

Załącznik
do Zarządzenia nr 13/2015
z dnia 21.09.2015 roku

**REGULAMIN
KORZYSTANIA Z ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA
PRZEDSIĘBIORSTWA WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI
w BOLESŁAWCU SP. Z O.O.**



Niniejszy Regulamin elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK), zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Spółkę w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług internetowych.

§ 1.

Postanowienia ogólne

1. e-Bok jest własnością PWiK w Bolesławcu Sp. z o.o. z siedzibą w Bolesławcu przy ul. Łasicka 17; wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabryczna IX Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000295640.
2. Dostęp do elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) możliwy jest poprzez stronę internetową www.pwik.boleslawiec.pl z panelu o nazwie „e-BOK” lub pod adresem <https://ebok.pwik.boleslawiec.pl>
3. Administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz. U. z 2014 roku poz. 1182 z późn. zm.) jest Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Bolesławcu Sp. z o.o.

§ 2.

Użyte w Regulaminie e-BOK określenia oznaczają:

- **Spółka** – Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Bolesławcu Sp. z o.o. z siedzibą w Bolesławcu przy ul. Łasicka 17; wpisane do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabryczna IX Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000295640, REGON 230051249, NIP 612-000-44-23, kapitał zakładowy: 27 253 700,00 zł.
- **e-BOK** – elektroniczne Biuro Obsługi Klienta.
- **Odbiorca** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej z PWiK w Bolesławcu Sp. z o.o. umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
- **Użytkownik** – odbiorca zarejestrowany w e-BOK posiadający swój indywidualny kod odbiorcy oraz hasło.
- **Kod odbiorcy** – jest 6-cyfrowym ciągiem liczb identyfikującym odbiorcę, znajduje się na fakturze VAT, niezbędny do uwierzytelnienia odbiorcy w e-BOK lub e-mail podany podczas rejestracji.
- **Hasło** – kombinacja min. 8 znaków (w tym przynajmniej 1 duża litera i 1 cyfra) zapewniająca użytkownikowi wyłączność dostępu do e-BOK.

§ 3.

Rejestracja

1. Każdy Użytkownik korzystający z usługi e-BOK posługuje się indywidualnym kodem odbiorcy i hasłem.
2. Dane dostępne (kod odbiorcy i hasło) niezbędne do korzystania z e-BOK udostępnione są odbiorcy przez Spółkę po zaakceptowaniu niniejszego Regulaminu oraz wypełnieniu i przesłaniu za pomocą strony internetowej formularza rejestracyjnego (wzór formularza rejestracyjnego stanowi załącznik nr 1 do regulaminu). Po weryfikacji zgodności danych, hasło zostanie wysłane na podany przy rejestracji adres e-mail w terminie **2 dni** roboczych od momentu poprawnej weryfikacji Odbiorcy. Rejestracja również jest możliwa osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
3. Kod odbiorcy i hasło przyporządkowane są tylko jednemu Użytkownikowi.
4. Podczas rejestracji Użytkownik otrzymuje hasło tymczasowe, które musi być zmienione na własne podczas pierwszego logowania.
5. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie trwania umowy.
6. W przypadku utraty hasła dostępu do e-BOK, na stronie <https://ebok.pwik.boleslawiec.pl> znajduje się link „Przypomnij hasło”, gdzie po weryfikacji zgodności danych nowe hasło zostanie wysłane na podany przy pierwszej rejestracji adres e-mail w terminie **2 dni** roboczych od momentu poprawnej weryfikacji Użytkownika. Przypomnienie hasła jest również możliwe osobiście w Biurze Obsługi Klienta. Wzór formularza „Przypomnij hasło” stanowi załącznik nr 2 do regulaminu.
7. Dane na koncie użytkownika są aktualne na dzień poprzedni.

§ 4.

Zasady korzystania z e-BOK

1. Korzystanie z e-BOK jest bezpłatne.
2. Niezbędnym dla prawidłowego korzystania z e-BOK jest posiadanie przez użytkownika przeglądarki internetowej z włączoną akceptacją plików typu cookie oraz umożliwiającą nawiązanie połączenia szyfrowanego SSL.
3. Spółka zobowiązana jest do niezwłocznego usunięcia danych Odbiorcy z listy użytkowników e-BOK na każde jego żądanie zgłoszone w formie pisemnej.

§ 5.

1. Spółka zastrzega sobie prawo do zmiany zasad funkcjonowania e-BOK. O zmianach Użytkownicy zostaną powiadomieni drogą elektroniczną.
2. W przypadku stwierdzenia korzystania z konta w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami powszechnie obowiązującego prawa, Spółka ma prawo do zablokowania dostępu do konta przez Użytkownika.

3. Spółka podejmie wszelkie dostępne jej działania, aby zapewnić poprawne funkcjonowanie e-BOK.
4. Zgłaszanie przez Użytkownika nieprawidłowości działania e-BOK odbywa się na adres no@pwik.boleslawiec.pl O sposobie rozwiązania problemu Użytkownik zostanie powiadomiony drogą elektroniczną.
5. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za szybkość przesyłania danych.
6. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn zawinionych przez Użytkownika, w związku z korzystaniem przez niego z e-BOK.
7. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędne dane wprowadzone przez siebie w formularzu zgłoszeniowym oraz dyspozycje zrealizowane w wyniku tego za pomocą e-BOK.
8. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia kodu odbiorcy oraz hasła Użytkownika przez osoby trzecie, jeżeli użycie to wynikało z przyczyn zawinionych przez Użytkownika, w szczególności wskutek nienależytego zabezpieczenia przez Użytkownika dostępu do kodu odbiorcy i hasła przed osobami trzecimi.
9. Spółka zapewnia użytkownikom bezpieczeństwo i ochronę danych osobowych.

§ 6.

Postanowienia końcowe

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 Prawo telekomunikacyjne (ustawa z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne Dz. U. z 2014 poz.243 tekst jednolity ze zm.).
2. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w związku ze świadczeniem przez Spółkę usług drogą elektroniczną (ustawa z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną Dz. U. z 2013 poz.1422 tekst jednolity).
3. Udostępnione dane są w pełni chronione zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych (ustawa z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych Dz. U. z 2014r. poz.1182 tekst jednolity ze zm).
4. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usługi poprzez e-BOK rozpatrywane będą przez Sąd właściwy dla siedziby Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji w Bolesławcu Sp. z o.o.
5. Prawem właściwym jest prawo polskie.
6. W sprawach nie uregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności przepisy kodeksu cywilnego.
7. Regulamin wchodzi w życie z dniem 21 września 2015 roku.