

Regulamin

Elektronicznego Biura Obsługi Klienta

Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji „WiK” Sp. z o.o.

I. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Użyte w Regulaminie eBOK określenia oznaczają:

- 1) **eBOK** – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta.
- 2) **Spółka / Przedsiębiorstwo** – Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji „WiK” Sp. z o.o. z siedzibą w Pruszczu Gdańskim ul. Grunwaldzka 1, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000075937, NIP 593-23-32-401, REGON 192643157, Kapitał zakładowy wynosi 40 485 500,00 zł,
- 3) **Klient** – Osoba fizyczna, osoba prawna lub inny podmiot nie posiadający osobowości prawnej, będący stroną umowy o zbiorowe zaopatrzenie w wodę i/lub zbiorowe odprowadzanie ścieków ze Spółką.
- 4) **Użytkownik** – Posiadający indywidualny login i hasło Klient zarejestrowany w eBOK oraz posiadający podpisaną umowę ze Spółką.
- 5) **login** – Pięciodziesięcyfrowy, unikalny numer Klienta, służący do identyfikacji w trakcie logowania do eBOK. Rolę loginu może również spełniać adres e-mail, podany w trakcie rejestracji.
- 6) **hasło** – Ciąg znaków podawany przez Użytkownika w trakcie logowania do eBOK. Hasło musi składać się z co najmniej ośmiu znaków w tym jednej dużej litery i jednej cyfry lub znaku specjalnego.

§ 2

1. Regulamin określa zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK), w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystywania indywidualnego konta użytkownika.

2. Serwis e-BOK jest własnością Przedsiębiorstwa „WiK” Sp. z o.o.

3. Dostęp do e-BOK możliwy jest poprzez stronę internetową <https://wik.home.pl>.

4. Administratorem danych osobowych jest Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji „WiK” Sp. z o.o. ul. Grunwaldzka 1, 83-000 Pruszcz Gdański e-mail: wik@home.pl.

Dane osobowe będą przetwarzane wyłącznie w celu świadczenia usługi eBOK zgodnie z obowiązującymi przepisami RODO

Dane osobowe nie będą udostępniane podmiotom innym niż uprawnione na mocy przepisów prawa.

Podającemu dane przysługuje prawo do żądania od administratora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania lub prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych. Wnioski o skorzystanie z ww. praw dostępne są dla osób, których dane dotyczą, w siedzibie firmy.

Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo złożenia skargi do organu nadzorczego. Podanie danych jest dobrowolne.

Dane osobowe przetwarzane będą do czasu odwołania zgody.

Udostępnione dane są w pełni chronione zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) - Dz.Urz.UE.L 2016 Nr 119, str. 1, ze zm.

W Spółce został powołany Pełnomocnik Inspektora Ochrony Danych, który jest do Państwa dyspozycji w sprawach dotyczących danych osobowych przetwarzania ich i wykorzystywania na mocy przepisów aktualnie obowiązujących RODO.

Adres korespondencyjny pełnomocnika: ul. Grunwaldzka 1, Pruszcz Gdański 83-000, e-mail: asi@wik.home.pl,

§ 3

1. Użytkownikiem eBOK może zostać każdy Klient po uprzednim dokonaniu rejestracji w eBOK.
2. Użytkowanie eBOK jest bezpłatne.
3. Do poprawnego działania eBOK wymagana jest przeglądarka internetowa kompatybilna ze standardem HTML 4.0 lub nowszym akceptująca pliki cookies.
4. Wymagania techniczne:
 - 1) Usługa eBOK dostępna jest dla użytkowników korzystających z przeglądarek internetowych:
 - a) Internet Explorer w wersji 6.0 lub wyższej,
 - b) Firefox w wersji 3. lub wyższej,
 - c) Opera w wersji 9 lub wyższej,
 - d) Chrome w wersji 16 lub wyższej.
 - 2) W przypadku korzystania z przeglądarki innej, niż zalecane, Spółka nie gwarantuje poprawności pracy eBOK i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.
 - 3) dostęp do eBOK możliwy jest poprzez stronę internetową <http://www.wik.home.pl>

II. Rejestracja

§ 4

1. Przed rejestracją Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu.
2. Rejestracja Klienta następuje nieodpłatnie.
3. Klient wypełnia formularz umieszczony na stronie www.wik.home.pl
4. Procedura rejestracji poprzez eBOK przedstawia się następująco:
 - a) użytkownik wybiera opcję „Rejestracja” na stronie logowania,
 - b) użytkownik wypełnia wszystkie pola formularza,
 - c) formularz przesyłany jest emailem do Spółki, gdzie w ciągu 7 dni następuje jego weryfikacja przez pracownika,
 - d) w przypadku poprawnej weryfikacji danych, przyznawany jest dostęp do eBOK, nadawane jest hasło a następnie automatycznie wysyłany jest do klienta email z informacją o przyznaniu dostępu oraz loginem i hasłem (które użytkownik będzie musiał zmienić po pierwszym zalogowaniu się).

