

# **REGULAMIN**

## **ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA (eBOK)**

### **§ 1**

#### **Definicje**

Użyte w Regulaminie wyrażenia oznaczają:

- a) Administrator danych osobowych - Podmiot z Grupy Veolia decydujący o celach i środkach przetwarzania danych osobowych Klienta;
- b) CUW – Veolia Centrum Usług Wspólnych sp. z o.o., podmiot obsługujący technicznie eBOK, działający w imieniu Wystawcy na podstawie udzielonego mu upoważnienia;
- c) Aktywacja dostępu do eBOK - proces mający na celu umożliwienie korzystania przez Użytkownika z eBOK;
- d) eBOK – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta zlokalizowane pod adresem [www.ebok.veolia.pl](http://www.ebok.veolia.pl);
- e) Hasło - indywidualny ciąg znaków wprowadzony przez Użytkownika, który w powiązaniu z prawidłowym Loginem Użytkownika pozwala na dostęp do eBOK;
- f) Indywidualne Konto Klienta – indywidualne konto Klienta, tworzone dla niego przez Wystawcę na portalu eBOK;
- g) Login – ID Użytkownika, tj. adres mailowy wskazany przez Klienta pozwalający na jednoznaczną identyfikację w systemie;
- h) Klient - podmiot, który zawarł Umowę handlową z Wystawcą w zakresie realizowanych przez niego usług;
- i) Podmiot z Grupy Veolia - Veolia Energia Polska S.A. (ul. Puławska 2, 02-566 Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000006129), Veolia Energia Warszawa S.A. (ul. Puławska 2, 02-566 Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000146143), Veolia Energia Poznań S.A. (ul. Energetyczna 3, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 000020765), Veolia Energia Łódź S.A. (ul. J. Andrzejewskiej 5, 92-550 Łódź, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Łodzi Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000041013), Veolia Industry Polska sp. z o.o. (ul. Energetyczna 7a, 61-016 Poznań, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000224818), Veolia term S.A. (ul. Puławska 2, 02-566 Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000071545), Veolia

Północ sp. z o.o. (ul. Ciepła 9, 86-105 Bydgoszcz, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Bydgoszczy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000111425), Veolia Szczytno sp. z o.o. (ul. Solidarności 17, 12-100 Szczytno, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Olsztynie, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 0000308650), Veolia Wschód sp. z o.o. (ul. Hrubieszowska 173, 22-400 Zamość, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy Lublin-Wschód z siedzibą w Świdniku, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 0000049465) , Veolia Południe sp. z o.o. (ul. Zagórska 173, 42-600 Tarnowskie Góry, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 0000212092). EKO-ZEC (ul. Energetyczna 7a, 61-017 Poznań, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 0000043846);

- j) Regulamin – Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK);
- k) Rejestracja Użytkownika - proces mający na celu utworzenie Indywidualnego Konta Klienta;
- l) Umowa handlowa – umowa stanowiąca podstawę dla świadczonych przez Wystawcę na rzecz Klienta usług;
- m) Usługi dostępne za pośrednictwem eBOK – usługi świadczone przez Wystawcę drogą elektroniczną na rzecz Użytkownika, z wykorzystaniem Indywidualnego Konta Klienta;
- n) Użytkownik – Klient, który dokonał Rejestracji i Aktywacji Indywidualnego Konta Klienta;
- o) Wystawca - Podmiot z Grupy Veolia świadczący usługi na rzecz Użytkownika w związku z zawartą Umową handlową, z wykorzystaniem Indywidualnego Konta Klienta oraz po spełnieniu warunków wskazanych w Regulaminie;

## **§ 2**

### **Postanowienia ogólne**

1. Wystawca świadczy usługi na rzecz Użytkownika w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie.
2. eBOK jest dostępne dla Użytkownika przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
3. Za prawidłowe działanie i techniczną obsługę eBOK odpowiada CUW.
4. Wystawca zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji.
5. Wystawca może w każdej chwili, jednostronnie, bez podania przyczyny, modyfikować Usługi dostępne za pośrednictwem eBOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe usługi, chyba że zakres wprowadzonych zmian naruszałby podstawowe interesy Użytkownika.
6. Wystawca zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania eBOK.
7. Wystawca zastrzega sobie prawo ograniczania lub zmiany zakresu Usług dostępnych za pośrednictwem eBOK na czas określony lub bezterminowo, o czym będzie informował na

