

REGULAMIN SERWISU

Regulamin jest udostępniony nieodpłatnie za pośrednictwem Serwisu, Aplikacji Webowej oraz Aplikacji Mobilnej, zapewniając możliwość zapoznania się z jego treścią przed zawarciem umowy.

Kontakt z Usługodawcą możliwy jest za pośrednictwem poczty elektronicznej: wsparcie@e-awos.pl lub w formie pisemnej pod adresem: Agencja Wspierania Ochrony Środowiska Sp. z o.o., ul. Bułgarska 65, 60-320 Poznań.

CZĘŚĆ I

§1.

Definicje

1. **Regulamin** - niniejszy regulamin.
2. **Usługodawca** (AWOŚ) - Agencja Wspierania Ochrony Środowiska Sp. z o.o., ul. Bułgarska 65, 60-320 Poznań, właściciel Serwisu.
3. **Użytkownik** - osoba posiadająca konto w Serwisie, uprawniona do korzystania z Aplikacji Webowej i Mobilnej w tym:
 - Aquarius Gmina – pracownicy JST,
 - Aquarius Control – pracownicy JZSZ,
 - Aquarius Go - pracownicy Firm asenizacyjnych,
 - Aquarius Dom – Mieszkańcy,
4. **JST** - jednostka samorządu terytorialnego (gmina) korzystająca z odpłatnych Usług świadczonych przez Usługodawcę.
5. **JZSZ** – jednostka zarządzająca stacją zlewną korzystająca z odpłatnych Usług świadczonych przez Usługodawcę.
6. **Firma asenizacyjna / Asenizator** – podmiot posiadający stosowne zezwolenia do wykonywania usług wywozu nieczystości płynnych, który korzysta z usługi Aquarius Płatności.
7. **Mieszkaniec** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zleca usługę wywozu nieczystości płynnych poprzez System Aquarius.
8. **Operator płatności** - podmiot zewnętrzny, obsługujący płatności online między Mieszkańcem, a Asenizatorem.
9. **System Aquarius** (Serwis) - oprogramowanie analityczno-zarządcze, dostępne pod adresami ecogmina.com.pl oraz m.ecogmina.com.pl, umożliwiające pełną kontrolę procesu odbioru, transportu i zrzutu nieczystości płynnych.
10. **Aplikacja Webowa** - część Serwisu działająca w modelu SaaS, dostępna przez przeglądarki internetowe (Chrome, Firefox, Safari, itp.), umożliwiająca gromadzenie i przetwarzanie danych przez Użytkowników.
11. **Aplikacja Mobilna** - aplikacja wchodząca w skład Serwisu, dostępna po instalacji na urządzeniu mobilnym z systemem Android lub iOS, bądź przez stronę m.ecogmina.com.pl, umożliwiającą wprowadzania i edytowanie danych przez Użytkowników.
12. **Aquarius Płatności** – usługa w Systemie Aquarius, za pomocą której, Mieszkaniec może zlecać, a Firmy asenizacyjne realizować przedpłacone zlecenia odbioru nieczystości płynnych.
13. **Konto** – panel tworzony w Serwisie, umożliwiający Użytkownikowi korzystanie z jego funkcjonalności.
14. **Usługi** - usługi świadczone przez Usługodawcę za pośrednictwem Serwisu.

§2.

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Usługodawcę oraz zasady korzystania z nich przez Użytkowników.
2. Użytkownicy zobowiązani są zapoznać się z treścią Regulaminu i zaakceptować jego postanowienia przed rozpoczęciem korzystania z Serwisu, poprzez zaznaczenie odpowiedniego checkbox'a.
3. Akceptacja Regulaminu oznacza:
 - zapoznanie się i akceptację wszystkich postanowień Regulaminu,
 - zgodność danych wprowadzonych do formularza rejestracyjnego.
4. Serwis nie może być personalizowany przez wyłączanie poszczególnych funkcji.
5. Z zastrzeżeniem odpowiednich postanowień umów licencyjnych, Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany funkcjonalności Serwisu w dowolnym czasie.

§3.

