

Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (EBOK) Aquanet S.A.

z dnia 1 września 2025 roku.

Zgodnie z art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2024 poz. 1513) Aquanet S.A. z siedzibą w Poznaniu 61-492, ul. Dolna Wilda 126, telefon: 61 8359100, fax: 61 8359063, adres e-mail: klient@aquanet.pl, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym pod nr KRS 0000234819, NIP 777 00 03 274, ustala regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną. Postanowienia niniejszego regulaminu Elektronicznego Biura Obsługi Klienta, zwanego dalej „Regulaminem”, określają zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta oraz zakres usług świadczonych za jego pośrednictwem.

I. WSTĘP

1. Definicje określeń użytych w Regulaminie:

- EBOK – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta Aquanet S.A.;
 - POK – Punkt Obsługi Klienta Aquanet S.A. - ul. Dolna Wilda 126 w Poznaniu;
 - Odbiorca/klient - osoba fizyczna, w tym także prowadząca działalność gospodarczą (przedsiębiorca), lub osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej - będąca stroną zawartej z Aquanet S.A. umowy lub chcąc skorzystać z usług udostępnionych za pośrednictwem EBOK;
 - Użytkownik – Odbiorca zarejestrowany w EBOK lub upoważniony przedstawiciel Odbiorcy zarejestrowanego w EBOK;
 - Nr Klienta - numer widniejący na każdej fakturze;
 - Login – adres mailowy użyty przez Użytkownika podczas rejestracji w EBOK;
 - Hasło – ustalony ciąg znaków zabezpieczający przed nieuprawnionym dostępem do EBOK, podawany przez Użytkownika podczas rejestracji w EBOK (może zostać w późniejszym czasie zmieniony);
 - 2FA (uwierzytelnianie dwuskładnikowe) - metoda zabezpieczania konta Użytkownika, która wymaga podania dwóch różnych form identyfikacji do zalogowania się (może zostać w późniejszym czasie zmieniona);
 - Administrator – spółka Aquanet S.A., ul. Dolna Wilda 126, 61-492 Poznań;
 - Aplikacja mobilna - oprogramowanie aplikacyjne działające na urządzeniach przenośnych typu smartfon i tablet, będące dodatkowym narzędziem do obsługi Elektronicznego Biura Obsługi Klienta Aquanet S.A.
2. Serwis internetowy EBOK udostępniony pod adresem <https://ebok.aquanet.pl> oraz Aplikacja mobilna są własnością Aquanet S.A., ul. Dolna Wilda 126, 61-492 Poznań.
3. Użytkownikiem EBOK może zostać każdy Odbiorca/klient Aquanet S.A., po dokonaniu rejestracji w EBOK.

4. Korzystanie z funkcjonalności EBOK jest bezpłatne.
5. Do poprawnego działania EBOK wymagana jest przeglądarka internetowa kompatybilna ze standardem HTML 5.0 lub nowszym akceptująca pliki cookies.
6. Do poprawnego działania Aplikacji mobilnej wymagany jest system operacyjny Android 6.0 (lub nowszy) oraz iOS 13.4 (lub nowszy).
7. Regulamin korzystania z EBOK jest dostępny na stronie internetowej oraz w siedzibie Administratora. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania.

II. PROCES REJESTRACJI

1. Rejestracja Użytkownika:

- Zarejestrowanie Użytkownika w EBOK następuje drogą internetową.
 - Użytkownik wypełnia elektroniczny formularz rejestracyjny umieszczony na stronie <https://ebok.aquanet.pl> lub poprzez Aplikację mobilną.
 - Na adres e-mail podany w trakcie rejestracji, automatycznie wysłana zostanie wiadomość, informująca o konieczności nadania Hasła.
 - Po odebraniu e-maila aktywacyjnego należy kliknąć w załączony w jego treści link (adres strony internetowej) w celu potwierdzenia rejestracji i pierwszego zalogowania się do systemu EBOK.
 - Przy pierwszym logowaniu do systemu EBOK użytkownik wybiera metodę uwierzytelniania dwuskładnikowego.
2. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć swój Login oraz Hasło przed dostępem osób niepowołanych. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszystkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do EBOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie Loginu i Hasła Użytkownika.
3. Po zalogowaniu do EBOK, w dowolnym momencie, Użytkownik ma możliwość zmiany Loginu, Hasła i Metody uwierzytelniania dwuskładnikowego (2FA) na inne.

