

Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta PWiK Spółka z o.o. w Siedlcach.

I. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin określa zasady korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK), w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystywania indywidualnego konta użytkownika.
2. Serwis e-BOK jest własnością Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. w Siedlcach z siedzibą w Siedlcach przy ul. Leśnej 8, zarejestrowanego w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy XIV Wydział Gospodarczy Nr KRS 0000080539 NIP: 821-000-76-04
3. Dostęp do e-BOK możliwy jest poprzez stronę internetową [tp://www.pwik.siedlce.pl](http://www.pwik.siedlce.pl)
4. Administratorem danych osobowych jest Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Siedlcach (Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE).

§ 2

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- **Administrator** – Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. w Siedlcach, ul. Leśna 8 Siedlce
- **e-BOK** – Internetowe Biuro Obsługi Klienta,
- **Odbiorca usług** – osoba fizyczna lub prawna będąca stroną zawartej z Przedsiębiorstwem Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. w Siedlcach umowy o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków,
- **Użytkownik** – Odbiorca usług zarejestrowany w Internetowym Biurze Obsługi Klienta (e-BOK), posiadający login i hasło,
- **Login** – numer identyfikacyjny, który nadaje Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o w Siedlcach każdemu Odbiorcy usług,
- **Hasło** – kombinacja min. 6 znaków zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do e-BOK.

II. Rejestracja

§ 3

1. Przed rejestracją Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu.
2. Rejestracja Użytkownika w e-BOK może nastąpić drogą internetową poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego umieszczonego na stronie <http://www.pwik.siedlce.pl> oraz osobiście w siedzibie Spółki ul. Leśna 8 (Obsługa Klienta)
3. Administrator zastrzega sobie prawo do weryfikacji danych zawartych w formularzu zgłoszeniowym, w tym umocowania osoby składającej formularz zgłoszeniowy.
4. Po weryfikacji danych login i hasło zostaną wysłane na podany adres e-mail w terminie 7 dni od dnia rejestracji w e-BOK.

5. Przy pierwszym logowaniu do e-BOK Użytkownik powinien zmienić hasło na własne. Użytkownik zobowiązany jest przechowywać login i hasło w sposób zabezpieczający je przed dostępem osób trzecich.

III. Korzystanie z usług e-BOK

§ 4

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. Do prawidłowego działania e-BOK niezbędne jest posiadanie przez Użytkownika przeglądarki internetowej Internet Explorer w wersji 8 lub wyższej oraz zalecanej rozdzielczości ekranu min. 1024x768.

§ 5

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 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 nie dokonano odczytu wodomierza,

§ 6

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 konta w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami powszechnie obowiązującego prawa, Administrator ma prawo do zablokowania dostępu do konta Użytkownika.
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@pwik.siedlce.pl. O sposobie rozwiązania problemu Użytkownik zostanie powiadomiony bezzwłocznie drogą elektroniczną.
5. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szybkość przesyłania danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych oraz łącz transmisyjnych.
6. 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 we właściwym Regulaminie dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków.

7. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn zawinionych przez Użytkownika w związku z korzystaniem przez niego z e-BOK.

IV. Postanowienia końcowe

§ 7

1. W sprawach nie uregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy obowiązującego prawa, w szczególności przepisy kodeksu cywilnego.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem opublikowania go na stronie internetowej Przedsiębiorstwa Wodociągów