

Regulamin korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o. o. w Oświęcimiu

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Regulamin określa zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta, w szczególności zakładania, udostępniania i wykorzystywania indywidualnego konta Użytkownika, zapewniającego dostęp do oferowanych usług przez Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Oświęcimiu drogą elektroniczną oraz zabezpieczania przez Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Oświęcimiu informacji dotyczących Odbiorców.
2. Postanowienia Regulaminu są dla Stron wiążące.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy kodeksu cywilnego, ustawy o ochronie danych osobowych oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
4. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne jest pod adresem <https://ebok.pwik.oswiecim.pl/>.
5. Administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2014 r. poz. 1182) jest Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Oświęcimiu.

§ 2

Użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć następująco:

- **PWiK** – Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Oświęcimiu, ul. Ostatni Etap 6,
- **Odbiorca** – każdy Klient, który korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy, zawartej z PWiK,
- **BOK** - Biuro Obsługi Klienta PWiK,
- **eBOK** – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta,
- **Użytkownik** – Odbiorca zarejestrowany w eBOK, posiadający login i hasło,
- **Wniosek** – dokument umożliwiający uruchomienie procedury utworzenia / aktualizacji / usunięcia konta, który odbiorca podpisuje w BOK, przesyła listownie na adres siedziby PWiK, bądź drogą internetową,
- **Login** – ciąg znaków jednoznacznie identyfikujących Użytkownika w eBOK, nadawany przez PWiK,
- **Hasło** – kombinacja znaków, zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do EBOK,

II. WARUNKI UTWORZENIA I UDOSTĘPNIENIA KONTA

§ 3

1. Zarejestrowanie Odbiorcy może nastąpić poprzez złożenie Wniosku:
 - drogą internetową, poprzez wypełnienie formularza rejestracji eBOK znajdującego się na stronach serwisu <http://www.pwik.oswiecim.pl/>,
 - w formie pisemnej, poprzez wypełnienie Wniosku i dostarczenie go do PWiK pocztą na adres: Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Oświęcimiu ul. Ostatni Etap 6, 32-603 Oświęcim z dopiskiem: „eBOK”. Wniosek dostępny jest na stronach serwisu internetowego PWiK.
 - osobiście w Biurze Obsługi Klienta PWiK (adres jak wyżej), w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:00 do 15:00.

2. Przed rejestracją w eBOK Odbiorca zobowiązany jest do uważnego zapoznania się z niniejszym Regulaminem.
3. Rejestrując się, Odbiorca potwierdza, że zapoznał się z treścią Regulaminu i wyraża zgodę na wszystkie postanowienia w nim zawarte.
4. PWiK zastrzega sobie prawo do weryfikacji danych zawartych w formularzu zgłoszeniowym, w tym umocowania osoby składającej formularz zgłoszeniowy.
5. Korzystanie z konta jest darmowe i nie wiąże się z żadnymi opłatami.
6. eBOK obsługiwany jest za pomocą przeglądarek internetowych (zalecane najnowsze wersje przeglądarek: Internet Explorer, Opera, Mozilla Firefox, Chrome, Safari), które mają włączoną akceptację plików cookie.

§ 4

1. Odbiorca wyraża zgodę na wykonanie usługi, polegającej na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemów teleinformatycznych, przy czym dane te są szyfrowane, transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych,
2. Odbiorca wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w związku ze świadczeniem przez PWiK usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną (ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. Dz. U. 2013 r. poz. 1422).

