

Regulamin e-BOK

(ELEKTRONICZNE BIURO OBSŁUGI KLIENTA)

I. Postanowienia ogólne

1. Właścicielem e-BOK (Elektronicznego Biura Obsługi Klienta) są **Dąbrowskie Wodociągi spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Dąbrowie Górniczej ul. Powstańców 13, wpisane do rejestru przedsiębiorców prowadzonego Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Katowice Wschód w Katowicach Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000091936, NIP 6290012031, wysokość kapitału zakładowego: 97.419.600,00 zł.
2. Niniejszy Regulamin, zwany dalej Regulaminem e-BOK, określa zakres, zasady i rodzaj świadczenia usług drogą elektroniczną przez Dąbrowskie Wodociągi spółka z o.o. z siedzibą w Dąbrowie Górniczej oraz warunki udostępniania i korzystania z e-BOK, w tym zakładania i wykorzystania indywidualnego konta Odbiorcy, zapewniającego dostęp do usług (opcji) internetowych.
3. Dostęp do e-BOK możliwy jest poprzez stronę internetową www.dabrowskie-wodociagi.pl z panelu o nazwie „Logowanie do e-BOK” lub bezpośrednio pod adresem internetowym: <https://ebok.dabrowskie-wodociagi.pl>

II. Wyjaśnienie pojęć

Użyte w Regulaminie e-BOK określenia oznaczają:

1. **Przedsiębiorstwo** – Dąbrowskie Wodociągi spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Dąbrowie Górniczej ul. Powstańców 13, wpisane do rejestru przedsiębiorców prowadzonego Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Katowice Wschód w Katowicach Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000091936, NIP 6290012031, wysokość kapitału zakładowego: 97.419.600,00 zł.
2. **e-BOK** - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta – dedykowana platforma Przedsiębiorstwa umożliwiająca obsługę klienta za pośrednictwem sieci Internet.
3. **Odbiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych na podstawie pisemnej umowy zawartej z Przedsiębiorstwem, w tym Zarządca nieruchomości upoważniony do reprezentowania i zarządzania nieruchomością w imieniu Odbiorcy.
4. **Przedsiębiorca na prawach Konsumenta** – Klient będący osobą fizyczną zawierającą Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści Umowy wynika, że nie posiada ona dla tego Przedsiębiorcy zawodowego charakteru, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez niego działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
5. **Umowa o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków** – umowa zawarta pomiędzy Odbiorcą a Przedsiębiorstwem, na podstawie której świadczone są usługi dostawy wody lub odprowadzania ścieków.
6. **Świadczenie usług drogą elektroniczną** – wykonanie usługi, która następuje przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów informatycznych, na zasadach indywidualnych, bez jednoczesnej obecności stron w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
7. **Login** – identyfikator niezbędny do uwierzytelnienia Odbiorcy w e-BOK.
8. **Hasło** - ciąg znaków podawany przez Odbiorcę podczas rejestracji, umożliwiający w połączeniu z Loginem wyłączność dostępu do konta w e-BOK. Hasło powinno zawierać minimum 10 znaków, w tym minimalnie jedną dużą literę, małe litery oraz jedną cyfrę. Zalecane jest, aby Hasło było jak najbardziej unikalne i zawierało znaki specjalne. Hasło nie powinno zawierać polskich znaków.

