

Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji "PWiK" Sp. z o.o.

ul. Mickiewicza 10, 11-130 Orneta

Tel. 55 242 14 62

e-mail: pwik\_orneta@post.pl

NIP 5820003425, REGON 170399929

## **REGULAMIN KORZYSTANIA Z ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA**

### **I. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

#### **§1**

1. Regulamin określa zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK), przez odbiorców usług Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji "PWiK" Sp. z o.o.
2. Serwis e-BOK jest własnością Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji "PWiK" Sp. z o.o.
3. Dostęp do e-BOK możliwy jest poprzez stronę internetową <https://ebok-pwik.orneta.pl/>

#### **§2**

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. Administrator – Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji "PWiK" Sp. z o.o. (skrót: PWiK).
2. e-BOK – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta.
3. Odbiorca usług – klient PWiK.
4. Identyfikator – numer identyfikacyjny, który nadaje PWiK każdemu Odbiorcy usług.
5. Hasło – kombinacja min. 6 znaków (w tym przynajmniej jedna duża litera i jedna cyfra) zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do e-BOK.
6. Użytkownik – Odbiorca usług zarejestrowany w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta.

### **II. REJESTRACJA**

#### **§3**

1. Przed rejestracją Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu.
2. Rejestracja Użytkownika w e-BOK następuje poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego na stronie e-BOK. Po rejestracji konta system wysyła użytkownikowi na podany adres email link do aktywacji konta oraz załącznik, który użytkownik powinien wydrukować, podpisać i dostarczyć do siedziby PWiK. Pracownik PWiK dokonuje pełnej aktywacji konta w systemie e-BOK.
3. Użytkownik zobowiązany jest przechowywać login i hasło w sposób zabezpieczający je przed dostępem osób trzecich.

### **III. KORZYSTANIE Z e-BOK**

#### **§4**

1. Korzystanie z usługi e-BOK jest bezpłatne.
2. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz dyspozycje realizowane przez e-BOK.
3. Funkcjonowanie e-BOK nadzoruje Administrator.
4. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia identyfikatora i hasła Użytkownika przez osoby trzecie
5. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Użytkownika z listy e-BOK na każde jego żądanie.
6. W przypadku rozwiązania Umowy o dostawę ciepła, Administrator zobowiązany jest zablokować dostęp do konta Użytkownika.
7. Do prawidłowego działania e-BOK niezbędne jest posiadanie przez Użytkownika przeglądarki internetowej oraz zalecanej rozdzielczości ekranu min. 1024x768.

#### §5

Użytkownik może korzystać z następujących usług:

1. Przeglądać swoje dane kontaktowe.
2. Przeglądać wystawione faktury, dokonane zapłaty, stan salda na koncie rozrachunkowym, windykacje oraz wydrukować obraz faktury.
3. Zgłoszoną przez Odbiorcę usług w e-BOK reklamację, PWIK rozpatrzy w terminie 14 dni;
4. Zmienić hasło w każdym momencie trwania umowy. Hasło klienta jest przechowywane w postaci zaszyfrowanej, niedostępnej dla innych Odbiorców usług oraz pracowników Biura.

#### §6

Odbiorca usług zobowiązuje się do korzystania z usługi e-BOK zgodnie z obowiązującymi w Polsce przepisami prawa oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu a w szczególności do:

1. Niepodejmowania działań mających na celu odczytanie haseł innych użytkowników usług.
2. Nie przenoszenia na osoby trzecie prawa do korzystania z modułu.
3. Bieżącego kontrolowania ewentualnych zmian Regulaminu.

#### §7

1. Odbiorca usług ma prawo do rezygnacji z użytkowania e-BOK w każdym czasie, o czym winien niezwłocznie zawiadomić Administratora.
2. Brak akceptacji zmian wprowadzanych do Regulaminu przez Odbiorcy usług poczytywane jest za rezygnację z użytkowania e-BOK.
3. Po uzyskaniu informacji o rezygnacji z użytkowania e-BOK, Administrator usuwa przetwarzane dotychczas dane osobowe Odbiorcy usług, związane ze świadczeniem usług drogą elektroniczną.

#### §8

PWIK nie ponosi odpowiedzialności za:

1. Sposób, w jaki Odbiorca usług korzysta z modułu e-BOK, ani za jakiegokolwiek wynikłe z tego skutki.

2. Skutki wynikłe z wejścia w posiadanie przez osoby trzecie hasła Odbiorcy usług, niezależnie od przyczyny, która to spowodowała (np. udostępnienie hasła osobie trzeciej przez Odbiorcę usług, złamanie hasła przez osobę trzecią).
3. Bezprawne działania osób trzecich polegające na ingerencji w system komputerowy Odbiorcy usług w szczególności włamania i wirusy komputerowe.
4. Za szybkość przesyłania danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych oraz łącz transmisyjnych.

#### **IV. INNE POSTANOWIENIA**

##### **§9**

1. Administrator zastrzega sobie prawo do zmiany zasad funkcjonowania e-BOK, uprawniony jest do modyfikowania danych w e-BOK.
2. W przypadku stwierdzenia korzystania z e-BOK w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami powszechnie obowiązującego prawa, Administrator ma prawo do zablokowania Użytkownikowi dostępu do e-BOK.
3. Administrator podejmie wszelkie dostępne mu działania, aby zapewnić poprawne funkcjonowanie e-BOK.
4. Zgłaszanie przez Użytkownika nieprawidłowości działania e-BOK odbywa się na adres [biuro@PWIK-zalewo.pl](mailto:biuro@PWIK-zalewo.pl). O sposobie rozwiązania problemu Użytkownik zostanie powiadomiony bezzwłocznie drogą elektroniczną.
5. Informacje uzyskane za pośrednictwem e-BOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez Administratora postanowień Umowy o dostawę ciepła, w szczególności błędnych rozliczeń. W przypadku, gdy informacje uzyskane przez Użytkownika za pośrednictwem e-BOK są jego zdaniem nieprawidłowe, obowiązany jest on dochować procedury reklamacyjnej określonej w umowie o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków.

##### **§10**

Administrator przewiduje tymczasowe wstrzymanie dostępności do systemu w celu przeprowadzenia czynności konserwacyjnych o czym Odbiorca usług zostanie poinformowany drogą elektroniczną a także poprzez umieszczenie komunikatu na stronie internetowej PWIK.

##### **§11**

Wszelkie uwagi, komentarze i pytania związane z modułem e-BOK należy kierować na adres:

**Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji "PWIK" Sp. z o.o.**

**ul. Mickiewicza 10**

**11-130 Orneta**

Odpowiedzi na zgłoszone zapytania udzielane będą w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania.

##### **§12**

1. Wszelkie spory wynikłe na tle korzystania z niniejszego Regulaminu strony będą starały się rozstrzygać na drodze polubownej.
2. W przypadku niemożności rozstrzygnięcia sporu w sposób określony w ust. 1, strony poddadzą pod rozstrzygnięcie przez sąd właściwy rzeczowo i miejscowy dla miejsca siedziby dostawcy usług.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego i ustawy o ochronie danych osobowych.
4. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w związku ze świadczeniem przez PWIK usług drogą elektroniczną.

#### §13

1. PWIK zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego regulaminu.
2. O każdej zmianie Regulaminu Odbiorca usług zostanie poinformowany w formie pisemnej poprzez wiadomość e-mail.
3. Zmiany będą niezwłocznie udostępniane także na stronie internetowej PWIK.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.06.2020 r.