III. USŁUGI DOSTĘPNE ZA POŚREDNICTWEM EBOK

1. W ramach EBOK Użytkownik ma możliwość:

- Uzyskania informacji związanych z aktualnymi i archiwalnymi rozliczeniami;
- Dokonania płatności w trybie bezgotówkowym za wskazane faktury itp.;
- Złożenia wniosku o zmianę danych takich jak: adres do korespondencji, adres e-mail, numer telefonu;
- Dostępu do innych informacji oraz stron internetowych przydatnych dla Klienta Aquanet S.A.;

- Przekazania reklamacji, uwag, wniosków – także poprzez formularz kontaktowy;
 - Sprawdzania i podawania odczytów wodomierzy (podając stan wodomierza należy wprowadzić tylko pełne metry sześcienną, bez cyfr po przecinku). Wystawienie faktury nastąpi w terminie 7 dni od daty podania odczytu;
 - Otrzymywania powiadomień poprzez SMS lub e-mail z informacjami na temat wystawionych faktur;
 - Złożenia oświadczenia o włączeniu lub wyłączeniu usługi „e-faktura”.
2. W ramach modułu „przyłącz się do sieci” dostępnej poprzez EBOK – Klient na możliwość załatwienia on-line formalności związanych z zamiarem przyłączenia się do istniejącej sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej – złożenia wniosków i otrzymania niezbędnych dokumentów.
 3. Aquanet S.A., ma prawo w każdym czasie modyfikować usługi dostępne w EBOK.

IV. KORZYSTANIE Z USŁUG EBOK

1. EBOK jest dostępny dla Użytkowników 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do EBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji lub aktualizacji systemu informatycznego.
2. Administrator może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować usługi dostępne w EBOK, a także rozszerzyć lub zawieszać ich działanie oraz dodawać nowe usługi.
3. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania EBOK.
4. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta Użytkownika w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
5. Administrator ma prawo do zablokowania realizacji dyspozycji (na przykład podanie stanu wodomierza), gdy zaistnieje uzasadniona wątpliwość, co do jej autentyczności lub zgodności ze stanem faktycznym.
6. Środki pieniężne przekazane za pośrednictwem funkcji płatności bezgotówkowych dostępnych w EBOK będą przekazywane na konta Aquanet S.A. w terminie do 2 dni roboczych. Rozliczenia z klientem dokonywane są na podstawie daty wpływu środków na te konta, a nie daty wykonania płatności.
7. Użytkownicy korzystający z EBOK mogą otrzymywać powiadomienia SMS/e-mail w związku z niezapłaconymi fakturami, których termin płatności upłynął.

V. REKLAMACJE

1. Użytkownicy są uprawnieni do składania reklamacji dotyczących działania EBOK. Reklamacje powinny być kierowane do Administratora w formie pisemnej na adres ul. Dolna Wilda 126, 61-492 Poznań, w formie mailowej na adres klient@aquanet.pl, poprzez formularz

zgłoszeniowy dostępny w EBOK lub ustnie poprzez kontakt z POK, a także pod numerem telefonu 61 83 59 100.

2. Reklamujący Użytkownik zobowiązany jest przytoczyć wszystkie okoliczności faktyczne bądź prawne uzasadniające reklamację pod rygorem ich pominięcia w toku dalszego postępowania.
3. Aquanet S.A. rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od daty jej wpływu.
4. Przy rozpatrywaniu reklamacji Aquanet S.A. opiera się na przepisach niniejszego Regulaminu oraz przepisach prawa. Po rozpatrzeniu reklamacji Aquanet S.A. niezwłocznie powiadamia pisemnie lub mailowo Użytkownika o sposobie jej rozpatrzenia.

VI. ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Za prawidłowe działanie EBOK odpowiada Aquanet S.A., ul. Dolna Wilda 126, 61-492 Poznań,
2. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu w systemie EBOK ma możliwość kontaktu z Administratorem i wysłania do niego zgłoszenia w formie pisemnej na adres ul. Dolna Wilda 126, 61-492 Poznań, w formie mailowej na adres [klient@aquanet.pl](mailto: klient@aquanet.pl) poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny w EBOK lub ustnie poprzez kontakt z POK oraz pod numerem telefonu 61 83 59 100.
3. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za dyspozycje realizowane za pomocą EBOK.
4. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z EBOK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i postanowieniami niniejszego Regulaminu.
5. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą EBOK.
6. Informacje uzyskane za pośrednictwem EBOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez Aquanet S.A. postanowień umowy, w szczególności błędnych rozliczeń. Aquanet S.A. nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych przez osobę nieuprawnioną za pośrednictwem EBOK.

Polityka prywatności Elektronicznego Biura Obsługi Klienta Aquanet S.A.

z dnia 26 lutego 2025r.

1. Informacje ogólne

Niniejsza Polityka Prywatności określa zasady przetwarzania i ochrony danych osobowych przekazanych przez Użytkowników w związku z korzystaniem przez nich z usług EBOK Aquanet S.A.

2. Ochrona danych osobowych

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. informujemy, iż Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest AQUANET S.A. ul. Dolna Wilda 126, 61-492 Poznań. Kontakt do Inspektora Ochrony Danych: iod@aquanet.pl

Pani/Pana dane osobowe są nam potrzebne, by zapewnić Państwu dostęp do EBOK (art. 6 ust 1 lit. b RODO) oraz będą przetwarzane do momentu rezygnacji z usługi EBOK oraz w celu wypełnienia obowiązków nałożonych na Administratora przez okres wymagalności roszczeń podatkowych, tj. maksymalnie 6 lat od momentu rozwiązania umowy zawartej przez Klienta z Aquanet, liczony zgodnie z przepisami Ustawy o rachunkowości oraz Ordynacji podatkowej (art. 6 ust. 1 lit. c RODO).

