

REGULAMIN ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA

Zakładu Usług Wodno-Ściekowych Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Słubicach

§ 1 [Postanowienia ogólne]

1. Niniejszy Regulamin elektronicznego Biura Obsługi Klienta (zwany dalej „Regulaminem”), określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Spółkę, w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta użytkownika w strefie klienta zapewniającego dostęp do usług internetowych.
2. Przedmiotowy regulamin spełnia wymogi art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2020 roku, poz. 344 z późn. zm.).
3. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej Spółki pod następującym adresem: www.zuws.pl w zakładce „Regulamin e-BOK” - w formie umożliwiającej jego pozyskiwanie, odtwarzanie i wydrukowanie.
4. Wyrażenie zgody na stosowanie postanowień Regulaminu przy uruchomieniu usługi jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków tego regulaminu, a także zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy. Przystąpienie do wykonania umowy następuje z chwilą rejestracji.
5. Korzystanie z e-BOK jest możliwe tylko dla klientów, którzy zaakceptowali aktualną wersję Regulaminu.
6. Prawidłowe korzystanie z e-BOK możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny Usługobiorcy minimalnych wymagań technicznych określonych w § 3 Regulaminu.
7. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta Usługobiorcy, a które uniemożliwiają Usługobiorcy korzystanie z e-BOK, w szczególności zaś otrzymywanie e-faktury.
8. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usługi wynikający z błędnej rejestracji Usługobiorcy.

§ 2 [Definicje]

Użyte w Regulaminie e-BOK określenia oznaczają:

- **Spółka/Usługodawca** – Zakład Usług Wodno-Ściekowych Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Słubicach przy ulicy Krótkiej 9 (69-100 Słubice), NIP 5980003799, REGON 210516385, KRS 0000192465;
- **E-BOK** - elektroniczne Biuro Obsługi Klienta;

- **Klient/Usługobiorca** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej ze Spółką umowy na zbiorowe zaopatrzenie w wodę lub zbiorowe odprowadzanie ścieków;
- **Użytkownik** - Klient zarejestrowany w e-BOK posiadający swój indywidualny login oraz hasło;
- **przeglądarka internetowa** - program komputerowy do przeglądania dokumentów w standardzie HTML niezbędny do korzystania z usługi e-BOK;
- **hasło** - kombinacja min. 6 znaków, zapewniająca użytkownikowi wyłączność dostępu do e-BOK;
- **rejestracja** - wypełnienie formularza rejestracyjnego do systemu e-BOK;
- **logowanie** - wejście do programu e-BOK za pomocą loginu i hasła;
- **wylogowanie** - wyjście z programu e-BOK poprzez okno „wyloguj się”;
- **e-faktura** - faktura, w tym faktura korygująca, duplikat faktury (dotycząca dostawy wody oraz odbioru i oczyszczania ścieków) – obraz faktury w formacie „PDF” bez opatrzenia bezpiecznym podpisem elektronicznym;
- **Konto Użytkownika** – indywidualne konto Nabywcy stanowiące wyodrębnioną część systemu teleinformatycznego Wystawcy, za pośrednictwem którego Wystawca może udostępniać Nabywcy faktury elektroniczne.

§ 3 [Wymagania techniczne]

1. Usługa e-BOK dostępna jest dla użytkowników korzystających z najnowszych wersji przeglądarek internetowych:
 - Microsoft Edge
 - Firefox;
 - Chrome;
2. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane Spółka nie gwarantuje poprawności pracy e-BOK i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.
3. Dostęp do e-BOK możliwy jest poprzez stronę internetową www.zuws.pl bądź bezpośrednio poprzez adres: <http://ebok.zuws.pl>.

§ 4 [Rodzaje usług]

1. Rodzaje i zakres usług oferowanych poprzez e-BOK udostępnione są w następujących modułach i zakładkach:
 - **Strona główna** – prezentuje podstawowe informacje dotyczące aktualnie zalogowanego użytkownika, tj. nazwa, adres, telefon, adres e-mail, identyfikator klienta a także wiadomości, komunikaty oraz saldo ogólne.