- Indywidualnym Koncie Klienta lub drogą mailową na podany przez Użytkownika adres. Powyższe nie stanowi zmiany Regulaminu i nie wymaga zgody Użytkownika.
8. Użytkownik jest zobowiązany do zaakceptowania Regulaminu podczas Rejestracji Użytkownika celem utworzenia Indywidualnego Konta Klienta.
  9. Wystawca jest zobowiązany do uzyskania zgody Użytkownika na wysyłanie drogą elektroniczną na Indywidualne Konto Klienta lub podany przez Użytkownika adres mailowy informacji handlowej, w tym newsletterów i materiałów reklamowych.
  10. Zgodę na otrzymywanie informacji handlowych Użytkownik może wyrazić podczas dokonywania rejestracji na Indywidualne Konto Klienta lub po zalogowaniu się na to konto na formularzu „Zgoda na otrzymywanie informacji handlowych drogą elektroniczną”.
  11. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za dyspozycje zrealizowane za pomocą eBOK.
  12. Zabronione jest przekazywanie Loginu i Hasła osobom trzecim. W przypadku nieuprawnionego korzystania z konta, Wystawca zastrzega sobie prawo do jego zablokowania.
  13. Wystawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z nieuprawnionego użycia Loginu Użytkownika.
  14. Użytkownik zobowiązany jest sprawdzać prawidłowość realizacji wykonania dyspozycji poprzez eBOK, zaś w razie nieprawidłowości zobowiązany jest do niezwłocznego kontaktu z Wystawcą.

### **§ 3**

#### **Zakres usług oferowanych przez Indywidualne Konto Klienta na eBOK**

Regulamin określa rodzaj i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną realizowanych przez Wystawcę na rzecz Użytkownika, z wykorzystaniem platformy eBOK i Indywidualnego Konta Klienta. Usługi, o których mowa powyżej umożliwiają w szczególności:

- dostęp do zawartej przez Użytkownika z Wystawcą Umowy handlowej, w tym do jej zmian oraz innych dokumentów bezpośrednio związanych z jej obsługą;
- wystawianie, udostępnianie, przechowywanie i przesyłanie faktur/not (korekt faktur/not) w formie elektronicznej (e-faktury, e-noty);
- pobieranie e-faktury przez Użytkownika;
- saldo zobowiązań Użytkownika z tytułu podpisanych umów a także e-Faktur/e-not;
- uzyskanie przez Użytkownika informacji handlowej o aktualnej ofercie Wystawcy i podmiotów z Grupy Veolia;
- dostęp do systemu i realizacja e-płatności;
- zgłaszanie reklamacji dotyczących świadczonych przez Wystawcę Usług dostępnych za pośrednictwem eBOK;
- obsługa zgłoszeń handlowych i technicznych;
- obsługa zgłoszeń dotyczących zmiany danych osobowych, adresowych Użytkownika;
- zgłaszanie nowych spraw i wniosków przez Użytkownika;
- powiadomienia o istotnych dla Użytkownika zdarzeniach.

### **§ 4**

## **Zasady korzystania z Indywidualnego Konta Klienta na EBOK**

1. Dla utworzenia Indywidualnego Konta Klienta konieczne jest dokonanie przez Klienta Rejestracji Użytkownika w trybie wskazanym w Regulaminie.
2. Podczas Rejestracji Użytkownika wymagane jest podanie Adresu mailowego Klienta w celu przeprowadzenia procedury aktywacyjnej dostępu do eBOK oraz w celach marketingowych na podstawie dobrowolnie wyrażonej zgody w przypadkach, gdy jest ona wymagana.
3. Podczas Rejestracji Użytkownika wymagane jest udzielenie przez Klienta zgody na treść Regulaminu.
4. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych Użytkowników e-BOK jest art. 6 ust. 1 lit. b z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. Dane zostaną usunięte po upływie maksymalnie 6 lat od wprowadzenia ostatniej zmiany przez użytkownika (zaczyna obowiązywać z dniem 25.05.2018).
5. Podstawą prawną przetwarzania danych w celach marketingowych jest art. 6 ust. 1 lit. a i f tj. prowadzenie działań marketingowych z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r.. Dane będą przechowywane do czasu wyrażenia sprzeciwu marketingowego. (zaczyna obowiązywać z dniem 25.05.2018)
6. Osoba której dane dotyczą posiada prawo dostępu do treści swoich danych 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 (jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody), którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem (zaczyna obowiązywać z dniem 25.05.2018).
7. Osoba której dane dotyczą ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, gdy uzna iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (zaczyna obowiązywać z dniem 25.05.2018).
8. Użytkownik może wyrazić zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych na formularzu „Zgoda na przetwarzanie danych osobowych”
9. Podanie przez Klienta swoich danych osobowych jest dobrowolne. Administrator danych osobowych zapewni Klientowi prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz ich poprawienia. Dane osobowe są przetwarzane w celu realizacji usług opisanych w § 3 Regulaminu.
10. Kontakt do Inspektora Ochrony Danych: [inspektor\\_od.pl.vpol@veolia.com](mailto:inspektor_od.pl.vpol@veolia.com) (zaczyna obowiązywać z dniem 25.05.2018).
11. Klient dokonuje Rejestracji Użytkownika drogą internetową wypełniając formularz rejestracyjny (wraz z potwierdzeniem zapoznania się z treścią Regulaminu, z ewentualną zgodą na otrzymywanie informacji handlowych drogą elektroniczną i/lub telefoniczną) umieszczony na platformie eBOK.
12. Wystawca zastrzega sobie możliwość weryfikacji dokumentów potwierdzających dane objęte składanym przez Klienta w momencie Rejestracji oświadczeniem.
13. Po wypełnieniu formularza, o którym wyżej, oraz pozytywnej weryfikacji przez Wystawcę podanych danych, na Adres mailowy Klienta przesyłane jest potwierdzenie dokonanej