9. **Faktura elektroniczna** (e-faktura) – dokument finansowy generowany i udostępniony w formie elektronicznej.
10. **Płatności elektroniczne** – płatności internetowe z wykorzystaniem bezpiecznego zewnętrznego systemu płatności iMoje, obsługiwanego przez ING Bank Śląski S.A. z siedzibą w Katowicach. Wśród nich znajdują się w pełni automatyczne szybkie transfery, półautomatyczne e-przelewy oraz płatności kartą. Transakcje płatnicze będą realizowane z linków do płatności.
 - 10.1. Przy pełnej integracji procesu płatności z systemem bankowym Odbiorcy, podczas finalizowania płatności wszystkie dane przelewu są wypełniane automatycznie, a ich edycja jest zablokowana. Dzięki temu Odbiorca nie musi ręcznie wprowadzać danych, a pomyłka jest niemożliwa. Po zaakceptowaniu przelewu Odbiorca automatycznie powraca do e-BOK.
 - 10.2. Półautomatyczne e-przelewy to rozwiązanie stworzone specjalnie dla klientów banków, które na chwilę obecną nie oferują jeszcze funkcjonalności e-transferu. Posiadacze tych kont mogą również szybko i bezpiecznie realizować przelewy. Usługa polega na tym, że Odbiorca dokonujący płatności po zalogowaniu się do banku, wypełnia samodzielnie formularz przelewu na podstawie danych przekazanych przez system płatności iMoje. Po zaakceptowaniu przelewu Odbiorca automatycznie powraca do e-BOK.
 - 10.3. Płatność kartą – to forma płatności internetowej z wykorzystaniem karty płatniczej. Wystarczy podanie danych karty i zatwierdzenie płatności. Po zaakceptowaniu przelewu Odbiorca automatycznie powraca do e-BOK.
11. **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 (ogólnego rozporządzenia o ochronie danych) z dnia 27 kwietnia 2016.

III. Rejestracja i aktywacja usługi

1. Zarejestrowanie Odbiorcy w e-BOK może nastąpić tylko przez Internet.
2. Odbiorca wypełnia wniosek rejestracyjny do e-BOK znajdujący się na stronie internetowej <https://ebok.dabrowskie-wodociagi.pl> po wybraniu opcji „Zarejestruj się”. Odbiorca ma możliwość zapoznania się i zaakceptowania: Regulaminu e-BOK, Regulaminu e-faktur, Klauzul informacyjnych dotyczących ochrony danych osobowych oraz potwierdzenia działania za wiedzą i zgodą ew. pozostałych współwłaścicieli.
3. Po wysłaniu przez Odbiorcę wypełnionego wniosku rejestracyjnego do e-BOK, następuje automatyczne, zwrotne przesłanie wiadomości e-mail o otrzymaniu zgłoszenia. Odbiorca potwierdza adres e-mail poprzez kliknięcie w link weryfikacyjny.
4. Na potwierdzony adres e-mail Odbiorcy przesłane zostaje powiadomienie o przyjęciu zgłoszenia rejestracji do e-BOK oraz o konieczności sprawdzenia danych przez Przedsiębiorstwo.
5. Przedsiębiorstwo na adres e-mail Odbiorcy dostarcza dane dotyczące loginu oraz jednorazowego hasła startowego, które są aktywowane po pozytywnej weryfikacji.
6. Aktywacja konta w e-BOK jest równoznaczna z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną z Przedsiębiorstwem.
7. Przy pierwszym logowaniu do e-BOK system wymusi zmianę hasła na własne. Od tego momentu hasło dostępu do e-BOK znane jest tylko Odbiorcy.
8. W przypadku utraty hasła dostępu do e-BOK Odbiorca może je zresetować przez wybranie opcji „Nie pamiętam hasła”, poprzez wpisanie swojego pięciocyfrowego kodu klienta oraz swojego adresu e-mail podanego podczas rejestracji konta w e-BOK. Po wpisaniu wymaganych danych, na adres e-mail Odbiorcy zostanie wysłany link do zmiany hasła na nowe.
9. Zmiana hasła przez Odbiorcę jest możliwa w całym okresie korzystania z e-BOK.

10. Odbiorca (Konsument oraz Przedsiębiorca na prawach Konsumenta) ma prawo do pisemnego odstąpienia od zawieranej umowy bez podania przyczyny w terminie 14 (słownie: czternastu) dni, od daty zawarcia umowy na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
11. Uprawnienie, o którym mowa w pkt. 10 dotyczy również osoby fizycznej – Przedsiębiorcy na prawach Konsumenta, zawierającego umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