- **Faktury i zapłaty** – użytkownik ma możliwość sprawdzenia bilansu należności, obejrzenia bieżącej faktury, jak również przejrzania historii faktur. Serwis umożliwia wyświetlenie dowolnej faktury w postaci pliku PDF i późniejszy jej wydruk. Widoczna jest również wizualizacja graficzna w formie wykresu liniowego, kolumnowego albo kołowego udostępnionych użytkownikowi informacji dotyczących rozrachunków.
- **Wodomierze** – w module przedstawiona jest lista odczytów dla konkretnego licznika. Podany jest numer i typ licznika. Dodatkowo widoczna jest data odczytu i wartość odczytu w danym dniu oraz wizualizacja graficzna w formie wykresu liniowego, kolumnowego albo kołowego udostępnionych użytkownikowi informacji dotyczących zużycia wody.
- **Kalendarz Płatności** – zakładka przedstawia termin do którego należy dokonać płatności.
- **Dokumenty** – w module udostępnione są dokumenty (m.in. umowa, faktury).
- **Zmiana hasła** – w module istnieje możliwość zmiany hasła dostępu do e-BOK aktualnie zalogowanego użytkownika.
- **Kontakt** – moduł odpowiedzialny za kontakty użytkownika ze Spółką. Zawiera dane Spółki oraz formularz do bezpośredniego kontaktu ze Spółką. Użytkownik serwisu ma możliwość zgłaszania własnych uwag bezpośrednio do Biura Obsługi Klienta Spółki.
- **Zgłoszenia odczytu** – moduł umożliwiający użytkownikowi zgłoszenie odczytu wodomierza do Spółki, za wyjątkiem nieruchomości rozliczanych na podstawie odczytów radiowych. W przypadku klientów zgłaszających odczyt wodomierza przez e-BOK, mogą być przeprowadzane odczyty kontrolne wodomierzy bezpośrednio w terenie przez pracownika wodociągów.
- **Wiadomości** – informacje przekazywane przez Spółkę.

§ 5 [Rejestracja]

1. Korzystanie z usług e-BOK jest nieodpłatne.
2. Do korzystania z e-BOK są tylko i wyłącznie uprawnione osoby, które mają zawartą ze Spółką umowę na zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków.
3. Każdy użytkownik korzystający z usługi e-BOK posługuje się indywidualnym numerem identyfikacyjnym tj. loginem i hasłem.
4. Udostępnienie Klientowi usługi e-BOK następuje po spełnieniu łącznie następujących warunków:
 - wypełnieniu i przesłaniu za pomocą strony internetowej formularza rejestracyjnego;
 - zatwierdzeniu funkcji „załóż konto”;
 - po otrzymaniu wiadomości na podany adres e-mail możliwe będzie zalogowanie się do systemu e-BOK. W celu bezpieczeństwa podczas pierwszego logowania należy zmienić hasło i zaakceptować niniejszy regulamin. Aby w pełni korzystać z możliwości e-BOK konieczna jest weryfikacja rejestracji przez pracownika Spółki;
5. Podczas uzupełniania formularza rejestracyjnego należy wprowadzić dane:

- kod klienta (numer nabywcy),
- numer faktury,
- kwota brutto faktury,
- telefon,
- e-mail,

ww. dane umożliwiają założenie „konta użytkownika”.

6. W przypadku podania numeru telefonu i zaznaczeniu opcji wyrażam zgodę na powiadomienia sms, klient otrzymywać będzie krótką wiadomość tekstową o wystawieniu faktury, przypomnienie o terminie płatności faktury oraz istniejących zaległościach.
7. W przypadku podania adresu e-mail i zaznaczeniu opcji wyrażam zgodę na powiadomienia email, klient będzie otrzymywał fakturę w formacie PDF na podany adres mailowy.
8. Kod nabywcy i hasło przyporządkowane są tylko jednemu użytkownikowi.
9. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie trwania umowy.
10. Hasło użytkownika jest przechowywane w postaci zaszyfrowanej, niedostępnej dla innych użytkowników oraz pracowników Spółki.
11. W przypadku gdy użytkownik zapomni hasła dostępu do e-BOK, na stronie logowania powinien niezwłocznie zaznaczyć opcję „nie pamiętam hasła”. Nowe hasło będzie przesłane do klienta emailem podanym w trakcie rejestracji.
12. Dane na koncie użytkownika są aktualne na dzień poprzedni.
13. Zasady korzystania z usługi polegającej na przesyłaniu i udostępnianiu faktur (dotyczących dostawy wody oraz odbioru i oczyszczania ścieków) w formie elektronicznej oraz warunki udostępniania faktur w formie elektronicznej dla Odbiorców zarejestrowanych w e-BOK szczegółowo określa „Regulamin przesyłania i udostępniania faktur w formie elektronicznej” stanowiący załącznik nr 3 do Regulaminu.

§6 **[Reklamacje]**

1. Zgłoszenie przez użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących e-BOK możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: ebok@zuws.pl lub pod numerem telefonu 95 758 26 65 oraz korespondencyjnie na adres siedziby Spółki.
2. Zgłoszenie winno zawierać opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
3. Reklamacja rozpatrywana będzie w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania przez Spółkę pod warunkiem, że sprawa nie będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian funkcjonującego oprogramowania. Natomiast, jeśli sprawa będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian funkcjonującego oprogramowania Spółka poinformuje Klienta o przedłużeniu terminu rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni od jej otrzymania przez Spółkę.