Rodzaje i zakres Usług

1. Usługi są świadczone na rzecz Użytkowników za pośrednictwem Serwisu.
2. Usługodawca zobowiązuje się do:
 - udostępniania aplikacji Webowej i Mobilnej do gromadzenia, przetwarzania i generowania danych,
 - przechowywania danych wprowadzonych przez Użytkowników,
 - aktualizacji Serwisu zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
 - archiwizacji danych i ich zabezpieczenia.
3. Usługi są odpłatne dla JST oraz JZSZ. Pozostali Użytkownicy korzystają z aplikacji bezpłatnie. Wyjątek stanowi usługa Aquarius Płatności, w ramach której pobierana jest opłata po stronie Operatora Płatności.
4. Usługodawca dostarcza dodatkowe narzędzia (instrukcje, filmy) w celu zapoznania Użytkowników z funkcjonalnościami Serwisu, które są integralną jego częścią i nie mogą być wyłączone.
5. Usługodawca udostępnia następujące funkcjonalności:
 - a) dla JZSZ w zależności od rodzaju stacji zlewnej/producenta:
 - Zarządzanie dostępami pracowników stacji zlewnej,
 - Automatyczne pobieranie danych o zrzutach ze stacji zlewnej za pośrednictwem API,
 - Podgląd danych,
 - Nielimitowana ilość użytkowników,
 - Prowadzenie rejestru podmiotów asenizacyjnych,
 - Generowanie potwierdzeń odbioru zrzutów,
 - Raporty zrzutów i eksport danych do plików,
 - b) dla JST:
 - Elektroniczne ewidencje zbiorników bezodpływowych i przydomowych oczyszczalni ścieków,
 - Mapa z geolokalizacją ZB i POŚ,
 - Zarządzanie informacjami o aglomeracjach,
 - Panel kontroli – dokumenty, protokoły, wezwania, archiwizacja elektronicznych protokołów,
 - Generowanie korespondencji seryjnej,
 - Monitorowanie i raportowanie ilości odebranych nieczystości,

- Prowadzenie rejestru firm asenizacyjnych wraz z monitoringiem ich funkcjonowania (zezwolenia, sprawozdania, umowy, wywozy),
 - Prognozowanie ilości wytworzonych ścieków na podstawie ilości osób zamieszkających i normy zużycia wody,
 - Generowanie rocznych sprawozdań dotyczących gospodarowania nieczystościami ciekłymi (do WIOŚ i RZGW)
 - Licencja programu z nieograniczoną liczbą stanowisk,
 - Elektroniczne ankiety dla mieszkańców,
 - Kreator wezwań,
 - Dostęp do Programu z każdego urządzenia podłączonego do Internetu
 - Ewidencja odpadowa przedsiębiorców,
- c. dla Mieszkańca i Firmy asenizacyjnej opisane w Części II niniejszego Regulaminu.

§4.

Warunki techniczne korzystania z Systemu

1. W celu prawidłowego korzystania z Serwisu, niezbędne jest łącznie:
 - połączenie z siecią Internet;
 - posiadanie urządzeń pozwalających na korzystanie z zasobów sieci Internet;
 - korzystanie z przeglądarki internetowej obsługującej język programowania JavaScript, a ponadto akceptującej pliki typu cookies;
2. W ramach Serwisu zabronione jest korzystanie przez Użytkowników z wirusów, botów, robaków bądź innych kodów komputerowych, plików lub programów.
3. Usługodawca informuje, że wykorzystuje ochronę treści cyfrowych przez zastosowanie właściwych środków logicznych, organizacyjnych i technicznych, w szczególności w celu uniemożliwienia dostępu osobom trzecim do danych, w tym przez szyfrowanie SSL, stosowanie haseł dostępu oraz programów antywirusowych czy przeciw niechcianemu oprogramowaniu.
4. Usługodawca informuje, że pomimo stosowania zabezpieczeń, o których mowa ust. 3 powyżej korzystanie z sieci Internet oraz usług świadczonych drogą elektroniczną może być zagrożone dostaniem się do systemu teleinformatycznego oraz urządzenia Użytkownika, szkodliwego oprogramowania lub uzyskaniem dostępu do danych znajdujących się na tym urządzeniu przez osoby trzecie. W celu zminimalizowania powołanego zagrożenia Usługodawca zaleca stosowanie programów antywirusowych lub środków chroniących identyfikację w sieci Internet.
5. W celu utworzenia konta Użytkownika będącego pracownikiem JST, JZSZ lub Firmy asenizacyjnej należy wykonać następujące czynności:
 - Zgłosić Usługodawcy dane osoby, dla której ma zostać utworzone konto Użytkownika, obejmujące imię, nazwisko oraz adres poczty elektronicznej,
 - po pierwszym zalogowaniu do Aplikacji obowiązkowo zaznaczyć checkbox'a przy oświadczeniu o zapoznaniu się z Regulaminem i Polityką prywatności oraz akceptacji ich postanowień;
6. Konto pierwszego Użytkownika wyznaczonego przez JST, JZSZ lub Firmę asenizacyjną jest zakładane przez Usługodawcę na podstawie zgłoszenia, o którym mowa powyżej.
7. Kolejne konta Użytkowników będących pracownikami JST, JZSZ lub Firmy asenizacyjnej mogą być zakładane przez wyznaczonego Użytkownika, dla którego jako pierwszego utworzono konto Użytkownika.