IV. Funkcje e-BOK

1. Odbiorca może korzystać z następujących funkcji e-BOK:
 - 1.1. **EBOK** – główny panel klienta po zalogowaniu do e-BOK
 - 1.2. **Dane Klienta** – umożliwia Odbiorcy podgląd i zmianę danych teleadresowych oraz danych pomocniczych, a także podgląd treści „Klauzuli informacyjnej dotyczącej ochrony danych osobowych”.
 - 1.3. **Umowy** – Odbiorca ma możliwość: pobrania treści umów, przeglądu zawartych umów (wykaz umów, numer umowy, adres, data zawarcia i obowiązywania).
 - 1.4. **Odczyty** – umożliwia sprawdzenie odczytów wodomierza, podglądu historii zużycia, prezentacji zużycia w formie wykresu, podanie odczytu (w przypadku systemu zdalnych odczytów radiowych „Zgłoszenie Odczytu” nie jest możliwe do wysłania), a także podglądu danych dotyczących wodomierza m.in. danych fabrycznych, średnicy, daty zamontowania, terminu legalizacji, daty demontażu, adresu i nazwy punktu sieci.
 - 1.5. **Finanse** – Odbiorca ma wgląd do treści faktur, faktur korygujących, informacji dotyczących salda, wpłat, monitów windykacyjnych, not odsetkowych, a także wyszukania faktury po jej numerze, terminie płatności, statusie, według daty wystawienia, według kwoty brutto, prezentacji kwot/wartości faktur w formie wykresu, historii faktur (wykaz) – pozyskania informacji dotyczących, m.in. numeru faktury, daty wystawienia, terminu płatności, wartości brutto, kwoty do zapłaty, możliwość zapłaty za fakturę przy pomocy płatności elektronicznej.
 - 1.6. **Korespondencja** – Odbiorca ma możliwość podglądu do spraw i pism, sprawdzenia historii dokumentów wysyłanych za pośrednictwem e-BOK.
 - 1.7. **Napisz do nas** – Odbiorca ma możliwość zgłoszenia, np. złej jakości wody, odczytu wodomierza (tradycyjnego), przesłania uwagi ogólnej, reklamacji lub pisma innej treści oraz dołączyć do danej sprawy dowolny typ załącznika w formie pliku tekstowego (.txt, .doc, .pdf, .xls) lub graficznego (.jpg, .png, .gif). Odbiorca może dokonać zgłoszenia zmiany danych podstawowych, pomocniczych oraz dotyczących ustawień usługi powiadamiania o przerwach w dostawie wody.
 - 1.8. **Moje konto** - umożliwia wgląd do danych podstawowych Odbiorcy, zmianę hasła dostępu do e-BOK, zmianę ustawień powiadomień sms/powiadomień e-mail z e-BOK o wystawieniu e-faktur, braku odczytu licznika wody oraz zaległej płatności. Odbiorca może wyłączyć usługę powiadamiania lub zmienić jej ustawienia na powiadamianie e-mail/powiadomienie sms lub tylko e-mail i tylko sms.
 - 1.9. **Zmień Płatnika** – Zarządca administrujący nieruchomością ma możliwość przejścia do konta zarządzanego i powiązanego w systemie Odbiorcy. Po wpisaniu kodu klienta powiązanego (5 cyfrowy ciąg liczb znajdujący się na fakturze) udostępnione są do podglądu dane, umowy, dokumenty oraz faktury powiązanego Odbiorcy. Zarządca może z tego poziomu opłacić fakturę powiązanego Odbiorcy.