§ 7

[Zakres zobowiązań i odpowiedzialności]

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z e-BOK zgodnie z postanowieniami niniejszego regulaminu oraz obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności do:
 - niepodejmowania działań mających na celu odczytanie haseł i danych innych użytkowników,
 - nieudostępniania haseł osobom trzecim,
 - wylogowania się niezwłocznie po zakończeniu korzystania z e-BOK,
 - powiadomienia Spółki o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu udostępnionego oprogramowania.
2. Zakazane jest dostarczanie przez użytkownika treści o charakterze bezprawnym.
3. Spółka zapewnia użytkownikom bezpieczeństwo i ochronę danych osobowych zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami.
4. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z naruszenia przez użytkownika postanowień niniejszego regulaminu oraz za działania lub zaniechania dostawcy elektronicznych kanałów komunikacyjnych.
5. Spółka przewiduje chwilowe wstrzymanie dostępności do e-BOK w przypadku prowadzenia prac aktualizacyjnych i konserwacyjnych, a także awarii łącza internetowego, przy czym wszelkie planowane terminy prac ogłoszone zostaną wyprzedzająco w stosownym komunikacie.
6. Spółka nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.
7. Spółka może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować widoczność danych w e-BOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane lub informacje dla użytkownika.
8. Korzystanie z e-BOK nie zwalnia użytkownika z obowiązku udostępniania osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego zgodnie z zapisami art. 7 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 roku o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz.U. z 2019 roku, poz. 1437 z późn. zm.).
9. Użytkownik e-BOK zgadza się na otrzymywanie na podany adres e-mail i numer telefonu powiadomień od Spółki i dotyczących np. wystawionych faktur, awarii itd.

§ 8

[Warunki zawierania i rozwiązywania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną]

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką zostaje zawarta automatycznie z każdym klientem, który zaakceptuje warunki niniejszego regulaminu. Spółka zobowiązuje się do świadczenia usługi najpóźniej w następnym dniu roboczym od daty zawarcia umowy.
2. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z korzystania z usługi e-BOK w każdym czasie.

3. Rozwiązanie umowy, o której mowa w pkt. 1, następuje poprzez wysłanie wiadomości zawierającej **oświadczenie o rezygnacji z korzystania z usługi e-BOK** na adres e-mail: ebok@zuws.pl **lub dostarczenie pisma z tym oświadczeniem do siedziby Spółki**. Rezygnacja z korzystania z usługi e-BOK jest równoznaczna z rozwiązaniem umowy, o której mowa w ust. 1 powyżej.
4. W przypadku naruszenia warunków regulaminu lub obowiązujących przepisów prawa umowa określona w ust. 1 powyżej może zostać rozwiązana przez Spółkę w trybie natychmiastowym.
5. W przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, odbiór nieczystości ciekłych, użytkownik traci dostęp do systemu e-BOK w terminie 14 dni od daty rozwiązania umowy.
6. Rozwiązanie umowy, o której mowa w ust. 1 skutkuje usunięciem danych osobowych użytkownika z systemu oraz unieważnieniem funkcjonującego kodu nabywcy i hasła z systemu e-BOK.

§ 9

[Ochrona danych osobowych]

1. Użytkownik wyraża zgodę na wykonanie usługi, polegającej na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemów teleinformatycznych, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2019 poz. 2460 z późn. zm.).
2. Niniejszym informujemy, że administratorem danych osobowych jest Zakład Usług Wodno-Ściekowych Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (zwana dalej „Spółką”).
3. W Spółce wyznaczono Inspektora Ochrony Danych Osobowych, z którym można skontaktować się pod numerem telefonu 95 758 26 65, następującym adresem korespondencyjnym Zakład Usług Wodno-Ściekowych Sp. z o.o. ul. Krótka 9 69-100 Słubice lub za pośrednictwem dedykowanego adresu e-mail: iodo@zuws.pl.
4. Państwa dane osobowe będą przetwarzane w celu świadczenia usługi elektronicznego Biura Obsługi Klienta na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych (Dz.Ur. UE.L Nr 119; zwane dalej „RODO”). Administrator wymaga podania wyłącznie danych osobowych niezbędnych do realizacji umowy.
5. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale stanowi warunek niezbędny do prawidłowego świadczenia przez Spółkę usług z zakresu elektronicznego Biura Obsługi Klienta, w tym wystawiania e-faktur.
6. Państwa dane osobowe przechowywane będą przez czas: trwania umowy i rozliczeń po jej zakończeniu; wykonywania obowiązków prawnych przez Spółkę; w którym przepisy nakazują Spółce przechowywać dane; w którym Spółka może ponieść konsekwencje prawne niewykonania obowiązków

wynikających z przepisów prawa oraz ustalenia, obrony i dochodzenia roszczeń i wierzytelności przez Spółkę.