8. W celu zawarcia Umowy o dostarczanie Usługi Konta, Użytkownik Mieszkaniec powinien otworzyć Aplikację, a następnie kliknąć w zakładkę „zarejestruj się” i w treści formularza wpisać następujące dane:

- imię i nazwisko;
- login;
- adres poczty elektronicznej;
- numer telefonu;
- gminę;
- stworzone przez Użytkownika hasło do Konta;
- numer telefonu;
- obowiązkowo zaznaczyć checkbox przy oświadczeniu o zapoznaniu się z Regulaminem i Polityką prywatności oraz akceptacji ich postanowień,
- opcjonalnie - zaznaczyć checkbox przy oświadczeniu o wyrażeniu zgody na otrzymywanie informacji handlowych wysyłanych za pomocą poczty elektronicznej;

§5.

Płatności

Odpłatność za korzystanie z Serwisu reguluje każdorazowo umowa licencyjna zawierana z Użytkownikiem będącym JST lub JZSZ.

§6.

Usuwanie Konta

1. Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z korzystania z Usług i usunąć swoje Konto.
2. Konto jest usuwane na prośbę Użytkownika wysłaną z adresu e-mail, który jest jego loginem.
3. Usunięcie Konta nie uprawnia Użytkownika do zwrotu kosztów za zakupione Usługi.

§7.

Odpowiedzialność

1. Usługodawca zobowiązany jest świadczyć Usługi z należytą starannością.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:
 - przerwy lub niemożliwość świadczenia Usług z przyczyn niezależnych (w tym siły wyższej),
 - utracone korzyści Użytkownika,
 - przerwy spowodowane przez osoby trzecie lub aktualizacje techniczne Serwisu,
 - nieprawidłowe wykorzystanie Usług przez Użytkowników,
 - skutki ujawnienia danych przez Użytkowników osobom trzecim.
3. Usługodawca zastrzega możliwość przerw w dostępności Serwisu z powodów technicznych.

§8.

Reklamacje

Wszelkie zakłócenia w funkcjonowaniu Serwisu, uwagi pod jego adresem i wszelkie inne sprawy związane z celem i przedmiotem działalności Serwisu mogą być przedmiotem reklamacji i mogą być zgłaszane przez Użytkownika pocztą elektroniczną na adres wsparcie@e-awos.pl lub pocztą tradycyjną na adres korespondencyjny Serwisu: Agencja Wspierania Ochrony Środowiska Sp. z o.o., ul. Bułgarska 65, 60-320 Poznań.

§9.

Prawo własności intelektualnej

1. Wszystkie elementy Serwisu, w szczególności:

- nazwa,
- znak towarowy
- elementy graficzne, interfejs, oprogramowanie, kod źródłowy,

podlegają ochronie prawnej na podstawie przepisów Ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku – o prawie autorskim i prawach pokrewnych, Ustawy z dnia 13 czerwca 2000 roku Prawo własności przemysłowej, Ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 roku – o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz innych przepisów prawa powszechnie obowiązującego prawa.

§ 10.

Postanowienia końcowe

1. Na podstawie art. 12 ust. 1 pkt 21 Ustawy o prawach konsumenta, Serwis informuje o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń.
2. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń.
3. Do pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń należą m.in.
 - postępowanie przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Inspekcji Handlowej;
 - wniosek o wszczęcie postępowania mediacyjnego do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej;
 - interwencja powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich);
 - rozstrzyganie sporów online za pomocą środków komunikacji elektronicznej (ang. Online Dispute Resolution) przez podmioty ODR.
4. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady wglądu w te procedury dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów oraz organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, jak również Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.
5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za blokowanie przez administratorów serwerów pocztowych przesyłania wiadomości na adres e-mail wskazany przez Użytkownika oraz za usuwanie i blokowanie wiadomości e-mail przez oprogramowanie zainstalowane na komputerze używanym przez Użytkownika.
6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za błędy w obsłudze zamówienia lub innych dyspozycji Użytkownika, powstałych wskutek przekazania przez Użytkownika błędnych danych.
7. Ewentualne spory pomiędzy Użytkownikiem będącym Konsumentem, a Serwisem zostaną poddane rozstrzygnięciu sądu właściwego zgodnie z Kodeksem postępowania cywilnego.
8. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, a w szczególności Kodeksu cywilnego, Ustawy o prawach konsumenta oraz przepisy Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
9. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 6 października 2026 roku do odwołania.

10. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Wszelkie zmiany Regulaminu wchodzi w życie w terminie nie krótszym niż 3 dni od daty udostępnienia w Serwisie.

CZĘŚĆ II: Usługa dla Asenizatora

§1.

Przedmiot współpracy

1. Asenizator zobowiązuje się do samodzielnej realizacji usług wywozu na rzecz Mieszkańca, zgodnie z przepisami prawa oraz przyjętymi standardami jakości.
2. Usługodawca nie świadczy usług wywozu, a jedynie umożliwia skojarzenie stron transakcji. Usługodawca nie zawiera umów w imieniu którejkolwiek ze stron – nie jest stroną świadczenia usługi wywozu.

§2.

Funkcjonalności

W ramach funkcjonalności, Usługodawca udostępnia:

- panel www. do zarządzania firmą;
- wersję mobilną aplikacji;
- rejestrowanie umów z klientami;
- Nielimitowaną liczbę kierowców;
- rejestrowanie odbiorów z nieruchomości i zrzutów na stacji zlewnej za pomocą Serwisu;
- możliwość przyjmowania zamówień od mieszkańców za pomocą Serwisu;
- historia zrzutów na stacji zlewnej;
- generowanie sprawozdań kwartalnych;
- eksport danych do pliku .xlsx;
- dostęp do Bazy wiedzy: filmy instruktażowe i szkolenia;

§3.

Zakres odpowiedzialności

1. Asenizator ponosi pełną odpowiedzialność za realizację usługi, w tym za:
 - terminowość wywozu,
 - zgodność z przepisami lokalnymi i krajowymi,
 - bezpieczeństwo sanitarne i środowiskowe,
 - kontakt z Mieszkańcem w sprawie szczegółów realizacji usługi;
2. Usługodawca nie odpowiada za działania, opóźnienia, uchybienia ani zaniechania Asenizatora.

§4.

Warunki współpracy

1. Asenizator zobowiązany jest do:
 - rzetelnego informowania o dostępności terminów,
 - terminowego realizowania przyjętych zamówień,
 - posiadania aktualnych zezwoleń wymaganych do świadczenia usług asenizacyjnych.
3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do usunięcia Asenizatora z systemu, zablokowania lub ograniczenia funkcjonalności w przypadku naruszenia niniejszego Regulaminu lub dużej liczby zgłoszeń reklamacji od Mieszkańca.

§5.

Rozliczenia usługi Aquarius Płatności

1. Płatność za usługę wywozu w ramach usługi Aquarius Płatności, realizowana jest przez Mieszkańca za pośrednictwem Operatora płatności.
2. Z każdej płatności Operator odlicza prowizję na rzecz Usługodawcy i przekazuje ją bezpośrednio na rachunek bankowy Usługodawcy. Pozostała kwota stanowi wynagrodzenie Asenizatora, które jest wypłacane przez Operatora na rachunek bankowy Asenizatora.
3. Asenizator wyraża zgodę na taki model rozliczeń i nie zgłasza roszczeń wobec Usługodawcy z tytułu prowizji.

§6.

Postępowanie reklamacyjne

1. Asenizator ma prawo otworzyć spór w systemie przyciskiem „Zgłoś problem” w szczególności, w przypadku:
 - Brak wjazdu: Posesja była zamknięta mimo umówionego terminu;
 - Pusty zbiornik: Na miejscu okazało się, że nie ma ścieków do odebrania;
 - Błędne dane: Ilość lub rodzaj nieczystości drastycznie różni się od deklaracji Mieszkańca.
2. W celu wyjaśnienia opisanych wyżej sytuacji Asenizator w pierwszej kolejności powinien:
 - skontaktować się z Mieszkańcem (tel./e-mail) w celu np.: umówienia na inny termin podjazdu lub wyjaśnienia różnic w ilości ścieków.
 - jeżeli Strony dojdą do porozumienia, Asenizator dokonuje zamknięcia zgłoszenia w systemie.
3. Jeżeli po 7 dniach spór nie został rozstrzygnięty, obowiązkiem Asenizatora jest dostarczenie dowodów:
 - Dokumentacja zdjęciowa (np. zdjęcie zamkniętej bramy z widocznym numerem posesji);
 - Potwierdzenie zrzutu na zlewnię (jeśli usługa została wykonana, a Mieszkaniec twierdzi inaczej);
 - Fakturę VAT;
4. Usługodawca na podstawie zebranych materiałów w terminie 14 dni od przekazania kompletu niezbędnych dokumentów poinformuje Asenizatora o wyniku postępowania reklamacyjnego.

