

Regulamin korzystania z usługi eBOK ASTA-NET (Regulamin eBOK)

§1 Przedmiot

1. Niniejszy Regulamin eBOK określa warunki korzystania z usługi Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK) u Dostawcy ASTA-NET spółka akcyjna z siedzibą w Pile.
2. Usługa eBOK jest usługą świadczoną drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r., t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 123. z późn. zm.
3. Regulamin eBOK jest udostępniony Abonentowi za pośrednictwem Serwisu Internetowego Dostawcy, w formie jaka umożliwi jego pobranie, utrwalanie i odtworzenie, na każde żądanie Abonenta w każdym czasie.
4. Abonent przed rozpoczęciem korzystania z eBOK, jest zobowiązany do zapoznania się z Regulaminem eBOK i zaakceptowania jego treści.

§2 Słownik

1. Określenia użyte w Regulaminie korzystania z usługi eBOK oznaczają:
 - a) Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (eBOK) - narzędzie w postaci panelu dostępnego za pośrednictwem Serwisu Internetowego Dostawcy (<http://ebok.asta-net.pl>), udostępnione Abonentowi w celu określonej potrzeby Abonenta, które następuje poprzez wysłanie lub odebranie danych za pomocą systemu teleinformatycznego, bez jednoczesnej obecności obu stron, przy czym dane te są transmitowane w sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r., t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 1954 z późn.zm.,
 - b) Hasło dostępu – ciąg znaków umożliwiający dostęp do usługi eBOK, znany jedynie Abonentowi,
 - c) ID Abonenta – nadany przez Dostawcę usług indywidualny numer Abonenta składający się z ciągu cyfr, który jest wykorzystywany przez Abonenta w celu jego identyfikacji podczas korzystania z eBOK,
 - d) Regulamin eBOK – niniejszy regulamin świadczenia usługi eBOK,
 - e) Usługa e-faktura – usługa polegająca na przesyłaniu Dokumentów księgowych wystawianych przez Dostawcę w związku z wykonywaniem Umowy Abonenckiej, polegająca na wygenerowaniu obrazu Dokumentu księgowego w formie elektronicznej (w formie PDF), z możliwością jego odczytu w każdym momencie przez Abonenta, dostępna w panelu eBOK przez cały okres trwania Umowy Abonenckiej.)
2. Pojęcia pisane wielką literą nie zdefiniowane w niniejszym Regulaminie mają znaczenie określone w Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez ASTA-NETSPÓŁKA AKCYJNA.

§3 Warunki korzystania z usługi eBOK– zasady ogólne

1. Usługa eBOK jest usługą dostępną wyłącznie dla Abonentów, którzy łącznie spełnili następujące warunki:
 - a) zawarli Umowę Abonencką i umowa ta nie została rozwiązana,
 - b) wyrazili zgodę na otrzymywanie Dokumentów Księgowych drogą elektroniczną za pośrednictwem eBOK wystawianych przez Dostawcę w związku z wykonywaniem Umowy Abonenckiej oraz udostępnianych w takiej formie przez Dostawcę,
 - c) udostępnili swój adres poczty elektronicznej dla potrzeb prawidłowej obsługi eBOK,
 - d) zaakceptowali treść niniejszego Regulaminu eBOK i zobowiązali się do jego przestrzegania.
2. Panel eBOK jest udostępniany Abonentowi na cały okres trwania Umowy Abonenckiej. W razie niespełnienia choćby jednego z warunków określonych w ust. 1 powyżej albo w przypadku złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu umowy o świadczenie usługi eBOK w przypadku niez zaakceptowania zmian Regulaminu eBOK w sposób określony w § 12 niniejszego Regulaminu eBOK, dostęp do eBOK zostaje dezaktywowany równocześnie z utratą prawa do korzystania z usługi eBOK oraz Usługi e-faktury.
3. Dezaktywowanie dostępu do eBOK w trybie opisanym w ust.2 powyżej, jest równoznaczne z rozwiązaniem umowy o świadczenie usługi eBOK. Z chwilą rozwiązania umowy na świadczenie usługi eBOK, Dokumenty księgowe będą wysyłane na adres korespondencyjny wskazany w Umowie Abonenckiej. Dokumenty Księgowe udostępnione za pośrednictwem eBOK do czasu dezaktywacji usługi eBOK, mogą zostać wydane przez Dostawcę na żądanie Abonenta, w formie duplikatu, zgodnie z Cennikiem usług. Dezaktywacja dostępu do eBOK nie stanowi rozwiązania Umowy Abonenckiej ani nie prowadzi do cofnięcia innych zgód, jeżeli nie zostały one cofnięte przez Abonenta.
4. W ramach korzystania z panelu eBOK, Abonentowi zostaje przydzielony jeden ID Abonenta oraz jedno hasło dostępu do panelu eBOK.
5. Abonent nie może ustanowić pełnomocnika do obsługi panelu eBOK.
6. Abonent zobowiązuje się do korzystania z eBOK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz niniejszym Regulaminem.
7. Abonent zobowiązuje się do nieingerowania w kody źródłowe oprogramowania eBOK.