7. W niektórych sytuacjach mamy prawo przekazywać dane osobowe podmiotom trzecim, jeśli będzie to konieczne do dochodzenia praw i obowiązków wynikających z umowy lub obowiązujących przepisów prawa. Dane osobowe będą przekazywane wyłącznie osobom upoważnionym przez Spółkę którzy muszą mieć dostęp do danych aby wykonywać swoje obowiązki, podmiotom przetwarzającym, którym zlecimy to zadanie innym odbiorcom danych np. kurierom (placówkom pocztowym), bankom, ubezpieczycielom, kancelariom prawnym* lub instytucjom upoważnionym z mocy prawa do otrzymania przedmiotowych danych.
8. Jednocześnie informujemy, że przysługuje Państwu prawo do żądania dostępu do gromadzonych przez Spółkę danych osobowych, ich sprostowania, ograniczenia ich przetwarzania oraz ich przenoszenia – o ile możliwość skorzystania z takiego uprawnienie wynika wprost z przepisów RODO. Ponadto przysługuje Państwu prawo do usunięcia danych osobowych zgromadzonych przez Spółkę, o ile nie są one niezbędne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń przysługujących Spółce względem Państwa.
9. Nie przysługuje Państwu prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania przez Spółkę danych osobowych, gdyż podstawą ich przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit b RODO.
10. Na czynności Spółki związane z przetwarzaniem danych osobowych można wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
11. Udostępnione przez Państwa dane osobowe nie będą podstawą do zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym nie będą podlegały profilowaniu. Spółka nie ma zamiaru przekazywać danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.

§ 10

[Postanowienia końcowe]

1. Spółka zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w niniejszym regulaminie z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się wprowadzenie nowych przepisów powszechnie obowiązującego prawa lub ich, dostosowanie portalu e-BOK do koniecznych zmian wprowadzanych w obowiązującym systemie informatycznym, zmiany w ofercie.
2. W przypadku zmiany regulaminu, jego doręczenie odbywać się będzie poprzez umieszczenie na stronie internetowej www.zuws.pl stosownego komunikatu. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia użytkownikowi regulaminu na stronie internetowej Spółki oraz na portalu e-BOK.
3. Korzystanie z e-BOK po wprowadzeniu zmian do regulaminu równoznaczne jest z wyrażeniem dla nich akceptacji i zrozumienia.
4. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usługi poprzez e-BOK rozpatrywane będą przez Sąd właściwy według przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.

5. Informacja o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez Użytkowników z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Usługodawcę określa załącznik nr 1 i 2 do Regulaminu.
6. Prawem właściwym jest prawo polskie.
7. Regulamin wchodzi w życie z dniem 22 marca 2021 roku.

Załącznik nr 1 do Regulaminu

INFORMACJA

o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez Użytkowników z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Usługodawcę

Usługodawca, wykonując obowiązek informacyjny z art. 6 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2020 roku, poz. 344 z późn. zm.), informuje o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez Użytkowników z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Usługodawcę.

Niniejsza informacja dotyczy zagrożeń identyfikowanych jako zagrożenia potencjalne, które powinny być brane pod uwagę mimo stosowania przez Usługodawcę systemów zabezpieczających infrastrukturę przed nieuprawnionym oddziaływaniem osób trzecich.

Do podstawowych zagrożeń związanych z korzystaniem z sieci Internet należą w szczególności:

1. **złośliwe oprogramowanie** (ang. *malware*) – różnego rodzaju aplikacje lub skrypty mające szkodliwe, przestępcze lub złośliwe działanie w stosunku do systemu teleinformatycznego Użytkownika sieci takie jak wirusy, robaki, trojany (konie trojańskie), keyloggery, dialery;
2. **programy szpiegujące** (ang. *spyware*) – programy śledzące działania Użytkownika, które gromadzą informacje o Użytkowniku i wysyłają je, zazwyczaj bez jego wiedzy i zgody autorowi programu;
3. **spam** - niezamówiona informacja reklamowa (handlowa) przekazywana drogą elektroniczną, rozsyłana jednocześnie do wielu odbiorców;
4. **wyłudzanie poufnych informacji osobistych** (ang. *phishing*) - wysyłanie fałszywych wiadomości elektronicznych przypominających do złudzenia autentyczne i w konsekwencji pozyskanie osobistych i poufnych informacji dotyczących Użytkownika;
5. **włamania do systemu teleinformatycznego** Użytkownika z użyciem m.in. takich narzędzi hackerskich jak exploit i rootkit.

