

Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta Wodociągów Miasta Krakowa S.A.

I. Postanowienia ogólne

- Regulamin określa zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (zwanego dalej e-BOK), w szczególności zasad zakładania, udostępniania i wykorzystywania indywidualnego konta Klienta.
- Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - WMK S.A.** – Wodociągi Miasta Krakowa Spółka Akcyjna,
 - Odbiorca usług** – każdy kto zawarł z WMK S.A. umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, posiada indywidualny kod klienta, login oraz hasło i jest zarejestrowany w e-BOK,
 - Użytkownik konta e-BOK** (dalej Użytkownik) – Odbiorca usług lub osoba posiadająca tytuł prawny do nieruchomości, w tym współwłaściciele i zarządcy nieruchomości i jest zarejestrowany w e-BOK,
 - Login** – adres e-mail Użytkownika,
 - Hasło** – kombinacja znaków zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do e-BOK,
 - Regulamin** – Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta WMK S.A.
 - PayU** – PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu – dostawca usług płatniczych w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych, działająca na podstawie umów produktowych, zawartych z WMK S.A., w zakresie udostępnienia WMK S.A. usługi płatności.
- WMK S.A. zapewnia dostęp do e-BOK poprzez stronę internetową <https://ebok.wodociagi.krakow.pl/>.
- Założenie konta w e-BOK możliwe jest tylko dla Odbiorców usług WMK S.A. oraz osób posiadających tytuł prawny do nieruchomości, w tym współwłaścicieli i zarządców nieruchomości.
- Funkcjonowanie e-BOK nadzorowane jest przez Biuro Obsługi Klienta.
- Administratorem danych osobowych jest WMK S.A., a w przypadku korzystania z usług PayU, także PayU.
- Transmisja danych odbywa się po łączu szyfrowanym.
- Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne.
- Warunkiem korzystania z e-BOK jest zaakceptowanie Regulaminu oraz wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach obsługi e-BOK, a w przypadku korzystania z usług PayU, także wyrażenie zgody na udostępnienie danych osobowych PayU.

II. Rejestracja

- Rejestracji do e-BOK można dokonać w formie elektronicznej poprzez stronę internetową [eBOK](#). Nowy Użytkownik może dokonać rejestracji po otrzymaniu pierwszej faktury za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki.
- Poprzez rejestrację w e-BOK Użytkownik akceptuje postanowienia niniejszego Regulaminu oraz wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach obsługi e-BOK.
- Po wypełnieniu formularza rejestracyjnego, dostępnego na stronie e-BOK, następuje automatyczne przesłanie linku aktywującego konto w e-BOK na podany adres email. W celu potwierdzenia dokonania rejestracji, należy kliknąć w przesłany link aktywujący.
- Użytkownik może rozpocząć korzystanie z e-BOK po użyciu linku aktywującego zgodnie z pkt 3.
- W przypadku zmiany adresu e-mail, Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia WMK S.A. o tym fakcie, z zachowaniem formy pisemnej lub za pośrednictwem funkcji dostępnych w e-BOK.

III. Zasady korzystania z e-BOK

- Korzystanie z e-BOK możliwe jest po podaniu, podczas logowania, właściwego loginu Użytkownika i hasła. Użytkownik ma obowiązek zachować poufność loginu oraz hasła, które nie mogą być udostępniane innym osobom.
- Dla Użytkownika dostępne są w e-BOK następujące informacje i opcje interaktywne:
 - wgląd do danych Użytkownika oraz możliwość zgłoszenia ich zmiany,
 - wgląd do danych związanych z fakturami: sprawdzenie numeru dokumentu, daty wystawienia, wartości, terminu płatności oraz numeru indywidualnego konta bankowego; podgląd odpisu faktury lub korekty faktury; podgląd salda Odbiorcy usług (aktualizacja salda następuje każdorazowo w dniu następnym po zaksięgowaniu operacji na koncie Odbiorcy usług lub wystawieniu faktury),
 - możliwość uregulowania należności za fakturę poprzez serwis płatności,
 - graficzna prezentacja wartości faktur oraz wskazań wodomierza,
 - informacje na temat zawartych umów o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków,
 - możliwość dokonania zgłoszenia sprawy według dostępnej w e-BOK klasyfikacji zgłoszeń, z możliwością przesłania plików,
 - możliwość podania wskazań wodomierzy,

- 8) wgląd w indywidualne powiadomienia.
3. Posiadanie konta w e-BOK jest warunkiem skorzystania z usługi e-faktury, realizowanej zgodnie z Regulaminem udostępniania e-faktur.
4. WMK S.A. zastrzega sobie prawo podejmowania decyzji o odstąpieniu od załatwienia sprawy wpływającej od Użytkownika, w formie elektronicznej, na rzecz formy pisemnej, w zależności od treści zawartych w zgłoszeniu. Rozpatrywanie spraw zgłoszonych za pośrednictwem e-BOK, a wymagających zajęcia stanowiska przez WMK S.A., odbywa się zgodnie z Regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Kraków.
5. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z e-BOK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i przyjętymi normami społeczno-obyczajowymi oraz Regulaminem.
6. WMK S.A. ma prawo zablokować dostęp do konta e-BOK w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez Użytkownika w sposób sprzeczny z Regulaminem lub obowiązującymi przepisami prawa i przyjętymi normami społeczno-obyczajowymi.
7. Użytkownik ma prawo zrezygnowania z korzystania z e-BOK w każdym czasie, zawiadamiając o tym WMK S.A. w formie pisemnej lub elektronicznej. WMK S.A. zablokuje dostęp do konta w e-BOK niezwłocznie po otrzymaniu powyższego zawiadomienia.