§7.

Obowiązek informacyjny RODO

1. W celu realizacji obowiązków wynikających z art. 13 RODO, Usługodawca – działając w imieniu Asenizatora – przekazuje Mieszkańcowi klauzulę informacyjną dotyczącą przetwarzania danych osobowych przez Asenizatora. Treść zestandaryzowanej klauzuli informacyjnej dostępna jest w załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu.
2. Akceptując niniejszy Regulamin, Asenizator upoważnia Usługodawcę do udostępnienia tej informacji w jego imieniu i na jego rzecz.

§ 8.

Zasady przepływu danych

1. Asenizator zobowiązuje się do przetwarzania danych osobowych Mieszkańców wyłącznie w celu realizacji konkretnego zamówienia na wywóz nieczystości ciekłych.
2. Asenizator akceptując niniejszy Regulamin, wyraża zgodę na treść umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych stanowiącej załącznik nr 2, regulujący powierzenie Usługodawcy przetwarzania danych osobowych Mieszkańców.

3. Zgodnie z modelem funkcjonalnym Systemu, Asenizator wyraża zgodę na to, aby dane operacyjne wprowadzane przez niego do Systemu (obejmujące: datę i adres odbioru, ilość i rodzaj odebranych nieczystości, numer umowy z Mieszkańcem oraz datę jej zawarcia, nazwę stacji zlewnej, na której dokonano zrzutu) były prezentowane na bieżąco właściwej terytorialnie JST w ramach historii wywozów z jej obszaru. Asenizator akceptuje, że bieżący wgląd pełni wyłącznie funkcję pomocniczego narzędzia technologicznego służącego realizacji ustawowych obowiązków kontrolnych i nadzorczych wynikających z art. 3 ust. 3 oraz art. 9o ust. 3 ustawy o utrzymaniu czystości i porządku w gminach.
4. Asenizator, jako podmiot samodzielnie zasilający ewidencję gminną danymi operacyjnymi, ponosi wyłączną odpowiedzialność za prawidłowość, rzetelność i terminowość powiązania jednostkowego odbioru z fizycznym zrzutem na stacji zlewnej za pomocą Systemu Usługodawca nie dokonuje merytorycznej weryfikacji ani modyfikacji tych danych, a konsekwencje prawne, administracyjne lub finansowe wynikające z błędnego lub nieterminowego powiązania danych widocznych dla JST obciążają Asenizatora.
5. Asenizator oświadcza, że dopuści do przetwarzania danych osobowych Mieszkańców wyłącznie pracowników i współpracowników, którzy posiadają imienne, pisemne upoważnienia do przetwarzania danych osobowych, zostali przeszkoleni z przepisów RODO oraz podpisali oświadczenia o zachowaniu poufności. Asenizator ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania swojego personelu w tym zakresie (w tym za udostępnienie haseł osobom trzecim lub wyciek danych) jak za działania własne.
6. Asenizator oświadcza, iż akceptuje wymóg korzystania z Systemu oraz powiązanej z nim aplikacji mobilnej jako obiektywny, transparentny warunek technologiczny dostępu do infrastruktury JZSZ. Integracja danych z systemami pomiarowymi stacji (w tym przepływomierzami) mieści się w granicach swobody umów i uprawnień właścicielskich operatora stacji i służy wyłącznie rzetelnemu rozliczaniu dostaw, na co Asenizator wyraża zgodę.
7. W przypadku, gdy JZSZ posiada status Asenizatora w rozumieniu niniejszego Regulaminu i realizuje usługi wywozu za pomocą własnej floty pojazdów, procesy przetwarzania danych pomiędzy modułami systemu dedykowanymi dla Asenizatora a modułami dla JZSZ odbywają się w ramach struktur jednego i tego samego Administratora Danych Osobowych.

Część III – usługa dla Mieszkańca

§1.