§4 Dostęp do eBOK – Hasło dostępu

1. Dostęp do eBOK jest przyznawany na wniosek Abonenta, złożony za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na stronie internetowej www.asta-net.pl, osobiście w Biurze Obsługi Klienta, telefonicznie podczas rozmowy z Przedstawicielem Dostawcy oraz osobiście podczas wizyty Przedstawiciela.
2. Dostęp do panelu eBOK wymaga każdorazowego zalogowania się do panelu eBOK przy użyciu ID Abonenta oraz Hasła dostępu za pośrednictwem strony internetowej <http://ebok.asta-net.pl>.
3. W chwili złożenia dyspozycji uruchomienia panelu eBOK w jeden ze sposobów określonych w ust. 1 powyżej, Dostawca udostępni Abonentowi ID Abonenta oraz Hasło dostępu za pośrednictwem adresu poczty elektronicznej wskazanego w Umowie Abonenckiej lub w odrębnym oświadczeniu.
4. Hasło dostępu może zostać zmienione przez Abonenta, za pośrednictwem panelu eBOK poprzez wybranie z Menu – „Zmiana Hasła” lub „Ustawienie nowego Hasła”, osobiście w Biurze Obsługi Klienta lub telefonicznie podczas rozmowy z Przedstawicielem Dostawcy.
5. Ustawienie nowego Hasła dostępu bez znajomości pierwotnego Hasła dostępu jest możliwe wyłącznie w przypadku gdy Abonent zapomniał pierwotnego Hasła dostępu. W takim przypadku na adres poczty elektronicznej zostanie wysłany link z możliwością ustawienia nowego Hasła dostępu.

§5 Funkcjonalności eBOK

1. W zależności od możliwości technicznych, za pośrednictwem panelu eBOK Abonent ma możliwość skorzystania między innymi z następujących funkcjonalności:
 - a) korzystanie z Usługi e-faktury, w zakresie w jakim Dokument Księgowy objęty Usługą e-faktury jest udostępniany przez Dostawcę w formie elektronicznej,
 - b) informacji o parametrach Usług, z których korzysta Abonent,
 - c) informacji o dostępnych Usługach Dostawcy, w tym o promocjach i nowej ofercie Dostawcy,
 - d) składanie Zamówień oraz wniosków o zwiększenie zakresu świadczonych Usług,
 - e) sprawdzenie aktualnego stanu zadłużenia,
 - f) złożenie reklamacji,
 - g) kontakt z Przedstawicielem Dostawcy,
 - h) zmiany Hasła dostępu do systemu eBOK,
 - i) udzielenie zgód lub złożenie wniosków w związku z wykonaniem Umowy Abonenckiej,
 - j) wgląd do historii logowań do panelu eBOK.
2. Aktualny opis funkcjonalności dostępnych za pośrednictwem eBOK, dostępny jest na stronie internetowej <http://ebok.asta-net.pl> wraz ze szczegółową instrukcją.
3. Podstawową funkcjonalnością przyznaną w ramach usług eBOK jest możliwość korzystania z Usługi e-faktury. Pozostałe funkcjonalności są usługami dodatkowymi i przyznane zostają wyłącznie w ramach bonusu przez Dostawcę.
4. Zmiany funkcjonalności panelu eBOK nie stanowią zmiany Umowy abonenckiej ani niniejszego Regulaminu, o ile zmiana dotyczy dodania lub usunięcia funkcjonalności innej niż Usługa e-faktury. Abonent będzie informowany o zmianach w funkcjonalności systemu eBOK za pomocą adresu poczty elektronicznej lub za pośrednictwem panelu eBOK <http://ebok.asta-net.pl>.