III. AKTYWACJA USŁUGI

§ 5

1. Odbiorca po złożeniu wniosku - w terminie do 14 dni od daty jego złożenia - otrzymuje w formie wiadomości na adres e-mail indywidualny login oraz hasło, którym posługuje się przy logowaniu do systemu.
2. Login i hasło przyporządkowane są tylko jednemu Użytkownikowi.
3. Hasło nadawane przez PWiK służy do pierwszego zalogowania się w systemie.
Po pierwszym logowaniu Użytkownik powinien dokonać zmiany hasła na dowolnie wybrane przez siebie, składające się z minimum 6 znaków, zawierające przynajmniej 1 cyfrę oraz przynajmniej 1 dużą i małą literę (z wyłączeniem polskich znaków).
4. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie trwania umowy.
5. Przeglądane dane, znajdujące się na koncie Użytkownika, są aktualne na dzień poprzedni.
6. Zakończenie korzystania z przeglądania danych następuje przez wylogowanie się z systemu.
7. Konta Użytkowników stosowanego do 2023 r. w PWiK systemie IBOK zostają przeniesione do serwisu eBOK (wraz z jego uruchomieniem) - Użytkownicy nie muszą ponownie wypełniać wniosku o utworzenie konta, a jedynie muszą zmienić przesłane hasło jednorazowe przy pierwszym zalogowaniu.

IV. ZASADY KORZYSTANIA Z eBOK

§ 6

1. Z usługi może korzystać wyłącznie Odbiorca.
2. Użytkownik po zalogowaniu do systemu eBOK ma dostęp między innymi do następujących funkcji:
 - wgląd w historię faktur oraz ich pobranie (możliwość pobrania dotyczy faktur wystawionych od dnia 1.01.2024 r.),
 - sprawdzenie terminów płatności faktur,
 - opłacenie wystawionych faktur poprzez system płatności elektronicznych Przelewy24 realizowany przez firmę PayPro (dotyczy Użytkowników posiadających konto w którymkolwiek z banków uczestniczących w usłudze),
 - wgląd do historii odczytów wodomierzy,
 - sprawdzenie terminu upływu legalizacji wodomierza głównego,
 - wgląd do własnych danych osobowych,
 - podgląd i pobranie dokumentów zawartych w zakładce: „Dokumenty”,
 - możliwość zadawania pytań czy zgłaszania reklamacji poprzez formularz.

§ 7

1. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji do PWiK dotyczących funkcjonowania eBOK.
2. Reklamacje dotyczące funkcjonowania eBOK można złożyć osobiście lub telefonicznie w BOK, listownie na adres PWiK lub poprzez eBOK wysyłając wiadomość typu reklamacja w zakładce „Kontakt”.
3. Reklamacje będą rozpatrywane bez zbędnej zwłoki w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty ich otrzymania.
O sposobie załatwienia reklamacji Użytkownik zostanie poinformowany drogą pisemną, telefoniczną lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.

V. INFORMACJE TECHNICZNE

§ 8

1. PWiK podejmie wszelkie możliwe działania, celem zapewnienia poprawnego działania eBOK, w zakresie możliwości wynikających z dostępnego poziomu technicznego.
2. PWiK dopuszcza tymczasowe przerwy konserwacyjne oraz aktualizacyjne w dostępie do systemu.
3. PWiK nie ponosi odpowiedzialności za:
 - przerwy w dostępności usługi wywołane zdarzeniami losowymi, a w szczególności awariami urządzeń, awariami sieci teleinformatycznych lub sieci energetycznych itp.,
 - szybkość przesyłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych,
 - rzetelność danych przekazanych do eBOK przez Użytkownika,
 - skutki wynikające z wejścia w posiadanie danych dostępu do konta eBOK Użytkownika przez osoby trzecie, chyba że jest to wynikiem zaniedbania przez PWiK,
 - bezprawne działania osób trzecich, ingerujących w system komputerowy Użytkownika, polegające m.in. na włamaniach i wirusach komputerowych,
 - jakiegokolwiek negatywne skutki wynikające z braku aktualnych danych Użytkownika, w związku z niedopełnieniem przez Użytkownika obowiązku ich aktualizacji,
 - konsekwencje wynikające z naruszeń niniejszego Regulaminu dokonanych przez Użytkownika,

§ 9

Celem właściwego zarządzania zasadami zabezpieczania informacji o Odbiorcach, PWiK opracowało oraz wdrożyło Instrukcję zarządzania systemem informatycznym i Politykę bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych. Ich treść udostępniana jest do wglądu osobom upoważnionym do przeprowadzania kontroli. Dotyczy ona następujących kwestii:

- fizycznego zabezpieczenia sprzętu przechowującego dane,
- zabezpieczenia przed niepowołanym dostępem do danych,
- kontroli uprawnień i dostępu,
- ochrony przed wirusami,
- postępowania w sytuacji naruszenia bezpieczeństwa systemu informatycznego, która określa sposób postępowania pracowników PWiK.

