podmiotu technicznego albo zmian w funkcjonującym oprogramowaniu. W takim przypadku Spółka poinformuje Użytkownika o przyczynie przedłużenia terminu oraz przewidywanym terminie odpowiedzi.
4. Odpowiedź na reklamację złożoną elektronicznie może zostać udzielona w formie elektronicznej na adres e-mail powiązany z Kontem albo wskazany w zgłoszeniu. Na żądanie Użytkownika odpowiedź może zostać udzielona w formie pisemnej, o ile Użytkownik wskaże adres korespondencyjny.

§ 9. Rezygnacja z korzystania z e-BOK

1. Klient może w każdym czasie zrezygnować z korzystania z e-BOK poprzez złożenie dyspozycji rezygnacji w e-BOK, jeżeli taka funkcjonalność została udostępniona, albo pisemnie na adres korespondencyjny Spółki.
2. Rezygnacja z e-BOK nie jest równoznaczna z rozwiązaniem Umowy zawartej ze Spółką i nie wpływa na obowiązki Klienta wynikające z tej Umowy.
3. Konto Użytkownika zostanie dezaktywowane w terminie 7 dni roboczych od dnia otrzymania przez Spółkę skutecznej dyspozycji rezygnacji, chyba że przepisy prawa, obowiązki archiwizacyjne albo względy bezpieczeństwa uzasadniają dłuższe zachowanie wybranych danych w zakresie niezbędnym do realizacji tych obowiązków.
4. Spółka może zaprzestać świadczenia Usług e-BOK wobec danego Użytkownika albo dezaktywować Konto w przypadku:
 - a) korzystania z e-BOK niezgodnie z Regulaminem;
 - b) korzystania z e-BOK niezgodnie z przepisami prawa;
 - c) braku akceptacji zmiany Regulaminu;
 - d) stwierdzenia zagrożenia bezpieczeństwa Systemu, danych Spółki, danych Klienta albo danych innych Użytkowników;
 - e) ustania Umowy albo braku podstaw do dalszego udostępniania Konta.

§ 10. Postanowienia końcowe

1. Spółka zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu, w szczególności w przypadku zmiany przepisów prawa, zmiany zakresu Usług, zmiany funkcjonalności e-BOK, konieczności dostosowania Regulaminu do wymogów bezpieczeństwa albo zmian organizacyjnych Spółki.
2. Informacja o zmianie Regulaminu oraz jego aktualna treść będą udostępniane Użytkownikowi w e-BOK, na stronie internetowej Spółki albo w inny sposób umożliwiający zapoznanie się z treścią zmian.
3. W przypadku braku akceptacji zmiany Regulaminu Klient może zrezygnować z korzystania z e-BOK na zasadach określonych w § 9 Regulaminu. Korzystanie z e-BOK po wejściu w życie zmian oznacza akceptację Regulaminu w zmienionym brzmieniu.
4. Administrator Systemu Informatycznego może dokonywać przerw technicznych w korzystaniu z e-BOK, w szczególności w celu konserwacji, aktualizacji, usuwania awarii albo zapewnienia bezpieczeństwa Systemu.
5. Spory wynikające ze świadczenia Usług za pośrednictwem e-BOK będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
6. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Kodeksu cywilnego, RODO, ustawy o ochronie danych osobowych, ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków oraz inne przepisy właściwe dla rodzaju Usług świadczonych przez Spółkę.
7. Regulamin w niniejszym brzmieniu został przyjęty Zarządzeniem Dyrektora Miejskiego Przedsiębiorstwa Infrastruktury „KOS-EKO” Sp. z o.o. nr 38/2026 z dnia 15.07. 2026 r. i wchodzi w życie z dniem jego podpisania. Jednocześnie tracą moc Zarządzenia nr 14/2016 z 19.07.2016 r., 13/2017 z 30.06.2017 r. i 14/2018 z 18.06.2018 r.

DYREKTOR

Robert Fennig