

Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin Elektronicznego 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 2020 r. poz.344).
3. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej Spółki - www.pwik.zgorzelec.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 i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy. Przystąpienie do wykonania umowy następuje z chwilą rejestracji.
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, a w szczególności otrzymywanie e-faktury.
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 Wodociągów i Kanalizacji „NYSA” Sp. z o.o. 59-900 Zgorzelec ul. Boh. Getta 1a, wpisana do rejestru przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000076200, NIP 615-00-24-270, kapitał zakładowy 60 320 000,00 zł.
- **eBOK** - elektroniczne Biuro Obsługi Klienta.
- **klient** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej ze Spółką umowy na zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
- **użytkownik** - klient zarejestrowany w eBOK posiadający swój indywidualny login oraz hasło.
- **przeglądarka internetowa** - program komputerowy do przeglądania dokumentów w standardzie HTML niezbędny do korzystania z usługi eBOK.

- **login** - kod nabywcy, który nadawany jest przez Spółkę dla każdego użytkownika.
- **hasło** - kombinacja min. 8 znaków (w tym przynajmniej 1 duża litera i 1 cyfra) zapewniająca użytkownikowi wyłączność dostępu do eBOK.
- **rejestracja** - wypełnienie formularza rejestracyjnego do systemu eBOK.
- **logowanie** - wejście do programu eBOK za pomocą loginu i hasła.
- **wylogowanie** - wyjście z programu eBOK poprzez okno „wyloguj się”
- **e-faktura** - faktura, w tym faktura korygująca, duplikat faktury, w formie dokumentu elektronicznego, który spełnia wymogi określone w ustawach i rozporządzeniach

§ 3

Wymagania techniczne:

1. Do korzystania z usługi eBok niezbędna jest przeglądarka internetowa obsługująca JavaScript tj.:
 - Internet Explorer 10 i nowszej,
 - Firefox 52 i nowszej,
 - Opera 48 i nowszej,
 - Chrome 60 i nowszej,
 - Safari 12.1.2
 - Microsoft Edge 17704 i nowszej.
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 ebok.pwik.zgorzelec.pl.

§ 4

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

- **Moje dane** - prezentuje użytkownikowi podstawowe informacje dotyczące aktualnie zalogowanego użytkownika,
- **Saldo** - użytkownik ma możliwość sprawdzenia salda należności wg kont księgowych,
- **Finanse** - użytkownik ma możliwość sprawdzenia bilansu należności, obejrzenia bieżącej faktury jak również przejrzania historii faktur. Serwis umożliwia wyświetlenie dowolnej faktury w postaci pliku PDF i późniejszy jej wydruk,
- **Rachunki i płatności** użytkownik ma możliwość sprawdzenia stanu obciążeń i uznań oraz kwot należnych do zapłaty; Serwis umożliwia wyświetlenie dowolnej faktury w postaci pliku PDF i późniejszy jej wydruk,
- **Dokumenty** – użytkownik ma możliwość pobrania dokumentów udostępnianych przez Spółkę (w tym niniejszy regulamin),
- **Wiadomości** - prezentuje użytkownikowi wiadomości oraz komunikaty.
- **Wodomierze** - moduł umożliwiający użytkownikowi zgłoszenie odczytu wodomierza do Spółki za wyjątkiem nieruchomości rozliczanych na podstawie odczytów radiowych. W module zawarta jest informacja dotycząca liczników tj. numer licznika, typ licznika, lista odczytów dla konkretnego licznika. Dodatkowo widoczna jest data odczytu i wartość odczytu w danym dniu.

- **Kontakt** - prezentuje użytkownikowi informacje na temat Spółki.