VI. ZAKRES OBOWIĄZKÓW I UPRAWNIEŃ

§ 10

Użytkownik:

1. Ponosi pełną odpowiedzialność za wprowadzone dane we wniosku oraz za dyspozycje przekazane poprzez eBOK.
2. Zobowiązany jest do korzystania z eBOK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu, przede wszystkim do:
 - nie udostępniania danych dostępu osobom trzecim,
 - nie przenoszenia na osoby trzecie prawa do korzystania z eBOK,
 - nie podejmowania działań mających na celu ustalenie haseł dostępu innych użytkowników serwisu,

- wylogowania się po zakończeniu korzystania z serwisu,
 - bieżącego kontrolowania zmian Regulaminu.
3. W przypadku zmiany danych zawartych we Wniosku oraz danych zawartych w umowie o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków jest zobowiązany do ich aktualizacji.
 4. Ma prawo zastrzeżenia dostępu do eBOK w przypadku wystąpienia podejrzenia o możliwości wejścia osób trzecich w posiadanie hasła i niemożności samodzielnego dokonania zmiany hasła oraz w innych uzasadnionych przypadkach. Zastrzeżenia można dokonać osobiście w BOK, telefonicznie bądź listownie na adres PWiK, podając dane wymagane w celu identyfikacji Użytkownika, np. PESEL, NIP itp.
 5. Może zrezygnować z korzystania z eBOK w każdym czasie. Rezygnacji można dokonać drogą e-mailową, osobiście w BOK, bądź listownie na adres PWiK, wypełniając druk Wniosku. Po uzyskaniu informacji o rezygnacji, PWiK usuwa przetwarzane dotychczas dane osobowe Użytkownika związane ze świadczeniem usług drogą elektroniczną,

§ 11

PWiK:

1. Zakłada konto eBOK - w terminie do 14 dni od złożenia wniosku przez Odbiorcę - i przekazuje Odbiorcy (w formie wiadomości na podany adres e-mail) dane niezbędne do zalogowania się do systemu.
2. Zastrzega sobie możliwość zawieszania czynności związanych z utworzeniem konta eBOK do czasu wyjaśnienia niezgodności danych zawartych we wniosku z danymi zawartymi w umowie o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków. Po uzgodnieniu z Odbiorcą kwestii niespójności, zostanie niezwłocznie uruchomiona procedura aktywacji konta eBOK.
3. Usuwa konto Użytkownika w przypadku utraty ważności umowy o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków.
4. Zobowiązane jest do zapewnienia bezpieczeństwa i ochrony danych osobowych Odbiorcy poprzez należyte zachowanie staranności w przestrzeganiu obowiązujących w PWiK procedur ochrony danych osobowych i ochrony systemów informatycznych oraz poprzez wykorzystanie właściwych rozwiązań technicznych.
5. Zastrzega sobie prawo do udzielania odpowiedzi Użytkownikowi na zgłoszone przez niego wnioski w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia jego otrzymania.
7. Ma prawo zablokować dostęp do konta w przypadku stwierdzenia naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu lub przepisów prawa, jak również braku akceptacji zmian niniejszego Regulaminu.

VII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 12

1. PWiK zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu.
2. O każdej zmianie Regulaminu Użytkownik modułu eBOK zostanie poinformowany w formie pisemnej poprzez wysłanie wiadomości e-mail oraz umieszczenie stosownych komunikatów na stronach serwisu <http://www.pwik.oswiecim.pl/> oraz serwisu eBOK.

§ 13

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego i ustawy o ochronie danych osobowych.
2. Wszelkie spory wynikłe na tle korzystania z niniejszego Regulaminu rozstrzygane będą przez właściwy sąd.

§ 14

Regulamin wchodzi w życie z dniem podpisania.

01.03.2024r

**WICEPREZES ZARZĄDU
ds. technicznych**

Jerzy Sapyta

PREZES ZARZĄDU

Kazimierz Homa