Usługodawca informuje, że mimo stosowania rozmaitych technologii zabezpieczających przed w/w zagrożeniami obecnie nie istnieje żadne perfekcyjne zabezpieczenie, które byłoby w stanie przed nimi ochronić Użytkowników.

Użytkownik, aby uniknąć powyższych zagrożeń (a przynajmniej zminimalizować ryzyko ich wystąpienia), powinien zaopatrzyć swój komputer i inne urządzenia elektroniczne, które wykorzystuje podłączając się do Internetu w program antywirusowy. Program taki winien być stale aktualizowany, celem zapewnienia najwyższego stopnia ochrony w/w urządzeń.

Ochronę przed zagrożeniami związanymi z korzystaniem przez użytkowników z usług świadczonych drogą elektroniczną zapewniają także:

- a. włączona zapora sieciowa (ang. firewall);
- b. używanie oryginalnego systemu i aplikacji, pochodzących z legalnego źródła;
- c. aktualizacja oprogramowania komputerowego, w tym systemu operacyjnego;
- d. nieotwieranie załączników poczty elektronicznej niewiadomego pochodzenia;
- e. czytanie okien instalacyjnych aplikacji, a także ich licencji;
- f. regularne całościowe skany systemu programem antywirusowym i antymalware;
- g. szyfrowanie transmisji danych;
- h. instalacja programów prewencyjnych (wykrywania i zapobiegania włamaniom);
- i. wyłączenie makr w plikach MS Office nieznanego pochodzenia.

Konsekwentne stosowanie przez Usługobiorcę ze wskazanych powyżej środków bezpieczeństwa pozwala uniknąć potencjalnych niebezpieczeństw związanych z korzystaniem z Internetu.

Zgodnie z art. 6 pkt 2 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną Usługodawca informuje, że funkcja i cel oprogramowania lub danych niebędących składnikiem treści Usług, wprowadzanych przez niego do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Usługobiorca określone zostały w Polityce Prywatności oraz Polityce cookies, stanowiącej załącznik nr 2 do Regulaminu.

Załącznik nr 2 do Regulaminu**POLITYKA COOKIES**

1. Niniejsza strona internetowa nie zbiera w sposób automatyczny żadnych informacji, z wyjątkiem tzw. *HTTP cookies*, zwanych dalej „*Plikami cookies*”.
2. Pliki cookies to dane informatyczne zawarte w niewielkim pliku tekstowym, które przechowywane są w urządzeniu, z którego korzysta Użytkownik i przeznaczone są do jej prawidłowego działania oraz funkcjonowania.
3. Pliki cookies zawierają, co do zasady, m.in. nazwę strony internetowej z której pochodzą, tzw. „*okres życia*”, czyli czas ich przechowywania na urządzeniu, z którego korzysta Użytkownik oraz unikalny numer identyfikujący, służący do identyfikacji przeglądarki, z jakiej następuje połączenie ze stroną internetową. Administratorem strony internetowej, odpowiedzialnym za umieszczenie plików cookies na urządzeniu, z którego korzysta Użytkownik oraz uzyskującym do nich dostęp jest Usługodawca. Pliki cookies służą w szczególności do:
 - a) dostosowania zawartości strony internetowej do urządzenia, z którego korzysta Użytkownik, przede wszystkim w celu prawidłowego wyświetlenia jej zawartości; tworzenia statystyk, które mają za zadanie m.in. ulepszenie strony internetowej oraz jej zawartości;
 - b) utrzymania sesji Użytkownika tzw. „*session management*”, dzięki której Użytkownik nie musi każdorazowo wpisywać loginu i hasła podczas przeglądania zawartości strony internetowej.
4. W ramach strony internetowej stosowane są dwa zasadnicze rodzaje plików cookies:
 - a) *session cookies*, które są plikami tymczasowymi, przechowywanymi w urządzeniu, z którego korzysta Użytkownik do czasu wylogowania, opuszczenia strony internetowej lub zamknięcia okna przeglądarki internetowej;
 - b) *persistent cookies*, które są plikami, przechowywanymi w urządzeniu, z którego korzysta Użytkownik, przez czas określony w parametrach plików cookies lub do czasu ich usunięcia przez Użytkownika;
 - c) Ponadto, na stronie internetowej stosowane są następujące rodzaje plików cookies:
 - niezbędne pliki cookies, których zadaniem jest umożliwienie korzystania z podstawowych funkcjonalności strony internetowej;
 - pliki cookies zapewniające bezpieczeństwo, które służą do kontroli w kwestii nadużyć w procesie korzystania ze strony internetowej;
 - funkcjonalne pliki cookies, które służą do zapamiętania indywidualnych ustawień Użytkownika.
5. Użytkownik, który nie chce otrzymywać plików cookies, może w każdym momencie zmienić ustawienia przeglądarki internetowej, za pośrednictwem której korzysta z zawartości oferowanej przez stronę internetową.

