

## Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta

### § 1. Zasady ogólne.

1. Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK), zwany dalej Regulaminem, określa warunki i zasady korzystania z usług oferowanych przez Miejskie Przedsiębiorstwo Infrastruktury „KOS-EKO” Sp. z o.o z siedzibą w Kościerzynie drogą elektroniczną za pomocą Internetowego Biura Obsługi Klienta.
2. Regulamin spełnia wymogi przewidziane w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2016 r. poz. 1030 ) i jest udostępniony na stronie internetowej Spółki <http://www.kos-eko.pl> w zakładce e-BOK – w formie umożliwiającej jego pozyskiwanie i odtwarzanie.
3. Wyrażenie zgody na postanowienia Regulaminu podczas logowania się Użytkownika na Konto jest równoznaczne z potwierdzeniem zapoznania się z treścią Regulaminu oraz akceptacją jego warunków. Akceptacja postanowień Regulaminu nie wymaga zawierania odrębnej umowy.

### § 2. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem Pani / Pana danych osobowych jest spółka Miejskie Przedsiębiorstwo Infrastruktury KOS-EKO Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kościerzynie (83-400) przy ul. Strzeleckiej 30a, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ w Gdańsku VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000044459, o numerze NIP 5910004173, o kapitale zakładowym w wysokości 26.071.200,00 złotych (dalej jako: Administrator). Może się Pani / Pan z skontaktować z Administratorem w następujący sposób:
  - listownie na adres: ul. Strzeleckiej 30a, 83-400 Kościerzyna
  - przez e-mail: [inspektorochronydanych@kos-eko.pl](mailto:inspektorochronydanych@kos-eko.pl)
2. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych. Jest to osoba, z którą może Pani / Pan się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych. Z Inspektorem można się kontaktować w następujący sposób:
  - listownie na adres: ul. Strzeleckiej 30a, 83-400 Kościerzyna
  - przez e-mail: [inspektorochronydanych@kos-eko.pl](mailto:inspektorochronydanych@kos-eko.pl)
3. Administrator będzie przetwarzać Pani/Pana dane osobowe w celu realizacji umowy. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są w zakresie:
  - 1) imię, nazwisko,



- 2) numer ewidencyjny PESEL lub gdy ten numer nie jest nadany – numer paszportu, dowodu osobistego lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość,
- 3) adres zameldowania na pobyt stały,
- 4) adres do korespondencji, o ile jest inny niż adres zameldowania,
- 5) dane służące weryfikacji klienta
- 6) adresy elektroniczne Klienta przetwarzane są wyłącznie na potrzeby związane ze świadczeniem usług w ramach e-BOK.

Podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. a-b RODO, mianowicie dobrowolnie wyrażona zgoda na przetwarzanie danych lub niezbędność przetwarzania danych w celu realizacji umowy.

4. Będziemy przechowywać Pani/Pana dane osobowe przez okres realizowania umowy oraz okres przedawnienia roszczeń wynikających z tej umowy.
5. Administrator będzie przekazywać Pani/Pana dane osobowe dostawcom, którym zleca usługi związane z przetwarzaniem danych osobowych, np. dostawcom usług IT. Takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z Administratorem i tylko zgodnie z jego poleceniami.
6. Przysługują Pani/Panu następujące prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych:
  - a. prawo wycofania zgody na przetwarzanie danych.
  - b. prawo dostępu do danych osobowych.
  - c. prawo żądania sprostowania danych osobowych.
  - d. prawo żądania usunięcia danych osobowych.
  - e. prawo żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych.
  - f. prawo wyrażenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych.
  - g. prawo do przenoszenia danych osobowych, tj. prawo otrzymania od nas danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie informatycznym nadającym się do odczytu maszynowego. Będzie Pani mogła/Pan mógł przesłać te dane innemu administratorowi danych lub zażądać, aby Administrator przesłał Pani/Pana dane do innego administratora. Jednakże Administrator zrobi to tylko jeśli takie przesłanie jest technicznie możliwe. Prawo do przenoszenia danych osobowych przysługuje tylko co do tych danych, które Administrator przetwarza na podstawie umowy z Panią/Panem lub na podstawie zgody.