III. Korzystanie z usług eBOK

§ 5

1. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz dyspozycje realizowane przez e-BOK.
2. Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne.
3. Funkcjonowanie e-BOK nadzoruje Administrator.
4. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu 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. Spółka może w każdej chwili bez podania przyczyny modyfikować usługi dostępne w eBOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe usługi.
8. Spółka ma prawo zablokować dostęp do konta Klienta w razie stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa.
10. Spółka ma prawo do zablokowania realizacji procesu odczytu, gdy zaistnieje uzasadniona wątpliwość, co do jej autentyczności lub zgodności ze stanem faktycznym lub przepisami.
11. Spółka zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania eBOK.

§ 6

1. eBOK jest dostępny dla Klienta przez 24 godziny na dobę we wszystkie dni tygodnia. Spółka zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do eBOK w związku z potrzebą przeprowadzania okresowej konserwacji.
2. Użytkownik może korzystać z następujących usług:
 - a) przeglądać swoje dane kontaktowe, przeglądać umowy będące podstawą regulacji między Administratorem, a Odbiorcą usług dotyczące świadczenia usług dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków,
 - b) przeglądać wystawione faktury, dokonane zapłaty oraz stan salda na koncie rozrachunkowym, wydrukować obraz faktury,

c) sprawdzić historię odczytów i wymian wodomierzy oraz przekazać informację o stanie wodomierza w przypadkach, gdy z przyczyn niezależnych od Przedsiębiorstwa „WiK” Sp. z o.o. nie dokonano odczytu wodomierza.

3. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z eBOK zgodnie z postanowieniami niniejszego regulaminu oraz obowiązującymi przepisami prawa, 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.

4. Zakazane jest dostarczanie przez użytkownika treści o charakterze bezprawnym.

5. Spółka zapewnia użytkownikom bezpieczeństwo i ochronę danych osobowych.

6. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z naruszenia przez użytkownika postanowień niniejszego regulaminu oraz za działania lub zaniechania dostawcy elektronicznych kanałów komunikacyjnych.

IV. Reklamacje

1. Zgłoszenie przez użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących eBOK możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: **ebok@wik-pruszcz.pl**, lub pod numerem telefonu **58 682 20 74** wew. **114 i 124**, bądź 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.

V. Warunki zawierania i rozwiązywania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką zostaje zawarta automatycznie z każdym klientem, który zaakceptuje warunki niniejszego regulaminu. Spółka zobowiązuje się do świadczenia usługi w przeciągu 7 dni od daty zawarcia umowy.

2. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z użytkowania usługi eBOK w każdym czasie, a w szczególności, gdy nie zaakceptuje zmian wprowadzonych do niniejszego regulaminu.

3. Rozwiązanie umowy, o której mowa w pkt. 1, następuje poprzez wysłanie wiadomości e-mail, wysłanie pisma.

4. W przypadku naruszenia warunków regulaminu lub przepisów prawa umowa określona w pkt.1 zostaje rozwiązana w trybie natychmiastowym.

5. W przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków, użytkownik traci dostęp do systemu eBOK w terminie 14 dni od daty powiadomienia o dezaktywacji jego konta. W takim przypadku Odbiorca zobowiązany jest do pobrania wszystkich udostępnionych faktur elektronicznych z serwera eBOK w w/w terminie.

6. Rozwiązanie umowy, o której mowa w pkt. 1, skutkuje usunięciem danych osobowych użytkownika oraz unieważnieniem funkcjonującego loginu i hasła z systemu eBOK.

VI. Postanowienia końcowe:

1. Spółka zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w niniejszym regulaminie z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się wprowadzenie nowych lub nowelizację 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.wik.home.pl/> stosownego komunikatu. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia użytkownikowi regulaminu na stronie internetowej Spółki.