Rejestracji wraz ze wskazaniem procedury aktywacyjnej dla założonego Indywidualnego Konta Klienta.

14. Po dokonaniu Aktywacji, na Adres mailowy Klienta przesłane jest potwierdzenie założenia Indywidualnego Konta Klienta.
15. Do poprawnego zalogowania się, niezbędny jest Login, którym jest podany podczas Rejestracji Użytkownika Adres mailowy Klienta oraz Hasło.
16. Po zalogowaniu do eBOK, Użytkownik ma możliwość zmiany Hasła na inne.
17. W momencie Aktywacji, Użytkownik uzyskuje dostęp do funkcjonalności eBOK dotyczących stosunku prawnego łączącego Klienta ze wskazanym przez Klienta podczas rejestracji Wystawcą, przy jednoczesnej możliwości późniejszego poszerzenia przez Użytkownika funkcjonalności eBOK o innych Wystawców.
18. Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować ze świadczenia Usług dostępnych za pośrednictwem eBOK, składając odpowiednią dyspozycję poprzez Indywidualne Konto Klienta w sekcji Zgłoś sprawę.
19. Rozwiązanie Umowy handlowej, rezygnacja z Indywidualnego Konta Klienta, jest równoznaczne z rezygnacją z: wystawiania, udostępniania, przechowywania i przesyłania e-faktur/e-not oraz innych usług realizowanych za pośrednictwem eBOK ze skutkiem na dzień ostatecznego rozliczenia pomiędzy Wystawcą a Użytkownikiem za okres rozliczeniowy następujący bezpośrednio po rozwiązaniu lub rezygnacji.
20. Po rozwiązaniu Umowy handlowej lub złożonej przez Klienta dyspozycji w przedmiocie rezygnacji z korzystania z eBOK, Wystawca przesyła na Adres mailowy Klienta potwierdzenie wycofania realizowanych za pośrednictwem eBOK usług i zamknięcia Indywidualnego Konta Klienta.
21. Wystawca zastrzega sobie prawo do zablokowania dostępu do eBOK na czas określony lub natychmiastowego zaprzestania świadczenia Usług dostępnych za pośrednictwem eBOK, w przypadku naruszenia przez Użytkownika Regulaminu lub obowiązującego prawa;
17. O zablokowaniu dostępu do Usługi eBOK Wystawca niezwłocznie poinformuje Użytkownika mailowo lub drogą pocztową.

## **§ 5**

### **Zgłoszenia i Reklamacje**

1. Użytkownik ma prawo do zgłaszania Wystawcy błędów dotyczących dostępu oraz funkcjonowania eBOK.
2. Zgłoszenia awarii i usterek platformy eBOK mogą być składane na adres poprzez Indywidualne Konto Klienta na eBOK lub telefonicznie.
3. Reklamację wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji, należy zgłaszać nie później niż w terminie 7 dni od jego wystąpienia.
4. Do reklamacji, w miarę możliwości, powinny być dołączone kopie dokumentów służących do potwierdzenia zasadności reklamacji.
5. Rozpatrywanie reklamacji związanych ze świadczeniem Usług dostępnych za pośrednictwem eBOK nastąpi w najszybszym możliwym terminie w formie elektronicznej, pisemnej lub telefonicznej.

## **§ 6**

### **Zmiana Regulaminu**

1. Wystawca uprawniony jest do zmiany Regulaminu z ważnych powodów, którymi są, w szczególności: zmiany przepisów prawa, zmiany organizacyjne Wystawcy itp.
2. Zmiana Regulaminu obowiązuje Klienta z upływem 14 dni od dnia poinformowania o tym Klienta poprzez eBOK lub mailowo na Adres mailowy Klienta, o ile w ciągu tego czasu Klient nie złoży oświadczenia w formie pisemnej lub mailowej o braku zgody na nową treść Regulaminu.
3. Złożenie oświadczenia o braku zgody na nową treść Regulaminu równoznaczny jest z rezygnacją z usług oferowanych za pośrednictwem eBOK.