Aby skorzystać z powyższych praw, proszę skontaktować się z Administratorem lub z naszym Inspektorem Ochrony Danych (dane kontaktowe w punktach 1 i 2 powyżej).

h. prawo wycofania zgody, tj. w zakresie, w jakim Pani/Pana dane są przetwarzane na podstawie zgody ma Pani/Pan prawo wycofania zgody na przetwarzanie danych w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie Pani/Pana zgody przed jej wycofaniem. Zgodę można wycofać poprzez wysłanie oświadczenia o wycofaniu zgody na adres korespondencyjny lub adres e-mail.



- i. prawo wniesienia skargi do organu, tj. przysługuje Pani/Panu także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, tj. Głównego Inspektora Ochrony Danych Osobowych.

### § 3. Słowniczek

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- a) **Spółka / Administrator** - Miejskie Przedsiębiorstwo Infrastruktury „KOS-EKO” Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, 83-400 Kościerzyna ul. Strzelecka 30A, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000044459; NIP 5910004173, REGON 191379020.
- b) **e-BOK** - Internetowe Biuro Obsługi Klienta, będące serwisem umożliwiającym korzystanie z usług świadczonych przez Spółkę drogą elektroniczną.
- c) **Umowa** - umowa zawartą pomiędzy Klientem a Spółką o zaopatrzenie w wodę, o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków lub odprowadzanie ścieków oraz sprzedaży ciepła i świadczenia usług przesyłowych.
- d) **Użytkownik** - Klient, który zaakceptował postanowienia Regulaminu i posiada możliwość korzystania z Konta.
- e) **Usługa** - opcje internetowe, z których Użytkownik ma możliwość korzystania za pomocą e-BOK.
- f) **Klient** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej ze Spółką umowy o zaopatrzenie w wodę, zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków lub odprowadzanie ścieków oraz sprzedaży ciepła i świadczenia usług przesyłowych.
- g) **Konto** - elektroniczna ewidencja danych w systemie, udostępniona w sposób autoryzowany wyłącznie jednemu, określoneemu Klientowi.
- h) **Login** - niezmienny ciąg znaków służący do identyfikacji Użytkownika podczas korzystania z Konta.
- i) **Hasło** - ustalona przez Użytkownika kombinacja min. 8 znaków służąca do autoryzacji Klienta przy korzystaniu z Konta.
- j) **Blokada Konta** - czasowy brak możliwości korzystania przez Użytkownika z Usługi.
- k) **Protokół SSL** - protokół służący do bezpiecznej transmisji zaszyfrowanego strumienia danych o długości klucza szyfrującego 256 bitów.



- l) **System** - system informatyczny umożliwiający Użytkownikowi dostęp do Konta i przesyłania informacji za pośrednictwem Internetu.
- ł) **Administrator Systemu Informatycznego** - pracownik Spółki sprawujący pieczę nad funkcjonowaniem e-BOK.
- m) **Metoda weryfikacji użytkownika** - CAPTCHA – polega na podaniu słownie dwóch z pięciu wyświetlonych cyfr.
- n) **Urządzenie pomiarowe** - przyrząd pomiarowy, o którym mowa w ustawie z dnia 07.06.2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2001 r., nr 72, poz. 747 ze zm.)
- o) **Okno odczytowe wodomierza** - termin wyznaczony przez Spółkę dla samodzielnego podawania przez Użytkownika stanu wodomierza mierzącego wodę bezpowrotnie zużytą.
- p) **Okres rozliczeniowy** – okres rozliczenia usług dostawy wody i odprowadzania ścieków wskazany w Umowie z Klientem ( np. 1 / 2 / 3 miesiące).
- q) **Wodomierz ultradźwiękowy**- wodomierz główny z wbudowanym nadajnikiem radiowym.
- r) **Wodomierz** - przyrząd pomiarowy zainstalowany na wewnętrznej instalacji wodociągowej obiektu budowlanego przy punkcie czerpalnym wody;
- s) **Wodomierz dodatkowy** - przyrząd pomiarowy zainstalowany za wodomierzem głównym, służący ustaleniu ilości wody bezpowrotnie zużytej, zainstalowany, utrzymywany i legalizowany na koszt odbiorcy;
- t) **Wodomierz główny** - przyrząd pomiarowy, o którym mowa w ustawie;
- u) **Wodomierz własny** - przyrząd pomiarowy (wodomierz sprzężony lub wodomierz dodatkowy) mierzący ilość wody pobranej z własnych ujęć, zainstalowany, utrzymywany i legalizowany na koszt odbiorcy, do którego to przyrządu odnoszą się wymogi w zakresie warunków technicznych przyłączenia, form rozliczeń i uzgodnień przewidziane dla wodomierza głównego;
- v) **Wodomierz dla celów ppoż.**- przyrząd pomiarowy (wodomierz sprzężony lub wodomierz dodatkowy) mierzący ilość wody pobranej z ujęć przedsiębiorstwa dla celów ppoż. zainstalowany, utrzymywany i legalizowany na koszt odbiorcy, do którego to przyrządu odnoszą się wymogi w zakresie warunków technicznych, form rozliczeń i uzgodnień przewidziane dla wodomierza głównego;