6. Wyłączenie obsługi plików cookies w przeglądarce internetowej, w szczególności niezbędnych dla procesów uwierzytelniania, bezpieczeństwa lub utrzymania preferencji użytkownika może utrudnić, a w niektórych przypadkach nawet uniemożliwić korzystanie ze strony internetowej.
7. W celu zarządzania plikami cookies należy postępować zgodnie z informacjami podanymi poniżej (po kliknięciu w hiperłącze):
 - a) [Internet Explorer](#)
 - b) [Google Chrome](#)
 - c) [Safari](#)
 - d) [Firefox](#)
 - e) [Opera](#)
 - f) [Safari \(IOS\)](#)
 - g) [Windows Phone](#)
 - h) [BlackBerry](#)

Korzystanie ze strony internetowej oznacza wyrażenie zgody na używanie plików cookies zgodnie z niniejszą Polityką Cookies. Jeżeli Użytkownik nie akceptuje zapisów Polityki Cookies powinien zaprzestać korzystania ze strony internetowej.

Załącznik nr 3 do Regulaminu**REGULAMIN PRZESYŁANIA LUB UDOSTĘPNIANIA FAKTUR ELEKTRONICZNYCH****§ 1
[Definicje]**

Ilekcroć w niniejszym regulaminie zostaną użyte poniższe określenia będą one mieć następujące znaczenie:

- **Umowa** – umowa zawierana pomiędzy Wystawcą i Nabywcą, w związku z którą Wystawca ma obowiązek wystawić Nabywcy fakturę (tj. umowa o zbiorowe zaopatrzenie w wodę lub zbiorowe odprowadzanie ścieków).
- **Wystawca** – Zakład Usług Wodno-Ściekowych Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Słubicach przy ulicy Krótkiej 9 (69-100 Słubice), NIP 5980003799, REGON 210516385, KRS 0000192465;
- **Nabywca** – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy przyznają zdolność prawną, której Wystawca w związku z zawarciem Umowy ma obowiązek wystawić fakturę;
- **Odbiorca faktury** – upoważniona przez Nabywcę osoba fizyczna, która w trakcie aktywacji wskazuje adres, przy czym Nabywca będący osobą fizyczną może być jednocześnie Odbiorcą faktury;
- **faktura elektroniczna / e-faktura** – faktura w formie elektronicznej wystawiona przez Wystawcę i otrzymana przez Nabywcę w dowolnym formacie elektronicznym. Przez fakturę należy też rozumieć duplikat faktury;
- **Regulamin e-faktur** – niniejszy regulamin,
- **przesyłanie** – wysyłanie przez Wystawcę faktury elektronicznej na adres poczty elektronicznej podany przez Nabywcę lub Odbiorcę e-faktury na który Wystawca będzie przysyłał faktury elektroniczne;
- **udostępnienie** – umożliwienie Nabywcy zapoznanie się z treścią faktury elektronicznej, w tym jej wyświetlenie na ekranie urządzenia elektronicznego oraz zapisanie jej na materialnym nośniku informacji;
- **Usługa e-faktur** – usługa polegająca na przesyłaniu lub udostępnianiu przez Wystawcę Nabywcy faktur elektronicznych; aktywacja – akceptacja Usługi przez Nabywcę lub Odbiorcę faktury działającego w imieniu Nabywcy; ustawa - ustawa z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.

**§ 2
[Postanowienia ogólne]**

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie zastosowanie mają przepisy ustawy VAT.