Zakres usługi

1. Usługodawca umożliwia Mieszkańcowi złożenie zamówienia na usługę wywozu nieczystości płynnych za pośrednictwem Systemu.
2. Usługodawca nie świadczy usług wywozu i nie jest stroną umowy między Mieszkańcem, a Asenizatorem.
3. Mieszkaniec wybiera Asenizatora na własną odpowiedzialność, korzystając z dostępnych ofert i informacji.
4. Podczas rejestracji Mieszkaniec zobowiązany jest podać prawidłowe dane: imię i nazwisko, adres nieruchomości, telefon kontaktowy, adres e-mail, pojemność i typ zbiornika.
5. W przypadku różnicy między zgłoszonymi parametrami, a stanem rzeczywistym, Asenizator może naliczyć dodatkową opłatę.

§2.

Funkcjonalności

W ramach funkcjonalności, Usługodawca udostępnia:

- monitoring zapełnienia zbiornika i przydomowej oczyszczalni ścieków;
- zamawianie wywozu z poziomu aplikacji mobilnej;
- rejestr umów z firmami asenizacyjnymi;
- historię zleceń wywozów;

§3.

Odpowiedzialność

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:
 - niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi przez Asenizatora,
 - opóźnienia, szkody, awarie, usterki lub inne problemy wynikające z działania Asenizatora,
 - działania lub zaniechania Asenizatora.
2. Wszelkie reklamacje dotyczące realizacji usługi należy kierować bezpośrednio do wybranego Asenizatora.
3. W przypadku braku możliwości realizacji usługi z przyczyn leżących po stronie Mieszkańca (np. brak dostępu do zbiornika, nieobecność, nieprzejezdna droga), Asenizator może obciążyć Mieszkańca kosztami dojazdu lub nieudanej próby wykonania usługi.

§4.

Płatności

1. Mieszkaniec dokonuje płatności za usługę wywozu nieczystości płynnych za pośrednictwem Operatora płatności w ramach usługi Aquarius Płatności lub w innej formie ustalonej z Firmą Asenizacyjną
2. Mieszkaniec otrzyma fakturę VAT wystawioną przez Asenizatora. Dokument zostanie przesłany zgodnie z ustaleniami między Mieszkańcem, a Asenizatorem.

§5.

Dane osobowe

1. Dane osobowe Mieszkańców przetwarzane są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Zamawiając usługę, Mieszkaniec wyraża zgodę na przekazanie jego danych kontaktowych wybranemu Asenizatorowi.
3. W celu realizacji obowiązków wynikających z art. 13 RODO, Usługodawca – działając w imieniu Asenizatora – udostępnia Mieszkańcowi klauzulę informacyjną dotyczącą przetwarzania danych osobowych przez Asenizatora, której treść stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.

§6.

Odstąpienie od umowy

1. Mieszkaniec nie ma prawa do odstąpienia od umowy, jeżeli zlecił usługę z terminem realizacji wcześniejszym niż 14 dni od dnia złożenia zamówienia.

§7.

Postępowanie reklamacyjne

1. Jeżeli usługa w ramach Aquarius Płatności nie została wykonana (np. brak przyjazdu asenizatora), została wykonana nieprawidłowo lub zrealizowano inny wywóz niż deklarowany, Mieszkaniec może skorzystać z przycisku „Zgłoś problem”.
2. Mieszkaniec w pierwszej kolejności wyjaśnia sprawę bezpośrednio z Asenizatorem. Jeżeli Strony dojdą do porozumienia, Mieszkaniec zamyka zgłoszenie reklamacyjne.
3. Jeżeli po 7 dniach spór nadal pozostanie otwarty, sprawę przejmuje Biuro Obsługi Klienta działające w strukturach Usługodawcy. Usługodawca zastrzega sobie prawo wglądu w dokumentację lub do przesłania prośby o przesłanie dodatkowych wyjaśnień.
4. W ciągu maksymalnie 14 dni od dnia przejęcia zgłoszenia przez Usługodawcę Mieszkaniec otrzyma ostateczną decyzję drogą mailową. W przypadku uznania reklamacji, zablokowane środki zostaną zwrócone na konto Mieszkańca.
5. W przypadku braku realizacji usługi odbioru nieczystości przez Firmę Asenizacyjną płatną w inny sposób niż w ramach usługi Aquarius Płatności, Mieszkaniec składa reklamację bezpośrednio do Firmy Asenizacyjnej, bez udziału Usługodawcy.

§8.

Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych w Częściach II i III odpowiednie zastosowanie znajdują ogólne postanowienia Serwisu objęte treścią Części I Regulaminu.

Klauzula informacyjna RODO – realizowana w imieniu Asenizatora

W związku z zawarciem i realizacją umowy na świadczenie usług asenizacyjnych (wywóz nieczystości ciekłych), zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych (...), informujemy jak niżej.