§6 Dyspozycje i oświadczenia

1. W realizacji dyspozycji i oświadczeń woli składanych za pośrednictwem panelu eBOK pośredniczy Przedstawiciel Dostawcy. Dostawca zastrzega sobie prawo odmowy wykonania dyspozycji, gdy zaistniałe okoliczności uzasadniają wątpliwości, czy dyspozycja pochodzi od uprawnionego Abonenta lub jest zgodna z przepisami powszechnie obowiązującego prawa oraz niniejszym Regulaminem eBOK.
2. Dyspozycje i oświadczenia woli złożone przez Abonenta za pośrednictwem panelu eBOK zostaną zrealizowane przez Dostawcę zgodnie z Regulaminem Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych. W miarę posiadanych możliwości technicznych Dostawca może umożliwić złożenie dyspozycji za pośrednictwem panelu eBOK z krótszym wyprzedzeniem niż określone w Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
3. Usługi objęte zrealizowaną dyspozycją złożoną przez Abonenta za pośrednictwem panelu eBOK będą świadczone zgodnie z Regulaminem Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych oraz odpowiednim Cennikiem i regulaminem promocyjnym.
4. Abonent powinien upewnić się, że złożone dyspozycje i oświadczenia są jednoznaczne i zgodne z jego intencją.
5. Oświadczenia złożone za pośrednictwem panelu eBOK są oświadczeniem woli złożonym w formie dokumentowej. Dostawca utrwali i dostarczy treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy oraz oświadczenie o związaniu się tymi warunkami na Trwały nośnik.
6. Abonent zobowiązany jest na bieżąco sprawdzać poprawność realizacji złożonych dyspozycji. W przypadku wykrycia nieprawidłowości w realizacji złożonych dyspozycji Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić reklamację w trybie określonym w Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, zgodnie z brzmieniem § 10 niniejszego Regulaminu eBOK.
7. Abonent nie może podważać autentyczności dyspozycji i oświadczeń prawidłowo uwierzytelnionych Numerem ID Abonenta i Hasłem dostępu. Dyspozycje i oświadczenia złożone przez osoby posługujące się Numerem ID Abonenta i Hasłem dostępu Abonenta wywołują wynikające z nich skutki dla Abonenta.
8. Poza przypadkami przewidzianymi w bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa, Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane:
 - a) złożeniem dyspozycji lub oświadczenia z wykorzystaniem Numeru ID Abonenta oraz Hasła dostępu przez osoby trzecie,

- b) brakiem realizacji dyspozycji złożonej za pośrednictwem systemu eBOK, jeśli spowodowane zostało to wadą teletransmisyjną, techniczną lub awarią urządzeń, albo przerwaniem połączenia,
- c) działaniami siły wyższej, przez które rozumie się zdarzenia nadzwyczajne, nagłe, których nie można było przewidzieć,
- d) zakłóceniami lub ograniczeniami technicznymi oprogramowania oraz sprzętu komputerowego Abonenta, które uniemożliwiają mu korzystanie z panelu eBOK.