#### § 4. Zakres Usług dostępnych w e-BOK

1. Rodzaje Usług oferowanych przez e-BOK:
  - a) podawanie stanów wodomierzy głównych, własnych i mierzących wodę bezpowrotnie zużytą,
  - b) podawanie stanów urządzeń pomiarowych ścieków,
  - c) podawanie stanów ciepłomierzy głównych,
  - d) wgląd w historię faktur oraz ich pobranie,
  - e) sprawdzenie terminów płatności faktur,
  - f) wgląd do historii odczytu wodomierzy, ciepłomierzy, urządzeń pomiarowych
  - g) graficzne przedstawienie historii odczytów wodomierzy, ciepłomierzy, urządzeń pomiarowych,
  - h) graficzne przedstawienie historii należności wynikających z faktur,
  - i) sprawdzenie terminu upływu legalizacji wodomierza, ciepłomierza, urządzenia pomiarowego
  - j) wgląd do własnych danych osobowych,
  - k) podgląd i pobranie dokumentów,
  - l) sprawdzenie aktualnej taryfy cenowej,
  - m) możliwość zadawania pytań i składania reklamacji.
  
2. Spółka zastrzega sobie prawo do rozszerzania lub usunięcia niektórych Usług w e-BOK. Informacja o zaistnieniu takiej sytuacji będzie zamieszczona na Koncie Użytkownika w zakładce: „WIADOMOŚCI”.

#### § 5. Korzystanie z usług e-BOK

Użytkownik może korzystać z następujących usług:

1. **Faktury i zapłaty**- prezentuje faktury i korekty oraz płatności użytkownika e-BOK wg wskazanego zakresu łącznie z podsumowaniem,
2. **Wezwania do zapłaty** – przedstawia wystawione na klienta wezwania do zapłaty,
3. **Wodomierze** – prezentuje ewidencję liczników ( wodomierzy) oraz możliwość wprowadzenia odczytów (wskazań ) dla poszczególnych wodomierzy. Opcjonalnie udostępniona została również możliwość wprowadzania odczytów w nagłówku serwisu za pomocą przycisku „**Dodaj odczyt**”,
4. **Liczniki ciepła** – zakładka zawiera listę informacji technicznych dotyczących sprzedaży ciepła takich jak: lokalizacja ciepłomierza, wielkość mocy zamówionej, informacja o zużyciu ciepła,
5. **Dokumenty** – zakładka zawiera listę zawartych umów, aneksów do umów,



6. **Wiadomości**- prezentuje komunikaty skierowane przez Spółkę do Użytkowników e-BOK,
7. **Kontakt**- dane adresowe , numery telefonów Spółki.

### § 6. Warunki korzystania z e-BOK

Warunkiem koniecznym do korzystania z usług oferowanych w ramach serwisu e-BOK jest akceptacja przez Klienta niniejszego Regulaminu.

