

REGULAMIN KORZYSTANIA Z INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA

Przed rejestracją w module eBOK należy uważnie zapoznać się z poniższym regulaminem. Rejestrując się klient potwierdza, że zapoznał się z treścią regulaminu i wyraża zgodę na wszystkie postanowienia w nim zawarte.

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta (eBOK), 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.
2. Przedmiotowy regulamin spełnia wymogi art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z dnia 9 września 2002r. Dz. U. z 2013 poz.1422 tekst jednolity).
3. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej Spółki – <http://www.ekoskawa.pl> – w formie umożliwiającej jego pozyskiwanie, odtwarzanie i wydrukowanie.
4. Wyrażenie zgody na postanowienia regulaminu przy uruchomieniu usługi jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków tego regulaminu.
5. Korzystanie z eBOK jest możliwe tylko dla klientów, którzy zaakceptowali aktualną wersję regulaminu.
6. Prawidłowe korzystanie z eBOK możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny użytkownika minimalnych wymagań technicznych określonych w § 3 regulaminu.
7. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta użytkownik, a które uniemożliwiają użytkownikowi korzystanie z eBOK.
8. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usługi wynikający z błędnej rejestracji użytkownika.

§ 2

Użyte w Regulaminie eBOK określenia oznaczają:

- **Spółka** – Przedsiębiorstwo Wodno-Kanalizacyjne „Eko-Skawa” Sp. z o.o. z siedzibą w Makowie Podhalańskim przy ul. 3 Maja 40a wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000292335, NIP 552-166-57-79, Regon 120570492.
- **eBOK** – Internetowe Biuro Obsługi Klienta.
- **klient** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej z Spółką umowy na zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
- **użytkownik** – klient zarejestrowany w eBOK posiadający swój indywidualny identyfikator oraz hasło.

- **przeglądarka internetowa** – program komputerowy do przeglądania dokumentów w standardzie HTML niezbędny do korzystania z usługi eBOK.
- **Identyfikator** – kod, który nadawany jest przez Spółkę dla każdego użytkownika. Identyfikator jest niepowtarzalny, niezmienny i przypisany użytkownikowi.
- **hasło** – kombinacja min. 8 znaków (w tym przynajmniej 1 duża litera i 1 cyfra) zapewniająca użytkownikowi autoryzację w systemie eBOK.
- **rejestracja** – wypełnienie i wysłanie formularza rejestracyjnego do systemu eBOK.
- **logowanie** – wejście do programu eBOK za pomocą identyfikatora i hasła.
- **wylogowanie** – wyjście z programu eBOK poprzez „Wyloguj”.

§ 3

Wymagania techniczne:

1. Minimalna wymagana rozdzielczość do poprawnego działania eBOK to 1024 x 768 pikseli.
2. Usługa eBOK dostępna jest dla użytkowników korzystających z przeglądarek internetowych:
 - Internet Explorer 7.x i nowszej,
 - Firefox 3.x i nowszej,
 - Opera 9.x i nowszej,
 - Chrome 16.x i nowszej.
3. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane Spółka nie gwarantuje poprawności pracy eBOK i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.
4. Dostęp do eBOK możliwy jest poprzez stronę internetową <http://www.ekoskawa.pl>.

§ 4

Rodzaje i zakres usług oferowanych poprzez eBOK udostępnione w następujących zakładkach:

- **Moje dane** – prezentuje m.in. użytkownikowi podstawowe informacje dotyczące aktualnie zalogowanego użytkownika, ustawienia, historię logowań do eBOK.
- **Saldo** – prezentuje bieżące saldo ogółem użytkownika.
- **Rachunki i płatności** – użytkownik ma możliwość sprawdzenia bilansu należności, obejrzenia bieżącej faktury, jak również przejrzenia historii płatności i faktur od dnia 01.07.2016r.
- **Faktury i zapłaty** – użytkownik ma możliwość przejrzenia historii faktur i płatności od dnia 01.07.2016r.
- **Kalendarz** – użytkownik może uzyskać informacje na temat terminu płatności niezapłaconych rachunków.
- **Wodomierze** – zakładka zawiera informacje o punktach pomiarowych, informacje dotyczące nr fabrycznego wodomierza, typu (instalacji), jego wartość (wskazanie) daty odczytów i wielkości zużycia, średnie zużycie dobowe, czy wystawiono fakturę, sposób odczytu wodomierza. Moduł ten umożliwia użytkownikowi zgłoszenie odczytu stanu wodomierza do Spółki. Na podstawie podanych przez Klienta informacji dotyczących wskazań wodomierza, Spółka wystawia fakturę rozliczeniową z tytułu zużycia wody i/lub odprowadzania ścieków.

- **Dokumenty** – zakładka zawiera informacje dotyczące zawartych umów i aneksów.
- **Wiadomości** – w zakładce przedstawione są wiadomości albo komunikaty dotyczące np. awarii, planowanych wyłączeń, itp.
- **Kontakt** – zakładka zawiera dane kontaktowe do Spółki.