2. Domniemywa się, że osoba, która w imieniu Nabywcy dokonuje aktywacji usługi e-faktur w jeden ze sposobów opisanych w niniejszym regulaminie, jest do tego w pełni uprawniona i dokonanie aktywacji przez tę osobę pociąga za sobą dla Nabywcy wszelkie skutki związane z aktywacją.
3. Z tytułu aktywacji i korzystania z usługi e-faktur Wystawca nie pobiera od Nabywcy żadnych dodatkowych opłat.
4. Dokonanie aktywacji usługi e-faktur jest równoznaczne z wyrażeniem przez Nabywcę zgody na przesyłanie e-faktur i jest równoznaczne z uchyleniem obowiązku wystawiania przez Wystawcę i przesyłania Nabywcy faktur w formie papierowej.
5. Z zastrzeżeniem odmiennych postanowień niniejszego regulaminu aktywacja usługi e-faktur może nastąpić w dowolny sposób m.in. w formie elektronicznej poprzez zaznaczenie na formularzu rejestracji niniejszego regulaminu i regulaminu e-BOK albo ustnej w postaci oświadczenia o akceptacji niniejszego regulaminu, przy czym w przypadku, gdy oświadczenie takie jest składane pracownikowi Wystawcy lub osobie, która reprezentuje Wystawcę, poczytuje się, że oświadczenie zostało złożone Wystawcy. Z chwilą otrzymania przez Wystawcę ww. oświadczenia jest on uprawniony do świadczenia usługi e-faktur.
6. Aktywacja usługi e-faktur nie wyłącza prawa Wystawcy do dostarczania Nabywcy faktur oraz duplikatów faktur w formie papierowej.
7. Wystawca może przysyłać na adres e-mail wiadomości elektroniczne dotyczące płatności obciążających Nabywcę w związku z realizacją umowy o zbiorowe zaopatrzenie w wodę lub zbiorowe odprowadzanie ścieków.

§ 3

[Przesyłanie faktur elektronicznych]

1. Zgoda na aktywację usługi e-faktur może zostać udzielona za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie www.zuws.pl.
2. Jeżeli aktywacji dokonuje Odbiorca faktury domniemywa się, że został on umocowany do dokonania aktywacji przez Nabywcę. Dokonanie aktywacji przez Odbiorcę faktury jest równoznaczne z jej dokonaniem przez Nabywcę.
3. Aktywacja usługi e-faktur w zakresie przesyłania faktur elektronicznych wymaga wskazania przez Nabywcę lub Odbiorcę faktury adresu poczty elektronicznej, na który Wystawca będzie przysyłał e-faktury.
4. Wystawca zastrzega sobie prawo weryfikacji poprawności adresu wskazanego przez Nabywcę lub Odbiorcę faktury.
5. Przesłanie przez Wystawcę faktury elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany w trakcie aktywacji oznacza jej otrzymanie przez Nabywcę.
6. Faktura elektroniczna będzie przesyłana nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od chwili jej wystawienia przez Wystawcę.

7. Faktura elektroniczna będzie przesyłana jako załącznik do wiadomości elektronicznej wysłanej na adres. Wiadomości elektroniczne wysyłane są z adresu poczty elektronicznej: efaktura@zuws.pl Wystawca jest uprawniony do zmiany ww. adresu poczty elektronicznej poprzez podanie nowego adresu na stronie internetowej pod adresem www.zuws.pl oraz poprzez wyświetlenie stosownego komunikatu na stronie e-BOK.
8. Wystawca nie ponosi odpowiedzialności za nieotrzymanie faktury elektronicznej, jeżeli jest ono spowodowane z przyczyn niezależnych od Wystawcy, w szczególności jeżeli jest ono skutkiem: podania w trakcie aktywacji usługi e-faktur nieprawidłowego lub nieistniejącego adresu poczty elektronicznej; utraty prawa korzystania z adresu; zakwalifikowania jako spam wiadomości elektronicznej, do której załączona została faktura elektroniczna, przez system informatyczny, z którego korzysta Nabywca lub Odbiorca e-faktury; braku dostępu Nabywcy lub Odbiorcy faktury do połączenia internetowego; przypadkowego usunięcia wiadomości elektronicznej, do której załączona została faktura elektroniczna; nieuzasadnionego uznania załącznika zawierającego fakturę elektroniczną za zarażony wirusem komputerowym.
9. Nieotrzymanie faktury elektronicznej przez Nabywcę lub Odbiorcę faktury z przyczyn wskazanych w ust. 8 powyżej nie zwalnia Nabywcy z obowiązku zapłaty należności wynikającej z nabycia przez Nabywcę towarów lub usług.
10. W przypadku, gdy Nabywca lub Odbiorca faktury nie otrzyma faktury elektronicznej w terminie wskazanym w ust. 6 powyżej, powinien niezwłocznie zgłosić tę okoliczność Wystawcy na adres poczty elektronicznej: efaktura@zuws.pl lub telefonicznie pod numer 95 758 26 65.