1. Korzystanie z e-BOK jest nieodpłatne.
2. e-BOK obsługiwany jest za pomocą przeglądarek internetowych (zalecane najnowsze wersje przeglądarek: Internet Explorer, Opera, Firefox, Chrome, Safari), które mają włączoną akceptację plików cookie.
3. Aby uzyskać dostęp do Usług w ramach e-BOK Klient musi zarejestrować się do e-BOK za pośrednictwem strony internetowej Spółki <http://www.kos-eko.pl/>, wybierając zakładkę e-BOK.
4. W pierwszej kolejności Klient podaje swój Login (loginem jest symbol klienta lub adres e-mail podany przy rejestracji). Login jest przypisany Użytkownikowi przez cały okres korzystania z Konta i jest niezmienny.
5. Po pomyślnej weryfikacji danych rejestracyjnych Klienta zostaje nadane jednorazowe hasło, które przesyłane jest na adres e-mail podany przy rejestracji.
6. Podczas pierwszego logowania do e-BOK przy pomocy hasła jednorazowego, Użytkownik zobowiązany jest zmienić hasło definiując własne Hasło dostępu (minimum 8 znaków, bez polskich znaków). Hasło można zmieniać w dowolnym momencie korzystania z Usługi – zakładka: „USTAWIENIA” - „ZMIANA HASŁA”.
7. Użytkownik może korzystać z wszystkich Usług, które zawiera e-BOK, po zapoznaniu się z Regulaminem, jego zaakceptowaniu oraz po aktywacji Konta przez Administratora. Brak spełnienia powyższych warunków uniemożliwia Klientowi korzystanie z Konta i Usług w ramach e-BOK.
8. Aktywacja założonego Konta następuje w terminie 3 dni roboczych licząc od dnia otrzymania przez Użytkownika e-maila z wiadomością o jego identyfikacji.
9. W przypadku błędnego podania Hasła lub Loginu podczas identyfikacji, Użytkownik otrzymuje stosowny komunikat. Użytkownik może skorzystać z linku „nie pamiętam hasła”, który znajduje się pod polami z loginem i hasłem. Następnie Użytkownik podaje swój identyfikator oraz adres e-mail, na który zostanie wysłane nowe hasło.



10. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za niewłaściwe korzystanie przez Użytkownika z e-BOK lub udostępnienie przez niego danych niezbędnych do logowania osobom trzecim.
11. Na Użytkowniku spoczywa obowiązek dbania o aktualność podanego adresu e-mail, na który przekazywana jest informacja o aktywacji Konta oraz generowana jest wiadomość w przypadku odzyskiwania Hasła. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za dostarczenie w/w informacji osobom trzecim na skutek błędnego wpisania adresu e-mail.
12. Zakazane jest umieszczanie w serwisie treści naruszających dobra osób trzecich lub obowiązujące prawo.
13. Spółka zastrzega sobie prawo do blokady Konta w sytuacji, gdy Użytkownik nie będzie stosował się do postanowień Regulaminu.
14. Spółka zastrzega sobie prawo do czasowego ograniczenia świadczenia Usługi bez wcześniejszego zawiadomienia w przypadku nagłej konieczności przeprowadzenia prac niezbędnych do zapewnienia bezpieczeństwa Systemu.
15. Przerwy i problemy w działaniu e-BOK nie mają wpływu na realizację Umowy.
16. Spółka zapewnia bezpieczeństwo danych w zakresie komunikacji pomiędzy komputerem Użytkownika a e-BOK. Komunikacja internetowa zabezpieczona jest protokołem SSL. Jednocześnie Spółka zastrzega, iż nie oznacza to całkowitego bezpieczeństwa, gdyż używanie Internetu uniemożliwia danie takiej gwarancji, ze względu na różne zagrożenia (ataki hackerskie, wirusy itp.). Spółka nie kontroluje środowiska informatycznego Użytkownika (oprogramowanie, zabezpieczenia). Zaleca się stosowanie przez Użytkownika aktualizowanego na bieżąco zabezpieczenia antywirusowego.

#### **§ 7. Podawanie stanów wodomierza**

1. Zgodnie z §4 ust. 1 lit. a-b Regulaminu Użytkownik może podawać stany wodomierza głównego (i/lub podlicznika) w odpowiednim polu edycyjnym w e-BOK w zakładce: „Dodaj odczyt”.
2. Użytkownik podaje stany wodomierza głównego (i/lub podlicznika) w okresie obrachunkowym określonym w Umowie.
3. W razie domniemania, iż odczyt jest błędny Użytkownik ma obowiązek umożliwić dostęp do wodomierza osobom reprezentującym Spółkę, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia zgodnie z przepisem art. 7 Ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2001 r. nr 72, poz. 747 ze zm.)