§7 Procedury i środki bezpieczeństwa

1. Dostawca zobowiązuje się do utrzymywania procedur i środków bezpieczeństwa w celu zapewnienia ochrony oprogramowania umożliwiającego korzystanie z panelu eBOK w celu uniknięcia m.in.: nieautoryzowanego dostępu, zmian, opóźnień, uszkodzenia i utraty danych. Dostawca zobowiązuje się do zapewnienia Abonentowi bezpieczeństwa wykonywania dyspozycji oraz składania oświadczeń woli z zachowaniem należytej staranności oraz przy wykorzystaniu właściwych rozwiązań technicznych.
2. Panel eBOK jest dostępny przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Dostawca zastrzega możliwość dokonywania przerw w dostępie do panelu eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowych prac eksploatacyjnych lub zmian oprogramowania.
3. Jeśli wymaga tego bezpieczeństwo lub z innych przyczyn niezależnych od Dostawcy ma on prawo, nie ponosząc żadnej odpowiedzialności wobec Abonenta, do zawieszenia możliwości korzystania z systemu eBOK lub dostępności wybranych funkcjonalności eBOK na taki okres, jaki jest konieczny do rozwiązania problemu. W takim przypadku Dokumenty księgowe będą wysyłane na adres korespondencyjny wskazany w Umowie Abonenckiej. Dostawca zastrzega sobie także prawo do ograniczeń w realizacji dyspozycji Abonenta polegających na zmianie: czasu dostępności systemu eBOK, czasu realizacji dyspozycji lub czasowego zawieszenia obsługi w przypadku wystąpienia sytuacji awaryjnych. O powyższym fakcie Dostawca poinformuje Abonentów za pośrednictwem Serwisu Internetowego Dostawcy.
4. Abonent jest zobowiązany do zachowania w tajemnicy Numeru ID Abonenta oraz Hasła dostępu przed dostępem do nich osób trzecich. W przypadku podejrzenia o możliwość wejścia osób trzecich w posiadanie Hasła dostępu, Abonent powinien niezwłocznie zmienić Hasło dostępu w sposób określony w § 4 ust. 4 Regulaminu eBOK.
5. Abonent powinien wylogować się z eBOK natychmiast po zakończeniu pracy w eBOK.
6. W przypadku czterokrotnego błędnego podania Hasła dostępu podczas logowania do eBOK lub stwierdzenia nieprawidłowości w korzystaniu przez Abonenta z panelu eBOK, Dostawca zablokuje dostęp do eBOK.
7. Odblokowanie dostępu do zablokowanego panelu eBOK nastąpi w czasie 5 minut od ostatniej nieprawidłowej autoryzacji.
8. Panel eBOK automatycznie wyloguje Abonenta w przypadku braku aktywności przez okres 5 minut od ostatniego ruchu w panelu eBOK.
9. Jeśli zastosowanie procedur i środków bezpieczeństwa skutkowało będzie odrzuceniem złożonej dyspozycji lub oświadczenia bądź też wykryciem błędu, Abonent niezwłocznie poinformuje o tym fakcie Dostawcę telefonicznie lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
10. W przypadku telefonicznego kontaktu Abonenta z Dostawcą przeprowadzone rozmowy będą rejestrowane, o czym Abonent zostanie poinformowany na początku rozmowy. Abonent niniejszym wyraża zgodę na nagrywanie rozmów oraz wykorzystanie rozmów dla celów prawidłowej obsługi eBOK w chwili gdy kontynuuje połączenie i rozmowę z Przedstawicielem. Dostawca ma prawo odmówić przeprowadzenia rozmowy telefonicznej w przypadku awarii urządzenia nagrywającego, o czym Abonent zostanie uprzednio poinformowany.

§8 Opłaty

1. Dostawca nie pobiera od Abonenta żadnych opłat z tytułu korzystania z panelu eBOK.
2. Dostawca pobiera opłaty za Usługi objęte dyspozycją i oświadczeniem woli złożonymi przez Abonenta za pośrednictwem panelu eBOK i zrealizowane przez Dostawcę zgodnie z obowiązującym Regulaminem Świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej, regulaminem promocji oraz Cennikiem.

§9 Zgody na przesyłanie informacji handlowych, ochrona danych osobowych

1. Na przesyłanie informacji handlowych za pośrednictwem panelu eBOK niezbędne jest uzyskanie odrębnej zgody od Abonenta.
2. Zgoda na przesyłanie informacji handlowych za pośrednictwem panelu eBOK może zostać udzielona przy zawarciu Umowy Abonenckiej albo w odrębnym oświadczeniu.
3. Zasady przetwarzania danych osobowych wraz z pełną klauzulą informacyjną o przetwarzaniu danych osobowych, znajdują się w Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych oraz w Serwisie Internetowym Dostawcy i mają zastosowanie do świadczenia usługi eBOK z zastrzeżeniem ust.4-7 poniżej niniejszego Regulaminu eBOK.
4. Daną obowiązkową dla świadczenia usług eBOK jest adres poczty elektronicznej.
5. Podanie danych określonych w ust. 4 powyżej jest warunkiem świadczenia usługi eBOK. Abonent nie ma prawnego obowiązku podania tych danych, jednak ich niepodanie będzie skutkowało niemożliwością świadczenia usług eBOK i niedostępnością funkcjonalności eBOK mimo wyrażenia zgody na przesyłanie faktur drogą elektroniczną. Podstawą prawną przetwarzania danej osobowej w postaci adresu poczty elektronicznej jest zawarcie umowy o świadczenie usługi eBOK z Dostawcą (art. 6 ust. 1 lit. b. RODO).
6. Oprócz danych wskazanych w ust. 4 powyżej, Dostawca może, za zgodą udzieloną przez Abonenta, przetwarzać dane w postaci numeru telefonu kontaktowego w celu przesyłania powiadomień o udostępnieniu Dokumentu Księgowego w eBOK.
7. Podstawą dla przetwarzania danych wskazanych w ust. 6 powyżej jest zgoda Abonenta dla przetwarzania jego danych w postaci numeru kontaktowego. (art. 6 ust. 1 lit. a. RODO).