§ 4

[Udostępnianie faktur elektronicznych]

1. Aktywacja usługi e-faktur w zakresie udostępniania faktur elektronicznych wymaga posiadania przez Nabywcę „Konta Użytkownika”. Warunki zakładania Konta Użytkownika i korzystania z tego Konta zawierają postanowienia Regulaminu (regulamin elektronicznego biura obsługi klienta).
2. Faktura elektroniczna udostępniana będzie za pośrednictwem Konta Użytkownika przez okres wynikający z przepisów Ordynacji podatkowej. Po upływie ww. okresu faktura elektroniczna jest archiwizowana i nie będzie udostępniana Nabywcy.
3. Wystawca może z przyczyn technicznych lub z innych przyczyn niezależnych od Wystawcy zawiesić udostępnianie faktur elektronicznych lub ograniczyć dostęp do faktur elektronicznych – o czym powiadomi Nabywcę za pośrednictwem wiadomości e-mail oraz w formie stosownego komunikatu wyświetlonego na stronie IBO.
4. W przypadku utraty przez Nabywcę lub Odbiorcę prawa do korzystania z Konta Użytkownika, Wystawca ma prawo zaprzestać udostępniania Nabywcy lub Odbiorcy faktur elektronicznych. Nabywca lub Odbiorca może żądać w takim wypadku od Wystawcy przesłania archiwalnych e-faktur w każdym czasie

w formie papierowej lub elektronicznej. Wystawca nie może żądać z tego tytułu żadnych dodatkowych opłat.

5. W przypadku, gdy wraz z Usługą w zakresie udostępniania faktur elektronicznych Nabywca lub Odbiorca dokona aktywacji w zakresie przesyłania faktur elektronicznych, uznaje się, że adres poczty elektronicznej, który Nabywca podał w trakcie założenia lub korzystania z Konta Użytkownika, stanowi adres na który będą przesyłane e-faktury. Nabywcy lub Odbiorca w trakcie aktywacji w zakresie przesyłania faktur elektronicznych przysługuje jednak prawo do wskazania Wystawcy innego adresu, na który Wystawca będzie przysyłał faktury elektroniczne. Do adresu tego będą mieć odpowiednie zastosowanie postanowienia § 3 ust. 5 – 10 oraz § 5 niniejszego regulaminu.

§ 5 **[Zmiana adresu]**

1. Nabywcy lub Odbiorcy faktury przysługuje prawo zgłoszenia Wystawcy zmiany adresu poczty elektronicznej wskazanego w trakcie aktywacji. Zgłoszenie zmiany adresu następuje wyłącznie za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie pod adresem <https://ebok.zuws.pl> lub w ramach zgłoszenie telefonicznego pod numerem 95 758 26 65 lub za pośrednictwem wiadomości elektronicznej wysłanej na adres: kontakt@zuws.pl.
2. Zgłoszenie zmiany adresu w sposób inny niż wskazany w ust. 1 jest bezskuteczne i upoważnia Wystawcę do przesyłania faktur elektronicznych wyłącznie na adres, który miał podlegać zmianie.
3. W przypadku, gdy Nabywca lub Odbiorca faktury prześle Wystawcy prawidłowo wypełniony formularz, o którym mowa w ust. 1 wówczas Wystawca zobowiązany jest przysyłać faktury elektroniczne na zmieniony adres nie wcześniej niż po upływie 3 dni roboczych od dnia doręczenia formularza.
4. Do zmienionego adresu zastosowanie mają odpowiednio postanowienia § 3 ust. 5 – 10 Regulaminu.

§ 6 **[Cofnięcie aktywacji]**

1. Aktywacja usługi dotyczącej przesyłania faktur elektronicznych wystawianych przez Wystawcę w związku z zawarciem Umowy może zostać cofnięta przez Nabywcę lub Odbiorcę faktury.
2. Nabywcy lub Odbiorcy przysługuje prawo złożenia oświadczenia o cofnięciu aktywacji. Złożenie oświadczenia następuje wyłącznie za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie pod adresem <https://ebok.zuws.pl> lub w ramach zgłoszenie telefonicznego pod nr 95 758 26 65 lub za pośrednictwem wiadomości elektronicznej wysłanej na adres kontakt@zuws.pl.
3. Złożenie oświadczenia w sposób inny niż wskazany w ust. 2 jest bezskuteczne i upoważnia Wystawcę do dalszego przesyłania faktur elektronicznych na adres podany podczas aktywacji i/lub do udostępniania faktur elektronicznych za pośrednictwem Konta Użytkownika.

4. W przypadku, gdy Nabywca prześle Wystawcy prawidłowo wypełniony formularz, o którym mowa w ust. 2, wówczas Wystawca zobowiązany jest zaprzestać świadczenia usługi e-faktur po upływie 3 dni roboczych od dnia następującego po dniu, w którym formularz został doręczony Wystawcy.
5. W przypadku cofnięcia akceptacji na świadczenie usługi w zakresie udostępniania faktur elektronicznych stosuje się postanowienia § 4 ust. 4 zdanie drugie Regulaminu.