4. Informacje uzyskane za pośrednictwem e-BOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez Spółkę postanowień Umowy, w szczególności z tytułu nieprawidłowości w rozliczeniach. W przypadku gdy informacje uzyskane przez Użytkownika za pośrednictwem e-BOK są jego zdaniem nieprawidłowe, obowiązany jest on dochować procedury reklamacyjnej wskazanej w § 6 Regulaminu.
5. Do czasu zamontowania wodomierza głównego z wbudowanym nadajnikiem radiowym, Spółka wprowadza okres przejściowy. W tym okresie Klient może podawać stany wodomierza głównego poprzez system e-BOK. Po zamontowaniu wodomierza ultradźwiękowego odczyty odbywać się będą drogą radiową przez pracownika Spółki.
6. Dla Klienta, który zobowiązał się w Deklaracji ( załącznik nr 1), do podawania stanów wodomierza wody bezpowrotnie zużytej, zostanie uruchomione aktywne Okno odczytowe wodomierza w okresie od dnia 10 do 15 dnia miesiąca kończącego okres rozliczeniowy (1/2/3 miesiące) dla danego Odbiorcy, wskazany w umowie dla zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.
7. Spółka zastrzega sobie prawo dokonywania kontrolnych odczytów wodomierzy i urządzeń pomiarowych co najmniej dwa razy w roku.

#### **§ 8. Składanie reklamacji**

1. Zgłoszenie przez Użytkownika nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących e-BOK jest możliwe za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail [bok@kos-eko.pl](mailto:bok@kos-eko.pl) lub korespondencyjnie na adres Spółki. Odpowiedzi na zgłoszenie złożone w formie elektronicznej Spółka może udzielać w formie elektronicznej lub za pośrednictwem operatora pocztowego.
2. Zgłoszenie powinno zawierać zwięzły opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
3. Rozpatrzenie reklamacji związane ze świadczeniem usługi e-BOK nastąpi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 14 dni roboczych od dnia zgłoszenia, chyba że sprawa wymaga dodatkowych wyjaśnień lub zmian funkcjonującego oprogramowania.

#### **§ 9. Rezygnacja z korzystania z e-BOK**

1. Klient może w każdej chwili zrezygnować z usługi w ramach e-BOK poprzez złożenie dyspozycji odwołania za pomocą e-BOK, ewentualnie w formie pisemnej na adres korespondencyjny Spółki;
2. Rezygnacja o której mowa w pkt. 1 nie jest równoznaczna z rozwiązaniem umowy na świadczenie usług przez Spółkę.





3. Konto Użytkownika zostanie dezaktywowane w ciągu 3 dni roboczych od momentu otrzymania wiadomości e-mail informującej Użytkownika o przyjęciu dyspozycji, o której mowa w pkt.1.
4. Spółka zastrzega sobie prawo do natychmiastowego zaprzestania świadczenia usług e-BOK w przypadku:
  - a) wykorzystywania e-BOK w sposób niezgodny z niniejszym regulaminem,
  - b) wykorzystywania e-BOK w sposób niezgodny z przepisami prawa,
  - c) w przypadku braku akceptacji zmiany niniejszego Regulaminu.

#### **§ 10. Postanowienia końcowe**

1. Spółka zastrzega sobie prawo zmiany postanowień Regulaminu. Doręczenie Użytkownikowi Regulaminu wraz z jego zmianami będzie następować poprzez zamieszczenie stosownego komunikatu wyświetlanego po zalogowaniu się na Konto.
2. Zmieniony Regulamin dostępny będzie na stronie serwisu e-BOK. W przypadku braku zgody na zmianę treści Regulaminu Klient ma prawo do rezygnacji z usług bez ponoszenia kosztów i odszkodowań zgodnie z § 9 pkt.1.
3. Administrator Systemu Informatycznego zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw technicznych w korzystaniu z e-BOK.
4. Sądem właściwym do rozstrzygania wszelkich sporów wynikających ze świadczenia Usług poprzez e-BOK będzie Sąd Powszechny właściwy dla siedziby Spółki.
5. W sprawach nieuregulowanych mają zastosowanie przepisy ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
6. Regulamin został przyjęty Zarządzeniem Dyrektora Miejskiego Przedsiębiorstwa Infrastruktury „KOS-EKO” Sp. z o. o. nr 14/2016 z dnia 19.07.2016 r. oraz uwzględnia zmiany wprowadzone Zarządzeniem Dyrektora Miejskiego Przedsiębiorstwa Infrastruktury „KOS-EKO” Sp. z o. o. nr 13/2017 z dnia 30.06.2017 roku oraz Zarządzeniem Dyrektora Miejskiego Przedsiębiorstwa Infrastruktury „KOS-EKO” Sp. z o. o. nr 14/2018 z dnia 18.06.2018 r. i wchodzi w życie z dniem jego podpisania.

**DYREKTOR**  
  
Robert Fennig