V. Usługi dostępne w e-BOK

1. Odbiorca może korzystać z elektronicznej formy wystawiania faktur (**e-faktury**), której zasady zostały określone w Regulaminie e-Faktur, stanowiącym załącznik nr 2 do Regulaminu e-BOK.
2. Odbiorca może korzystać z **powiadomień sms / powiadomień e-mail** informujących o wystawieniu nowej e-faktury oraz zaległej płatności, braku odczytu oraz wiadomości z e-BOK:
 - 2.1. Odbiorca może wyrazić zgodę lub wycofać zgodę na otrzymywanie z e-BOK powiadomień sms na podany numer telefonu komórkowego i/lub powiadomień e-mail na adres poczty elektronicznej e-mail w Panelu Klienta / Moje konto / Ustawienia powiadomień.
 - 2.2. Powiadomienia sms wysyłane przez Przedsiębiorstwo będą zawierały identyfikator nadawcy o treści: WODOCIAGI, natomiast powiadomienia e-mail będą wysyłane z adresu poczty elektronicznej: powiadomienia-ebok@dabrowskie-wodociagi.pl
 - 2.3. Powiadomienia sms / powiadomienia e-mail mogą być wysyłane przez Przedsiębiorstwo do Odbiorcy w dni robocze w godzinach od: 8:00 do godz. 16:00.
 - 2.4. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a. niedostarczenie powiadomienia sms / powiadomienia e-mail z powodu nieprawidłowo podanego lub nieaktualizowanego przez Odbiorcę numeru telefonu komórkowego / adresu e-mail,
 - b. niedostarczenie powiadomienia sms / powiadomienia e-mail w sytuacji, gdy Odbiorca będzie znajdował się poza zasięgiem sieci,
 - c. niedostarczenie powiadomienia sms / powiadomienia e-mail w sytuacji, gdy Odbiorca zablokuje odbiór wiadomości sms /e-mail od Przedsiębiorstwa,
 - d. niedostarczenie powiadomienia sms / powiadomienia e-mail w sytuacji, gdy Odbiorca wyłączy odbiór wiadomości sms/e-mail w e-BOK - Panel Klienta / Moje konto / Ustawienia powiadomień,
 - e. niedostarczenie powiadomienia sms / powiadomienia e-mail w sytuacji, gdy urządzenie Odbiorcy nie będzie włączone,
 - f. niedostarczenie powiadomienia sms /e-mail w sytuacji, gdy z Urządzenia Odbiorcy korzystają osoby nieuprawnione,
 - g. problemy w świadczeniu usług, jeżeli nastąpiły one wskutek zdarzeń, których Przedsiębiorstwo przy zachowaniu należytej staranności nie było w stanie przewidzieć lub którym nie było w stanie zapobiec, w szczególności w przypadku problemów związanych ze zdarzeniami losowymi o charakterze siły wyższej,
 - h. przerwy w świadczeniu usług zaistniałe z przyczyn technicznych operatorów telefonii komórkowej lub innych przyczyn niezależnych od Przedsiębiorstwa.
 - 2.5. Przedsiębiorstwo zaprzestanie wysyłania powiadomień sms/ powiadomień e-mail w terminie 14 dni od daty otrzymania zawiadomienia o wycofaniu zgody przez Odbiorcę.
3. Odbiorca ma możliwość aktywacji w „Napisz do nas” dodatkowej **usługi powiadamiania sms/e-mail** dotyczącej awaryjnych lub planowanych prac skutkujących przerwą w dostawie wody lub innych zdarzeń powodujących zakłócenia działania sieci wodociągowo-kanalizacyjnej.
 - 3.1. Usługa, o której mowa w ust. 3 świadczona jest na podstawie wniosku i akceptacji odrębnego Regulaminu świadczenia usługi powiadamiania sms/e-mail, który dostępny jest na stronie internetowej Przedsiębiorstwa oraz w e-BOK.

VI. Warunki udostępnienia i zasady korzystania z e-BOK

1. Założenie konta w e-BOK możliwe jest dla Odbiorców korzystających z usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo, po pozytywnej weryfikacji wniosku rejestracyjnego e-BOK.
2. Warunkiem udostępnienia konta w e-BOK jest zaakceptowanie Regulaminu e-BOK oraz posiadanie zawartej umowy z Przedsiębiorstwem, a także wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych w celu elektronicznej obsługi klienta w e-BOK.
3. Korzystanie z e-BOK jest możliwe po pełnej aktywacji Odbiorcy i odbywa się w ramach świadczonych usług.
4. e-BOK jest udostępniony Odbiorcom 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
5. Informacje / dane / dyspozycje podane przez Odbiorcę są udostępnione w e-BOK po aktualizacji danych w systemach informatycznych.
6. Odbiorca nie może dostarczać treści o charakterze bezprawnym.
7. Przedsiębiorstwo ma prawo zablokować dostęp do konta w przypadku stwierdzenia korzystania przez Odbiorcę z konta w sposób sprzeczny z Regulaminem e-BOK lub przepisami prawa.
8. Przedsiębiorstwo zastrzega sobie prawo wstrzymania dostępu do e-BOK w przypadku wystąpienia konieczności prac serwisowych związanych z funkcjonowaniem e-BOK lub niezależnych od Przedsiębiorstwa zdarzeń, które uniemożliwiałyby prawidłowe funkcjonowanie e-BOK.