1. Administrator Danych Osobowych

Administratorem Państwa danych osobowych jest Przedsiębiorca realizujący usługę opróżniania zbiorników bezodpływowych i ich transportu (dalej jako: „Podmiot Asenizacyjny”), z którego usług Państwo korzystają. Tożsamość Administratora, jego dane rejestrowe (NIP, REGON) oraz dane kontaktowe są każdorazowo wskazane na fakturze lub umowie cywilnoprawnej łączącej Państwa z Podmiotem Asenizacyjnym.

2. Podmiot Przetwarzający

Państwa dane są wprowadzane i przechowywane w Systemie, którego właścicielem jest Agencja Wspierania Ochrony Środowiska sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu. Spółka przetwarza Państwa dane wyłącznie w celach technicznych i hostingowych, na zlecenie i w imieniu Administratora (Podmiotu Asenizacyjnego), na podstawie zawartej umowy powierzenia przetwarzania danych (art. 28 RODO).

3. Cele i podstawy prawne przetwarzania

Państwa dane osobowe są przetwarzane w następujących celach:

- wykonanie umowy cywilnoprawnej (art. 6 ust. 1 lit. b RODO): W celu przyjęcia zgłoszenia, realizacji fizycznego podjazdu pojazdu asenizacyjnego pod wskazany adres, wykonania usługi oraz dokonania niezbędnych rozliczeń finansowych;
- wypełnienie obowiązków prawnych ciążyących na Administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c RODO): w celu realizacji obowiązków wynikających z ustawy o utrzymaniu czystości i porządku w gminach, w szczególności w zakresie prowadzenia wymaganej prawem ewidencji i sprawozdawczości dotyczącej zrzucanych ścieków dowożonych, a także obowiązków wynikających z przepisów prawa podatkowego i ustawy o rachunkowości (wystawianie faktur, archiwizacja dokumentacji księgowej);
- prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO): w celu ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami cywilnoprawnymi wynikającymi z prowadzonej działalności gospodarczej.

4. Kategorie przetwarzanych danych

Administrator przetwarza dane niezbędne do prawidłowej realizacji i zaewidencjonowania usługi: imię i nazwisko, adres nieruchomości (punkt adresowy odbioru nieczystości), numer telefonu kontaktowego, adres e-mail, parametry techniczne i pojemność zbiornika, ilość odebranych ścieków (m³), numer umowy z Mieszkańcem oraz datę jej zawarcia.

5. Odbiorcy danych osobowych

Państwa dane osobowe mogą być przekazywane wyłącznie uprawnionym podmiotom:

- Stacji Zlewnej: z chwilą fizycznego dojechania pojazdu na stację i technicznego uwierzytelnienia zrzutu (odbicie chipa/karty w systemie Aquarius CONTROL), dane o adresie pochodzenia ścieków są udostępniane właścicielowi stacji zlewnej w celu realizacji jego ustawowych obowiązków ewidencyjnych i rozliczeniowych.
- Właściwej Gminie (Organowi nadzorcemu): Dane są udostępniane w ramach sprawozdawczości kwartalnej składanej przez Podmiot Asenizacyjny lub na wezwanie organu kontrolnego, zgodnie z przepisami ustawy o utrzymaniu czystości i porządku w gminach.
- Podmiotom wspierającym działalność Administratora;

6. Okres przechowywania danych

Państwa dane będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celów, a następnie:

- przez czas trwania umowy cywilnoprawnej na wywóz ścieków,
- przez okres 5 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym upłynął termin płatności podatku związanego z wystawioną fakturą,
- do czasu przedawnienia ewentualnych roszczeń;

7. Prawa osób, których dane dotyczą

Posiadają Państwo prawo do: żądania od Administratora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia („prawo do bycia zapomnianym”) lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania.

8. Prawo do wniesienia skargi

W przypadku uznania, iż przetwarzanie Państwa danych osobowych narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO), mają Państwo prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

9. Dobrowolność podania danych

Podanie przez Państwa danych osobowych jest warunkiem niezbędnym do zawarcia i realizacji umowy. Odmowa podania danych uniemożliwi Podmiotowi Asenizacyjnemu wykonanie usługi wywozu.

UMOWA POWIERZENIA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

§ 1.

