

REGULAMIN KORZYSTANIA Z ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA e-BOK



REGULAMIN KORZYSTANIA Z ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA e-BOK

Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr 144, poz. 1204) wprowadza się do stosowania Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta „e-BOK” zwany dalej „Regulaminem”.

Regulamin określa zakres i zasady korzystania przez Klientów ZWiK Sp. z o.o. z elektronicznego Biura Obsługi Klienta „e-BOK”.

Rozdział I

Postanowienia ogólne

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - a) **BOK** – Biuro Obsługi Klienta
 - b) **e-BOK** – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta;
 - c) **Administrator** – Zakład Wodociągów i Kanalizacji spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Raciborzu (ZWiK Sp. z o.o.)
 - d) **Nr Klienta** – numer widniejący na każdej fakturze w polu „Nr klienta” lub „Nabywca”;
 - e) **Klient** – osoba fizyczna, w tym także prowadząca działalność gospodarczą (przedsiębiorca), lub osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej – będąca stroną umowy zawartej ze ZWiK Sp. z o.o. w Raciborzu;
 - f) **Użytkownik e-BOK** – Klient albo reprezentant Klienta instytucjonalnego lub upoważniony przedstawiciel Klienta, zarejestrowany w e-BOK;
 - g) **Login** – unikalny ciąg znaków zabezpieczający dostęp do e-BOK, podawany przez Użytkownika w procesie rejestracji w e-BOK (może zostać w późniejszym czasie zmodyfikowany). Może składać się z minimum 6 dowolnych znaków. Uwaga! System rozróżnia małe i wielkie litery oraz polskie znaki.
 - h) **Hasło** – ciąg znaków zabezpieczający przed nieuprawnionym dostępem do e-BOK, podawany przez Użytkownika w procesie rejestracji w e-BOK (może zostać w późniejszym czasie zmodyfikowany). Może składać się z minimum 6 dowolnych znaków. Uwaga! System rozróżnia małe i wielkie litery oraz polskie znaki.
2. Użytkownikiem e-BOK może zostać każdy Klient ZWiK Sp. z o.o. w Raciborzu po dokonaniu rejestracji w e-BOK.
3. Do poprawnego działania e-BOK wymagana jest przeglądarka internetowa kompatybilna ze standardem HTML 4.0 lub nowszym akceptująca pliki cookies.

4. Administratorem danych jest ZWiK Sp. z o.o. w Raciborzu. Zebrane dane przetwarzane będą w celu świadczenia usługi e-BOK. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak jest niezbędne do korzystania z usługi e-BOK. Każdy użytkownik ma prawo dostępu do treści własnych danych osobowych oraz prawo do ich poprawiania.
5. Regulamin korzystania z e-BOK jest dostępny na stronie internetowej <http://ebok.zwik-rac.com.pl> oraz w siedzibie Administratora.

Rozdział II

Usługi oferowane za pośrednictwem e-BOK

1. e-BOK jest własnością ZWiK Sp. z o.o.
2. Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne.
3. W ramach e-BOK Użytkownik ma możliwość:
 - a) Kontrolowania informacji związanych z aktualnymi i archiwalnymi płatnościami za zużytą wodę i odprowadzone ścieki a także pozostałe usługi;
 - b) Sprawdzania i podawania odczytów stanu wodomierza;
 - c) Zmiany danych takich jak: adres do korespondencji, numer telefonu i faksu, e-mail;
 - d) Przeglądania sald archiwalnych;
 - e) Złożenia oświadczenia o uruchomieniu lub rezygnacji z usługi eFaktura;
 - f) Przekazywania reklamacji, uwag, wniosków (poprzez formularz kontaktowy);
 - g) Dostępu do innych aplikacji i usług przydatnych Klientom ZWiK Sp. z o.o. w Raciborzu;
4. ZWiK Sp. z o.o. w Raciborzu ma prawo w każdym czasie modyfikować usługi dostępne w e-BOK.

Rozdział III

Rejestracja Klienta

1. Zarejestrowanie Użytkownika może nastąpić tylko drogą internetową,
2. Klient wypełnia formularz umieszczony na stronie <https://ebok.zwik-rac.com.pl> ,
3. Na adres email podany w trakcie rejestracji automatycznie wysłana zostanie wiadomość informująca o rejestracji oraz zawierająca link aktywacyjny,
4. Kliknięcie w link aktywacyjny otworzy stronę logowania do e-BOK i oznacza pełną rejestrację Użytkownika.
5. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć login oraz hasło przed dostępem osób niepowołanych. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszystkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do e-BOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie login-u i hasła Użytkownika.

6. Po zalogowaniu do e-BOK w dowolnym momencie Użytkownik ma możliwość zmiany hasła na inne.
7. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Klienta z listy użytkowników e-BOK na każde jego żądanie zgłoszone pisemnie korespondencyjnie lub mailem na adres Administratora.
8. W przypadku rozwiązania umowy niezwłocznie zablokowany zostanie dostęp do konta Użytkownika.

Rozdział IV

Korzystanie z usług e-BOK

1. e-BOK jest dostępny dla Użytkowników przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do e-BOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji.
2. Administrator może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować usługi dostępne w e-BOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe usługi.
3. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania e-BOK.
4. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta Użytkownika w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisania prawa.
5. Administrator ma prawo do zablokowania realizacji dyspozycji (na przykład podanie stanu wodomierza), gdy zaistnieje uzasadniona wątpliwość, co do jej autentyczności lub zgodności ze stanem faktycznym lub przepisami.

Rozdział V

Postępowanie reklamacyjne

1. Użytkownicy są uprawnieni do składania reklamacji dotyczących działania e-BOK. Reklamacje powinny być kierowane na adres „Administratora” w formie pisemnej lub mailowej na adres ebok@zwik-rac.com.pl
2. Reklamujący zobowiązany jest przytoczyć wszystkie okoliczności faktyczne bądź prawne uzasadniające reklamację pod rygorem ich pominięcia w toku dalszego postępowania.
3. ZWiK Sp. z o.o. w Raciborzu rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od daty jej wpływu.
4. Przy rozpatrywaniu reklamacji ZWiK Sp. z o.o. w Raciborzu opiera się na postanowieniach niniejszego Regulaminu oraz przepisach prawa. Po rozpatrzeniu reklamacji ZWiK Sp. z o.o. w Raciborzu powiada pisemnie lub mailowo Klienta o sposobie jej rozpatrzenia.

Rozdział VI

Postanowienia końcowe

1. Za prawidłowe działanie e-BOK odpowiada ZWiK Sp. z o.o. w Raciborzu, ul. 1 Maja 8, 47-400 Racibórz.
2. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu (np. w momencie rejestracji, logowania) ma możliwość kontaktu z Administratorem i wysłania do niego zgłoszenia w formie mailowej.
3. Klient zobowiązuje się do korzystania z e-BOK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i postanowieniami niniejszego Regulaminu.
4. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą e-BOK.
5. Administrator e-BOK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia numeru Klienta oraz hasła przez osoby trzecie, które mogą polegać na realizacji dyspozycji złożonych w e-BOK przez osobę nieuprawnioną.
6. Informacje uzyskane za pośrednictwem e-BOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez ZWiK Sp. z o.o. w Raciborzu postanowień umowy w szczególności błędnych rozliczeń. ZWiK Sp. z o.o. w Raciborzu nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem e-BOK.