VII. Zakres odpowiedzialności

1. Odbiorca zobowiązuje się do korzystania z e-BOK z należytą starannością zgodnie z Regulaminem e-BOK.
2. Odbiorca korzysta z funkcji e-BOK (opisanych w Regulaminie e-BOK) zgodnie z przeznaczeniem oraz ponosi pełną odpowiedzialność za podane dane oraz za dyspozycje złożone za pomocą e-BOK.
3. W przypadku zmiany danych, w szczególności danych osobowych i teleadresowych, Odbiorca zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia o zaistniałych zmianach celem aktualizacji danych.
4. Odbiorca jest zobowiązany do zachowania w tajemnicy informacji, które uzyskał w celu realizacji usługi e-BOK, a w szczególności informacji, których ujawnienie może spowodować brak skuteczności mechanizmów zabezpieczających używanych przez Przedsiębiorstwo.
5. Odbiorca zobowiązany jest zabezpieczyć hasło przed dostępem osób niepowołanych oraz ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone Przedsiębiorstwu działaniem osób trzecich, które to działania mogą być następstwem udzielenia tym osobom informacji przez Odbiorcę.
6. W przypadku naruszenia przez Odbiorcę obowiązku, o którym mowa w pkt 4 i 5 Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za powstałe z tego tytułu szkody oraz zastrzega sobie prawo do zablokowania konta.
7. Przedsiębiorstwo odpowiada za prawidłowe działanie e-BOK.
8. Przedsiębiorstwo udostępnia, nadzoruje oraz serwisuje funkcje i usługi e-BOK.
9. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za szybkość przesyłanych danych i ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych, a także rodzajów łącz transmisyjnych.
10. Przedsiębiorstwo może bez podania przyczyny modyfikować usługi dostępne w e-BOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe usługi oraz zastrzega sobie prawo do zmiany zasad funkcjonowania e-BOK.

VIII. Postępowanie reklamacyjne

1. Odbiorca ma prawo zgłosić reklamację za pośrednictwem e-BOK, poczty elektronicznej na adres sekretariat@dabrowskie-wodociagi.pl lub telefonicznie pod nr tel. (32) 63-95-102, 63-95-113, korespondencyjnie, osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
2. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie zgodnej ze sposobem jej zgłoszenia, bez zbędnej zwłoki, lecz nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji.
3. Gdyby wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności koniecznych do rozpatrzenia reklamacji okazało się niemożliwe, Przedsiębiorstwo rozpatrzy reklamację w ciągu 7 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe.

IX. Wymagania techniczne

1. Warunkiem koniecznym do korzystania z e-BOK jest posiadanie przez Odbiorcę dostępu do sieci Internet oraz adresu poczty elektronicznej (e-mail).
2. Dostęp do konta w e-BOK możliwy jest wyłącznie po wprowadzeniu indywidualnego dla każdego Odbiorcy loginu i hasła.
3. Odbiorca powinien dbać o należyte zabezpieczenie swojego loginu i hasła, a także zainstalować i aktualizować oprogramowanie antywirusowe na swoim urządzeniu.
4. e-BOK dostępny jest z poziomu komputerów osobistych, notebooków oraz urządzeń mobilnych takich jak smartfony i tablety, które posiadają zainstalowany system operacyjny MS Windows, Linux, Android lub iOS.
5. Do prawidłowego użytkowania e-BOK zaleca się stosowanie dostępnej najnowszej wersji dowolnej przeglądarki internetowej, np. Mozilla Firefox, Safari (tylko dla Mac OS X), Google Chrome, Opera.
6. Przedsiębiorstwo zapewnia Odbiorcy ochronę, poufność i integralność transmisji danych oraz poświadcza wiarygodność domeny <https://ebok.dabrowskie-wodociagi.pl> za pomocą certyfikatu SSL.
7. Przedsiębiorstwo gwarantuje zastosowanie właściwych środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia poprawnego działania oraz wysokiego poziomu bezpieczeństwa świadczonej usługi.