Definicje i role w RODO

1. Asenizator oświadcza, że przetwarza dane osobowe Mieszkańców w celu realizacji umów cywilnoprawnych na wywóz nieczystości ciekłych i w tym zakresie działa jako Administrator Danych Osobowych (ADO).
2. Usługodawca oświadcza, że dostarcza infrastrukturę chmurową oraz usługę hostingu dla Serwisu i w tym zakresie działa jako Podmiot Przetwarzający (Processor).
3. Akceptacja Regulaminu przez Asenizatora stanowi zawarcie niniejszej Umowy w rozumieniu art. 28 ust. 3 RODO.

§ 2.

Przedmiot, zakres, kategorie oraz czas powierzenia

1. Przedmiot i cel: Asenizator powierza Usługodawcy przetwarzanie danych osobowych Mieszkańców w celu świadczenia usługi utrzymania, obsługi technicznej oraz hostingu Serwisu, umożliwiającego m.in. prowadzenie rejestrów, ewidencji, generowanie sprawozdań oraz obsługę reklamacji.
2. Zakres danych (kategorie danych): Powierzenie obejmuje następujące dane osobowe Mieszkańców wprowadzane do Systemu: imię i nazwisko, adres nieruchomości (punkt adresowy odbioru nieczystości), numer telefonu kontaktowego, adres e-mail, parametry techniczne i pojemność zbiornika, ilość odebranych ścieków (m³), numer umowy z Mieszkańcem oraz datę jej zawarcia.
3. Kategorie osób: Klienci Asenizatora (Mieszkańcy) będący osobami fizycznymi.
4. Czas trwania powierzenia (Okres przechowywania danych):
 - Powierzenie danych rozpoczyna się z chwilą wprowadzenia i zapisania danych w Systemie przez Asenizatora.
 - Dane operacyjne i rozliczeniowe będą przechowywane w Systemie przez okres trwania umowy cywilnoprawnej na wywóz ścieków, a następnie przez okres 5 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym upłynął termin płatności podatku związanego z wystawioną fakturą oraz do czasu przedawnienia ewentualnych roszczeń wynikających z postępowań reklamacyjnych i obrony praw.
 - Umowa powierzenia zostaje zawarta na czas określony, tożsamy z czasem świadczenia Usług na rzecz Asenizatora i ulega rozwiązaniu z chwilą usunięcia Konta Asenizatora z Systemu, z zastrzeżeniem obowiązku usunięcia lub zwrotu danych zgodnie z § 5 niniejszej umowy.

§ 3.

Obowiązki Usługodawcy

1. Usługodawca zobowiązuje się przetwarzać dane wyłącznie na udokumentowane polecenie Asenizatora (za które uznaje się konfigurację i normalne użytkowanie funkcjonalności Aplikacji przez Asenizatora oraz automatyczne operacje systemowe opisane w Regulaminie).
2. Usługodawca zapewnia, że osoby upoważnione do przetwarzania danych osobowych w celu obsługi technicznej Serwisu zobowiązały się do zachowania tajemnicy.

3. Usługodawca wdraża odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku.
4. Usługodawca pomaga Asenizatorowi, w miarę możliwości, wywiązywać się z obowiązku odpowiadania na żądania osób, których dane dotyczą (w zakresie realizacji ich praw z art. 15-22 RODO), oraz wspiera go w realizowaniu obowiązków określonych w art. 32-36 RODO.
5. W przypadku wykrycia naruszenia ochrony danych osobowych mającego wpływ na powierzone dane, Usługodawca zgłasza je Asenizatorowi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 48 godzin od wykrycia zdarzenia.

§ 4.

Podpowierzenie

Asenizator wyraża ogólną zgodę na podpowierzenie danych przez Usługodawcę innym podmiotom przetwarzającym (podwykonawcom), w szczególności dostawcom hostingu, serwerów dedykowanych oraz operatorom narzędzi informatycznych. Usługodawca poinformuje Asenizatora o wszelkich zamierzonych zmianach dotyczących dodania lub zastąpienia innych podmiotów przetwarzających, dając Asenizatorowi możliwość wyrażenia sprzeciwu.

§ 5.

Postępowanie z danymi po zakończeniu umowy

Po zakończeniu świadczenia Usług związanych z przetwarzaniem danych (np. po usunięciu Konta), Usługodawca ma obowiązek – zależnie od decyzji Asenizatora – usunąć lub zwrócić Asenizatorowi wszelkie dane osobowe oraz usunąć istniejące kopie, chyba że prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego (w tym przepisy podatkowe lub ustawy o utrzymaniu czystości i porządku w gminach) nakazują przechowywanie tych danych osobowych.