§ 5

Rejestracja:

1. Korzystanie z usług eBOK jest nieodpłatne.
2. Każdy użytkownik korzystający z usługi eBOK posługuje się indywidualnym numerem identyfikacyjnym i hasłem.
3. Dane dostępowe (identyfikator i hasło) niezbędne do korzystania z eBOK udostępnione są klientowi przez Spółkę po zaakceptowaniu niniejszego regulaminu oraz wypełnieniu i przesłaniu za pomocą strony internetowej formularza rejestracyjnego. Weryfikacja danych zawartych w formularzu rejestracyjnym może potrwać do 3 dni roboczych. Po prawidłowej weryfikacji zgodności danych, zostaje do klienta wysłana wiadomość email z identyfikatorem i hasłem.
4. Podczas uzupełniania formularza rejestracyjnego należy wprowadzić dane:
 - Imię, Nazwisko, Firma / Instytucja – zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
 - NIP / PESEL - zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
 - Nr ostatniej faktury lub umowy.
 - Adres email – aktywny adres email, na który zostanie wysłana wiadomość email z identyfikatorem i hasłem.
5. Identyfikator i hasło przyporządkowane są tylko jednemu użytkownikowi.
6. Użytkownik otrzymuje przydzielony identyfikator oraz hasło tymczasowe, które winno być zmienione na własne po pierwszym zalogowaniu. Dostęp do serwisu powinien być możliwy w czasie do 24 h od momentu otrzymania wiadomości email zawierającej identyfikator i hasło.
7. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie korzystania z eBOK.
8. Hasło użytkownika jest przechowywane w postaci zaszyfrowanej, niedostępnej dla innych użytkowników oraz pracowników Spółki.
9. W przypadku gdy użytkownik zapomniał hasła dostępu do eBOK, na stronie logowania powinien zaznaczyć opcję „Nie pamiętam hasła”, która automatycznie wygeneruje i wyśle nowe, tymczasowe hasło na podany podczas rejestracji adres email. Hasło tymczasowe winno być zmienione na własne po zalogowaniu użytkownika.
10. Dane na koncie użytkownika są aktualne na dzień poprzedni.

§ 6

Reklamacje

1. Zgłoszenie przez użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących eBOK możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres email: ekoskawa_makowpodh@vp.pl, pod numerem telefonu 33 877 16 28 lub korespondencyjnie na adres Spółki.
2. Zgłoszenie winno zawierać opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
3. Reklamacja rozpatrywana będzie w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania przez Spółkę pod warunkiem, że sprawa nie będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian funkcjonującego oprogramowania.

§ 7

Zakres zobowiązań i odpowiedzialności

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z eBOK zgodnie z postanowieniami niniejszego regulaminu oraz obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności do:
 - niepodejmowania działań mających na celu odczytanie haseł i danych innych użytkowników,
 - nieudostępniania haseł osobom trzecim,
 - wylogowania się niezwłocznie po zakończeniu korzystania z eBOK,
 - powiadomienia Spółki o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu udostępnionego oprogramowania.
2. Użytkownik zobowiązany jest do aktualizacji udostępnionych danych w eBOK.
3. Zakazane jest dostarczanie przez użytkownika treści o charakterze bezprawnym.
4. Spółka zapewnia użytkownikom bezpieczeństwo i ochronę danych osobowych.
5. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z naruszenia przez użytkownika postanowień niniejszego regulaminu oraz za działania lub zaniechania dostawcy elektronicznych kanałów komunikacyjnych.
6. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za sposób, w jaki użytkownik korzysta z modułu eBOK, ani za jakiegokolwiek wynikłe z tego skutki prawne.
7. Spółka przewiduje możliwość chwilowego wstrzymania dostępności do eBOK w przypadku prowadzenia prac aktualizacyjnych i konserwacyjnych, a także awarii łącza internetowego, przy czym wszelkie planowane terminy prac ogłoszone zostaną wyprzedzająco w stosownym komunikacie.
8. Spółka nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.
9. Spółka może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować widoczność danych w eBOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane lub informacje dla użytkownika.
10. Użytkownik eBOK zgadza się na otrzymywanie na podany adres email powiadomień od Spółki (dotyczących wystawionych faktur, awarii itp.).

§ 8

1. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z użytkowania usługi eBOK w każdym czasie, a w szczególności, gdy nie zaakceptuje zmian wprowadzonych do niniejszego regulaminu.
2. Rezygnacja z użytkowania usługi eBOK, następuje poprzez wysłanie wiadomości email, pisemnie, lub faksem na adres Spółki.
3. W przypadku naruszenia warunków regulaminu lub przepisów prawa Spółka zastrzega sobie prawo do natychmiastowego zablokowania dostępu do danych każdego użytkownika, bez uprzedzenia.
4. W przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, użytkownik traci dostęp do systemu eBOK w terminie 14 dni od daty powiadomienia o dezaktywacji jego konta.
5. Zaprzestanie użytkowania systemu eBOK skutkuje usunięciem danych osobowych użytkownika oraz unieważnieniem funkcjonującego identyfikatora i hasła z systemu eBOK.

§ 9

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).
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).

§ 10

Postanowienia końcowe

1. Spółka zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w niniejszym regulaminie z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się wprowadzenie nowych lub nowelizacje obowiązujących przepisów prawnych, dostosowanie do koniecznych zmian wprowadzanych w obowiązującym systemie informatycznym, zmiany w ofercie.
2. W przypadku zmiany regulaminu, jego doręczenie odbywać się będzie poprzez umieszczenie na stronach serwisu <http://www.ekoskawa.pl> stosownego komunikatu. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia użytkownikowi regulaminu na stronie internetowej Spółki. Korzystanie z eBOK po wprowadzeniu zmian do regulaminu równoznaczne jest z wyrażeniem dla nich akceptacji i zrozumienia.
3. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usługi poprzez eBOK rozpatrywane będą przez Sąd właściwy dla siedziby Spółki.
4. Prawem właściwym jest prawo polskie.