X. Pomoc techniczna

1. Odbiorca w sytuacji pojawienia się błędu (na przykład w momencie rejestracji, logowania) zobowiązany jest do kontaktu z Przedsiębiorstwem.
2. Odbiorca może zgłaszać wszelkie problemy związane z korzystaniem z funkcji e-BOK oraz zasięgać informacji telefonicznie na numer (32) 63-95-171, e-mailem na adres: ebok@dabrowskie-wodociagi.pl oraz osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
3. Usunięcie usterki w e-BOK nastąpi w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszeń.
4. Jeśli usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 7 dni roboczych od daty zgłoszenia Przedsiębiorstwo określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu Odbiorcy.

XI. Postanowienia końcowe

1. Korzystanie z konta e-BOK odbywa się w okresie realizacji zawartej umowy z Przedsiębiorstwem.
2. W terminie zgodnym z datą rozwiązania umowy, o której mowa w ust. 1 powyżej, zostanie zablokowany dostęp do konta e-BOK.
3. Odbiorca ma prawo do rezygnacji z korzystania z usługi e-BOK w dowolnym momencie poprzez złożenie dyspozycji w formie pisemnej, zgłoszenie w e-BOK lub za pomocą wiadomości e-mail wysłanej na adres e-mail: ebok@dabrowskie-wodociagi.pl lub sekretariat@dabrowskie-wodociagi.pl

4. Przedsiębiorstwo ma prawo dokonywania zmian w Regulaminie e-BOK. Przedsiębiorstwo dokona jednostronnie zmiany Regulaminu e-BOK w przypadku zmiany przepisów prawa, wprowadzenia nowych usług, rezygnacji z części usług, modyfikacji usług lub zmiany sposobu świadczenia usług.
5. Doręczenie zmienionego Regulaminu e-BOK odbywać się będzie poprzez e-BOK i/lub wysłanie informacji w wiadomości e-mail na zarejestrowany w systemie adres e-mailowy Odbiorcy wraz z możliwością pobrania treści regulaminu z załączonego linku. W przypadku braku zgody Odbiorcy na zmianę treści Regulaminu e-BOK Odbiorca ma prawo do rezygnacji z usługi e-BOK.
6. Prawem właściwym dla wszystkich stosunków prawnych wynikających z Regulaminu e-BOK jest prawo polskie. Wszelkie spory będą rozstrzygane przez właściwe polskie sądy powszechne.
7. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie e-BOK mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności przepisy: Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r.-Kodeks Cywilny, Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Ustawy z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług, Ustawy z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej, Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne, Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych - RODO z dnia 27 kwietnia 2016 r.
8. Do Regulaminu e-BOK zostają dołączone klauzule informacyjne dotyczące ochrony danych osobowych jako załącznik nr 1 i 1a.
9. Regulamin e-BOK jest dostępny na stronie internetowej <https://ebok.dabrowskie-wodociagi.pl> oraz w Biurze Obsługi Klienta Dąbrowskich Wodociągów spółka z o.o. przy ul. Powstańców 13, 41-300 Dąbrowa Górnicza.
10. Regulamin e-BOK stanowi wyłączną podstawę świadczenia usług w zakresie objętym jego treścią. Z dniem wejścia w życie nowego Regulaminu, wcześniejsze postanowienia tracą moc.
11. Niniejszy Regulamin e-BOK wchodzi w życie z dniem 01.12.2025 r.