§10 Reklamacje

Usługa eBOK i powiązana z nią Usługa e-faktury nie jest usługą telekomunikacyjną w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r., t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 1954 z późn.zm., z tym że reklamacje usługi eBOK i Usługi e-faktury będą rozpatrywane zgodnie z właściwym dla Abonenta Regulaminem Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych ASTA-NET, w sposób i w trybie w nim opisanym. Wszelkie przerwy i zakłócenia w działaniu usługi eBOK oraz Usługi e-faktury nie stanowią podstawy do rozwiązania Umowy Abonenckiej.

§11 Prawo odstąpienia od umowy o świadczenie usług eBOK

1. W przypadku zawarcia umowy o świadczenie usługi eBOK poza lokalem Dostawcy lub na odległość (tj. kiedy Abonent składa wniosek o dostęp eBOK za pośrednictwem formularza na stronie internetowej asta-net.pl, telefonicznie w rozmowie z Przedstawicielem lub podczas wizyty Przedstawiciela u Abonenta) Abonentowi będącemu konsumentem, przysługuje prawo do odstąpienia od umowy o świadczenie usługi eBOK w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny.
2. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia przesłania Abonentowi danych do logowania do panelu eBOK.
3. Celem skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy o świadczenie usługi eBOK, Abonent jest zobowiązany wysłać oświadczenie o odstąpieniu na adres siedziby Dostawcy ul. Podgórna 10, 64-920 Piła lub poprzez złożenie oświadczenia osobiście w dowolnym Biurze Obsługi Klienta lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres bok@asta-net.pl.
4. Termin do odstąpienia od umowy na świadczenie usługi eBOK uznaje się zachowany w razie wysłania oświadczenia w jeden ze sposobów określonych w ust. 3 powyżej przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
5. Wzór formularza do odstąpienia od umowy stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu eBOK.
6. Abonent może złożyć żądanie rozpoczęcia świadczenia usługi eBOK przed upływem terminu do odstąpienia od umowy. W takim przypadku, rozpoczęcie świadczenia usługi eBOK nastąpi przed upływem terminu do odstąpienia.

§12 Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin eBOK może ulec zmianie przez Dostawcę, wyłącznie z ważnych przyczyn.
2. Za ważne przyczyny uzasadniające zmianę Regulaminu eBOK uważa się:
 - a) wprowadzenie nowych przepisów prawa albo uchylenie lub zmiana przepisów powszechnie obowiązującego prawa,
 - b) zmianę oprogramowania zapewniającego świadczenie usługi eBOK oraz Usługi e-faktury, jeżeli zmiana ta wiąże się z istotną zmianą funkcjonalności eBOK,
 - c) względy techniczne uniemożliwiające świadczenie usługi eBOK oraz Usługi e-faktury na warunkach określonych w poprzednio obowiązującym Regulaminie eBOK,
3. Dostawca powiadamia Abonenta o zmianie Regulaminu eBOK poprzez przesłanie stosownego komunikatu za pośrednictwem poczty elektronicznej lub panelu eBOK na co najmniej 14 dni przed wejściem w życie zmian. Jeżeli Abonent nie wyraża zgody na zmianę Regulaminu eBOK, może on złożyć wypowiedzenie umowy o świadczenie usługi eBOK oraz Usługi e-faktury poprzez przesłanie oświadczenia o wypowiedzeniu na adres mailowy bok@asta-net.pl lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta. Niezłożenie oświadczenia wypowiedzenia w terminie wyżej wskazanym, uznaje się za zaakceptowanie zmian Regulaminu eBOK. Nowa treść Regulaminu eBOK po wprowadzeniu w życie zmian zostanie udostępniona w sposób określony w § 1 ust. 3 niniejszego Regulaminu eBOK.
4. Abonent jest zobowiązany do aktualizowania danych w postaci adresu poczty elektronicznej oraz w przypadku wyrażenia zgody na wskazanie numeru telefonu, także numeru telefonu niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni od dnia zaistnienia zdarzenia uzasadniającego aktualizację wyżej wymienionych danych. Doręczenia danych do logowania do panelu eBOK lub powiadomień o zamieszczeniu Dokumentów księgowych w panelu eBOK na ostatni adres poczty elektronicznej lub numer telefonu kontaktowego, uznaje się za skuteczne.

Załącznik do Regulaminu eBOK

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat:

ASTA-NET S.A.
ul. Podgórna 10
64-920 Piła

Ja niżej podpisana/y niniejszym odstępuję od umowy o świadczenie usługi eBOK ASTA-NET z dnia _____ (data zawarcia umowy, tj. przesłania danych do logowania do eBOK ASTA-NET).

data, podpis konsumenta