IV. Sposoby płatności

1. Płatności można dokonać:
- 1) gotówką w kasie WMK S.A.,
 - 2) przelewem bankowym,
 - 3) kartą płatniczą, przelewem bankowym w systemie on-line za pośrednictwem PayU, na zasadach określonych w Regulaminie systemu PayU, znajdującym się na stronie internetowej [PayU](#).
2. W przypadku korzystania z płatności w systemie on-line za pośrednictwem PayU, WMK S.A. nie posiada dostępu do żadnych danych dotyczących rachunku bankowego Odbiorcy usług.

V. Odpowiedzialność stron

1. WMK S.A. podejmie wszelkie działania, aby zapewnić prawidłowe działanie serwisu e-BOK.
2. Zaktualizowane informacje/dane mogą być dostępne w e-BOK z opóźnieniem, ze względu na proces ich weryfikacji.
3. WMK S.A. zastrzega sobie prawo zmiany zasad działania e-BOK, określonych w Regulaminie. O zmianach Regulaminu Użytkownicy zostaną powiadomieni w formie elektronicznej lub pisemnej, w terminie co najmniej 7 dni przed terminem wprowadzenia zmian.
4. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane we wniosku/formularzu zgłoszeniowym.
5. WMK S.A. nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z udostępnienia przez Klienta osobom trzecim loginu i hasła oraz za sposób, w jaki Użytkownik korzysta z e-BOK.

VI. Przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika podanych przy rejestracji do e-BOK jest WMK S.A. z siedzibą w Krakowie przy ul. Senatorskiej 1, kod pocztowy 30-106.
2. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się na zasadach określonych w pkt VI Regulaminu.
3. Z administratorem można skontaktować się pod adresem: iod@wodociagi.krakow.pl.
4. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych w związku z zawarciem umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków dostępna jest na stronie internetowej WMK S.A.
5. Dane osobowe podane przy rejestracji do e-BOK będą przetwarzane w celu umożliwienia Użytkownika korzystania z e-BOK, obsługi e-BOK przez WMK S.A. oraz w celu dochodzenia lub obrony przed roszczeniami.
6. Dane osobowe Użytkownika będą przetwarzane na podstawie zgody Użytkownika udzielonej przy rejestracji do e-BOK, a w celu dochodzenia i obrony przed roszczeniami na podstawie prawnie usprawiedliwionego celu WMK S.A.
7. Wyrażenie zgody jest dobrowolne, jednak jest konieczne dla skorzystania z e-BOK. Zgoda może być w każdym czasie wycofana, bez wpływu na zgodność przetwarzania danych osobowych na podstawie tej zgody przed jej wycofaniem. Wycofanie zgody powoduje jednak brak możliwości korzystania z e-BOK.
8. Dane Klienta mogą być przekazywane następującym kategoriom odbiorców: podmioty działające na zlecenie WMK S.A., w szczególności podmioty świadczące usługi doradcze, księgowe, rachunkowe, usługi IT, usługi ochrony lub mienia, a także operatorzy pocztowi i firmy kurierskie, banki, podmioty świadczące usługi windykacyjne.
9. W przypadku skorzystania z usług PayU dane Użytkownika zostaną udostępnione PayU w zakresie niezbędnym do dokonania płatności tj.: imię i nazwisko, adres e-mail lub login, adres IP, numer faktury, saldo faktury oraz odsetki, kod klienta, który jest administratorem przekazanych danych osobowych.
10. Przechodząc z e-BOK do PayU poprzez naciśnięcie przycisku „zapłać” Użytkownik wyraża zgodę na takie udostępnienie. Zgoda jest dobrowolna, jednakże jej brak oznacza rezygnację z dokonania płatności przez PayU.

11. Dane osobowe Użytkownika będą przetwarzane w celach określonych w Regulaminie do czasu wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych lub nie zaakceptowania zmian Regulaminu oraz przez okres niezbędny do dochodzenia lub obrony przed roszczeniami.
12. W związku z przetwarzaniem danych osobowych Użytkownika, Użytkownikowi przysługują uprawnienia do uzyskania dostępu do swoich danych osobowych, do ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania lub usunięcia danych osobowych w przypadkach określonych przepisami prawa, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych oraz przeniesienia danych osobowych do innego administratora. Ponadto Użytkownikowi przysługuje uprawnienie do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

VII. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności przepisy dotyczące:
 - 1) świadczenia usług drogą elektroniczną,
 - 2) usług płatniczych,
 - 3) ochrony danych osobowych oraz Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Kraków i Kodeks cywilny.
2. Użytkownik ma prawo składać do WMK S.A. reklamacje dotyczące świadczonych usług, również poprzez zgłoszenie w e-BOK. Zasady zgłaszania i rozpatrywania reklamacji określone są w Regulaminie, o którym mowa w pkt. 1.
3. Traci moc dotychczasowy Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 24.02.2025 roku.