

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 Zakładu Wodociągów, Kanalizacji i Oczyszczalnia Ścieków „WOD-KAN” Sp. z o.o. w Mławie.
2. Serwis e-BOK jest własnością Zakładu Wodociągów, Kanalizacji i Oczyszczalnia Ścieków „WOD-KAN” Sp. z o.o. z siedzibą w Mławie przy ul. Płockiej 106 wpisanego do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi – Śródmieście w Łodzi, XIV Wydział Gospodarczy pod nr 0000106568, NIP nr 5690003288, kapitał zakładowy 11 068 500 zł.
3. Dostęp do e-BOK możliwy jest poprzez stronę internetową www.wod-kan-mława.com.pl.

§2

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Administrator** - Zakład Wodociągów, Kanalizacji i Oczyszczalnia Ścieków „WOD-KAN” Sp. z o.o. z siedzibą w Mławie przy ul. Płockiej 106 (skrót: Zakład „Wod-Kan” Sp. z o.o. w Mławie).
2. **e-BOK** – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta.
3. **Odbiorca usług** – osoba fizyczna lub prawna, która jest stroną Umowy o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków.
4. **Identyfikator** – numer identyfikacyjny, który nadaje Zakład „WOD-KAN” Sp. z o. o. 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 z zaakceptowaniem niniejszego Regulaminu.
2. Rejestracja Użytkownika w e-BOK może nastąpić w Biurze Obsługi Klienta, w siedzibie Zakładu „WOD-KAN” Sp. z o. o. w Mławie.
3. Po procesie rejestracji Odbiorca usług otrzymuje identyfikator i hasło.
4. Przy pierwszym logowaniu do e-BOK Użytkownik powinien zmienić hasło na własne. Użytkownik zobowiązany jest przechowywać identyfikator 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 dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków, 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. Sprawdzić historię odczytów i wymian wodomierzy oraz przekazać informację o stanie wodomierza w przypadkach, gdy z przyczyn niezależnych od Zakładu „WOD-KAN” sp. z o. o. nie dokonano odczytu wodomierza.
4. Zgłoszoną przez Odbiorcę usług w e-BOK reklamację, Zakład „WOD-KAN” Sp. z o.o. rozpatrzy w terminie 14 dni;
5. Zmienić hasło w każdym momencie trwania umowy. Hasło klienta jest przechowywane w postaci zaszyfrowanej, niedostępnej dla innych Odbiorców usług oraz pracowników Biura.



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 Odbiorcę 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

Zakład Wodociągów, Kanalizacji i Oczyszczalnia Ścieków „WOD-KAN” Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za:

1. Sposób, w jaki Odbiorca usług korzysta z modułu e-BOK, ani za jakiegokolwiek wynik 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 ebok@wod-kan-mława.com.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 zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, 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 Zakładu.

§11

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

Zakład Wodociągów, Kanalizacji i Oczyszczalnia Ścieków „WOD-KAN” Sp. z o. o. w Mławie ul. Płocka 106

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 rozstrzygnąć 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 Zakład Wodociągów, Kanalizacji i Oczyszczalnia Ścieków „WOD-KAN” Sp. z o. o. w Mławie. usług drogą elektroniczną.

§13

1. Zakład Wodociągów, Kanalizacji i Oczyszczalnia Ścieków „WOD-KAN” Sp. z o. o. zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego regulaminu.
2. O każdej zmianie Regulaminu Odbiorca usług zostanie poinformowany w formie pisemnej poprzez wiadomość e-mail i powiadomienie sms.
3. Zmiany będą niezwłocznie udostępniane także na stronie internetowej Zakładu „WOD-KAN” Sp. z o. o. w Mławie pod adresem www.wod-kan-mława.com.pl.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.06.2020 r.