Pani/Pana dane osobowe mogą być przetwarzane także w celu ustalenia, dochodzenia i obrony przed roszczeniami na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) przez okres wynikający z Kodeksu cywilnego przewidziany dla danego typu roszczenia związanego z obsługą EBOK, od momentu jego wymagalności do czasu ostatecznego zakończenia postępowania.

Z uwagi na konieczność zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Spółki oraz EBOK Państwa dane osobowe mogą zostać przekazane podmiotom z Grupy Aquanet, dostawcom systemów i usług IT oraz firmom realizującym masowy wydruk, wysyłkę korespondencji i niszczenie dokumentów, dostawcom usług płatniczych, z którymi współpracuje Administrator, spółkom z Grupy Kapitałowej Aquanet i mogą zostać udostępnione upoważnionym podmiotom na udokumentowany wniosek np. Policja, Sąd.

Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy przez Administratora. Taki transfer może jednak prowadzić m.in. Microsoft jako dostawca usługi Microsoft 365 w ramach korzystania z globalnych usług chmurowych. Microsoft realizuje transfer poza EOG stosując mechanizmy zabezpieczeń oparte o standardowe klauzule umowne zgodnie z art. 46 ust. 2 RODO, jak również stosując, zgodnie z art. 45 RODO, mechanizm przekazywania, na podstawie decyzji stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony dla podmiotów wymienionych w wykazie ram ochrony danych (EU-US Data Privacy Framework), czyli zasad ramowych ochrony danych pomiędzy Unią Europejską a Stanami Zjednoczonymi wdrożone decyzją Komisji Europejskiej z 10 lipca 2023 i wydane przez Departament Handlu USA (EU-U.S. DPF).

Ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do Urzędu Ochrony Danych Osobowych mieszczącego się przy ulicy Stawki 2 w Warszawie, jeśli uzna Pani/Pan, że przetwarzanie narusza przepisy RODO. Więcej informacji jest dostępnych pod adresem www.uodo.gov.pl.

W zakresie wynikającym z RODO i z ograniczeniami w nim wskazanymi posiada Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu.

Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest dobrowolne, lecz jest to wymóg niezbędny by korzystać z EBOK, a konsekwencją ich niepodania będzie brak możliwości korzystania z EBOK.3. EBOK Aquanet S.A. realizuje funkcje pozyskiwania informacji o użytkownikach i ich zachowaniach w następujący sposób:

3. EBOK realizuje funkcje pozyskiwania informacji o użytkownikach i ich zachowaniach w następujący sposób:

- a) poprzez dobrowolnie wprowadzone w formularzach informacje,
- b) poprzez gromadzenie plików "cookies" .

4. Pliki cookies wykorzystywane są w celu:

- a) dostosowania zawartości Elektronicznego Biura Obsługi Klienta Aquanet S.A. do preferencji użytkownika oraz optymalizacji korzystania z EBOK;
- b) zapewnienia prawidłowego i bezpiecznego funkcjonowania EBOK dla użytkownika oraz jego urządzenia.

5. W ramach Elektronicznego Biura Obsługi Klienta Aquanet S.A. stosowane są następujące rodzaje plików cookies:

- a) niezbędne - pliki cookies, umożliwiające korzystanie z usług dostępnych w ramach EBOK;
- b) pliki cookies służące do zapewnienia bezpieczeństwa, np. wykrywania nadużyć w zakresie uwierzytelniania;
- c) wydajnościowe - pliki cookies, umożliwiające zbieranie informacji o wydajności EBOK;
- d) funkcjonalne - pliki cookies, umożliwiające zapamiętanie wybranych przez użytkownika ustawień.

6. Użytkownicy EBOK mogą dokonać w każdym czasie zmiany ustawień dotyczących plików cookies, w tym zrezygnować ze zbierania cookies, wybierając odpowiednie ustawienia przeglądarki, z której korzystają. Wyłączenie stosowania plików cookies może spowodować utrudnienia korzystania z niektórych usług w ramach EBOK.

7. Działanie EBOK (<https://ebok.aquanet.pl/>) jest skonfigurowane z przeglądarkami JavaScript i SSL: Chrome, Opera, Firefox, Safari.

8. EBOK zbiera informacje dobrowolnie podane przez użytkownika.

9. Zastrzegamy sobie prawo do zmiany w polityce prywatności EBOK, na które może wpłynąć rozwój technologii internetowej oraz ewentualne zmiany prawa w zakresie ochrony danych osobowych. O wszelkich zmianach będziemy informować w sposób widoczny i zrozumiały.