Klauzula informacyjna dotycząca ochrony danych osobowych
dotycząca Regulaminu e-BOK

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r., zwane dalej RODO – informujemy, iż:

1. Administratorem danych osobowych Odbiorcy są Dąbrowskie Wodociągi sp. z o.o. z siedzibą w Dąbrowie Górniczej (41-300) przy ul. Powstańców 13.
2. Zakres przetwarzanych danych osobowych: imię i nazwisko, adres, numer telefonu, adres e-mail.
3. Dane osobowe Odbiorcy są niezbędne do udostępnienia konta w e-BOK i będą przetwarzane w celu elektronicznej obsługi klienta w e-BOK, realizacji usług określonych w Regulaminie e-BOK na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a i b RODO, w celu wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze w związku z realizacją ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków z dnia 7 czerwca 2001 r. zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. c RODO oraz zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO w celu realizacji uzasadnionego interesu Administratora np. dochodzenia roszczeń.
4. Podane dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego oraz do organizacji międzynarodowych.
5. Podane dane osobowe mogą być udostępniane innym podmiotom na mocy przepisów prawa lub powierzone na podstawie umów powierzenia danych osobowych, w szczególności podmiotom działającym na zlecenie Dąbrowskich Wodociągów sp. z o.o.
6. Podane dane osobowe Odbiorcy będą przechowywane przez okres niezbędny do obsługi klienta w e-BOK i realizacji usług określonych w Regulaminie e-BOK w celu wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze, na czas zgodny z obowiązującymi przepisami oraz po zakończeniu umowy przez okres 5 lat w celu realizacji uzasadnionego interesu Administratora.
7. Odbiorca posiada prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
8. Podane dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania.
9. Odbiorca posiada prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (adres siedziby: ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa), gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
10. Podanie przez Panią/Pana (Odbiorcę) danych osobowych jest dobrowolne, niemniej jest ono warunkiem realizacji usługi e-BOK tj. celu określonego w pkt 3. Konsekwencją niepodania danych osobowych będzie brak możliwości współpracy z Administratorem.
11. W przypadku pytań dotyczących przetwarzania danych osobowych prosimy o kontakt z Inspektorem Ochrony Danych na adres e-mail: rodo@dabrowskie-wodociagi.pl lub w siedzibie Administratora Danych.

Klauzula informacyjna dotycząca ochrony danych osobowych
dotycząca wysyłania z e-BOK powiadomień sms/e-mail

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r., zwane dalej RODO – informujemy, iż:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych są Dąbrowskie Wodociągi sp. z o.o. z siedzibą w Dąbrowie Górniczej (41-300) przy ul. Powstańców 13.
2. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji wysyłania z e-BOK powiadomień sms/powiadomień e-mail informujących o wystawieniu nowej e-faktury oraz o zaległej płatności, braku odczytu oraz wiadomości z e-BOK na podstawie wyrażonej zgody zgodnie z art. 6. ust 1 lit. a RODO.
3. Podane przez Panią/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego oraz do organizacji międzynarodowych.
4. Podane przez Panią/Pana dane osobowe mogą być udostępniane innym podmiotom na mocy przepisów prawa lub powierzone na podstawie umów powierzenia danych osobowych, w szczególności podmiotom działającym na zlecenie Dąbrowskich Wodociągów sp. z o.o.
5. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji usługi powiadamiania e-mail/sms lub do czasu cofnięcia zgody oraz po zakończeniu realizacji usługi w celu wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze, na czas zgodny z obowiązującymi przepisami oraz po zakończeniu umowy przez okres 5 lat w celu realizacji uzasadnionego interesu Administratora.
6. Posiada Pani/Pan prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych oraz prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
7. Podane dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania.
8. Posiada Pani/Pan prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (adres siedziby: ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa), gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
9. Podanie przez Panią/Pana (Odbiorcę) danych osobowych jest dobrowolne w zakresie pkt 2 klauzuli.
10. W przypadku pytań dotyczących przetwarzania danych osobowych prosimy o kontakt z Inspektorem Ochrony Danych na adres e-mail: rodo@dabrowskie-wodociagi.pl lub w siedzibie Administratora Danych.