§ 5

Rejestracja:

1. Korzystanie z usług eBOK jest nieodpłatne.
2. Każdy użytkownik korzystający z usługi eBOK posługuje się indywidualnym numerem identyfikacyjnym/loginem i hasłem.
3. Dane dostępowe niezbędne do korzystania z eBOK udostępnione są klientowi przez Spółkę po zaakceptowaniu niniejszego regulaminu oraz wypełnieniu i przesłaniu za pomocą strony internetowej formularza rejestracyjnego. Po weryfikacji zgodności danych, zostaje do klienta wysłana wiadomość email z hasłem.
4. Podczas uzupełniania formularza rejestracyjnego należy wprowadzić dane:
 - o Identyfikator: numer klienta – ośmiocyfrowy kod dostępny na fakturze,
 - o Imię, Nazwisko, Firma / Instytucja - zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,
 - o Adres nieruchomości,
 - o Numer ostatniej faktury lub umowy,
 - o Kwota ostatniej faktury,
 - o Adres email - aktywny adres email,
 - o Numer telefonu.
5. Login i hasło przyporządkowane są tylko jednemu użytkownikowi.
6. Użytkownik otrzymuje przydzielony login przez eBOK oraz hasło tymczasowe, które winno być zmienione na własne po pierwszym zalogowaniu.
7. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie trwania umowy.
8. Hasło użytkownika jest przechowywane w postaci zaszyfrowanej, niedostępnej dla innych użytkowników oraz pracowników Spółki.
9. W przypadku gdy użytkownik zapomni hasła dostępu do eBOK, na stronie logowania powinien niezwłocznie zaznaczyć opcję „Nie pamiętam hasła”. Na podany podczas rejestracji adres email zostanie wysłane hasło tymczasowe, które winno być zmienione na własne po zalogowaniu użytkownika do systemu.
10. Dane na koncie użytkownika są aktualne na dzień poprzedni.
11. Zasady korzystania z usługi polegającej na przesyłaniu i udostępnianiu faktur w formie elektronicznej oraz warunki udostępniania faktur w formie elektronicznej dla Odbiorców zarejestrowanych w eBOK szczegółowo określa Regulamin przesyłania i udostępniania faktur w formie elektronicznej.

§ 6

Reklamacje

1. Zgłoszenie przez użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących eBOK możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres email: ebok@pwik.zgorzelec.pl, pod numerem telefonu 75 6456880 - 83 oraz korespondencyjnie na adres Spółki.
2. Zgłoszenie winno zawierać opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.

3. Reklamacja rozpatrywana będzie w terminie do 30 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, w szczególności do:
 - o niepodjęwania działań mających na celu odczytanie haseł i danych innych użytkowników,
 - o nieudostępniania haseł osobom trzecim,
 - o wylogowania się niezwłocznie po zakończeniu korzystania z eBOK,
 - o powiadomienia Spółki o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu udostępnionego oprogramowania.
2. Zakazane jest dostarczanie przez użytkownika treści o charakterze bezprawnym.
3. Spółka zapewnia użytkownikom bezpieczeństwo i ochronę danych osobowych.
4. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z naruszenia przez użytkownika postanowień niniejszego regulaminu oraz za działania lub zaniechania dostawcy elektronicznych kanałów komunikacyjnych.
5. Spółka przewiduje chwilowe wstrzymanie 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.
6. Spółka nie odpowiada za szybkość przesyłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.
7. 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.
8. Korzystanie z eBOK nie zwalnia użytkownika z obowiązku udostępniania osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego zgodnie z zapisami art. 7 ustawy z dnia 07.06.2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2019 r. poz. 1437 z późn.zm.).

§ 8

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 najpóźniej w następnym dniu roboczym 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, lub faxu.
4. W przypadku naruszenia warunków regulaminu lub przepisów prawa umowa określona w ust. 1 zostaje rozwiązana w trybie natychmiastowym.
5. W przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę lub 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 ust. 1, skutkuje usunięciem danych osobowych użytkownika oraz unieważnieniem funkcjonującego loginu 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 z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2019 r. poz.2460 z późn.zm.).
2. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w związku ze świadczeniem przez Spółkę usług drogą elektroniczną na podstawie ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2020 r. poz.344).
3. Udostępnione dane są w pełni chronione zgodnie z ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2019 r. poz.1781).
4. Użytkownik wyraża zgodę na otrzymywanie na podany adres email powiadomień od Spółki związanych z realizacją postanowień umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
5. Użytkownik wyraża zgodę na otrzymywanie na podany numer telefonu powiadomień od Spółki związanych z realizacją postanowień umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.

§ 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 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 ebok.pwik.zgorzelec.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.