



Regulamin korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK)

Elbląskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

§1

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług w ramach Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (zwanego dalej: eBOK), w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania Konta Użytkownika.
2. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta jest własnością Elbląskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. (zwanej dalej EPWIK) ul. Rawska 2-4, 82-300 Elbląg, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Olsztynie VIII Wydział Gospodarczy KRS 0000126018 Kapitał zakładowy 130 948 500 PLN wniesiony w całości NIP 5780002157, REGON 170172210, BDO 000037442, zwaną dalej Operatorem.
3. eBOK jest dostępny na stronie <https://ebok.epwik.com.pl>
4. Użytkownikiem eBOK może zostać każdy klient ZWIK posiadający zawartą umowę na dostawę wody i/lub odbiór ścieków, który dokonał rejestracji w serwisie zgodnie z treścią § 2 Regulaminu.
5. Interesantem eBOK może zostać każda osoba nie posiadająca zawartej umowy na dostawę wody i/lub odbiór ścieków.
6. Administratorem danych osobowych Użytkownika i Interesanta eBOK jest EPWIK, reprezentowane przez Zarząd, telefon: 797003242, adres email do korespondencji epwik@epwik.com.pl ,
7. Informacja o przetwarzaniu danych znajduje się <http://www.epwik.com.pl/rodo.pdf>
8. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:
 - a. EPWIK – Elbląskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
 - b. eBOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta,
 - c. Użytkownik – klient korzystający z eBOK, posiadający podpisaną umowę na dostawę wody i/ lub odbiór ścieków,
 - d. Interesant – osoba nie posiadająca zawartej umowy na dostawę wody i/lub odbiór ścieków, występująca do ZWIK z wnioskiem dostępnym dla niezarejestrowanych klientów
 - e. Operator – służby informatyczne przy Elbląskim Przedsiębiorstwie Wodociągów i Kanalizacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą ul. Rawska 2-4, 82-300 Elbląg,
 - f. Regulamin - Regulamin Korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta EPWIK,
 - g. Konto Użytkownika – część Elektronicznego Biura Obsługi Klienta udostępniona w sposób autoryzowany wyłącznie jednemu, określonemu Użytkownikowi.



§2

Rejestracja

1. Dla utworzenia Konta Użytkownika konieczne jest dokonanie przez Klienta rejestracji Użytkownika/ Interesanta w trybie wskazanym w Regulaminie.
2. Użytkownik/ Interesant dokonuje rejestracji drogą internetową wypełniając formularz rejestracyjny umieszczony na platformie eBOK.
3. W formularzu rejestracyjnym Użytkownik zobowiązany jest do wyrażenia obowiązkowych zgód i akceptacji niniejszego Regulaminu oraz podania następujących danych:
 - a. Numer Nabywcy (znajduje się na fakturze za usługi EPWIK),
 - b. Numer faktury (z ostatnich sześciu miesięcy),
 - c. Trzy ostatnie cyfry PESEL lub NIP
 - d. Nazwa Nabywcy,
 - e. Adres Nabywcy,
 - f. Adres elektroniczny e- mail,
 - g. Hasło i powtórzenie hasła (hasło powinno składać się z co najmniej 8 znaków, w tym zawierać co najmniej jedną małą i wielką literę oraz cyfry i znak specjalny.)
4. W formularzu rejestracyjnym Interesant zobowiązany jest do wyrażenia obowiązkowych zgód i akceptacji niniejszego Regulaminu oraz podania następujących danych:
 - a. Nazwa Interesanta,
 - b. Adres Interesanta,
 - c. Adres elektroniczny e- mail,
 - d. Hasło i powtórzenie hasła (hasło powinno składać się z co najmniej 8 znaków, w tym zawierać co najmniej jedną małą i wielką literę oraz cyfry i znak specjalny.)
5. Wyrażenie przez Użytkownika lub Interesanta zgody na postanowienia Regulaminu przy rejestracji jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków tego Regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze EPWIK bez konieczności zawierania odrębnej umowy. Przystąpienie do wykonywania świadczenia usług drogą elektroniczną następuje z chwilą aktywacji dostępu do eBOK.
6. Adres elektroniczny e-mail jest elementem niezbędnym, który będzie stanowił login Użytkownika/ Interesanta do eBok i będzie służył do wysyłania korespondencji elektronicznej do Użytkownika/ Interesanta, m.in potwierdzającej rejestrację w eBOK, oraz związanej z przypomnieniem hasła dostępu.
7. Na podany przez Użytkownika adres e-mail zostanie wysłana automatycznie wiadomość z informacją o rejestracji i prośbą o potwierdzenie woli utworzenia konta (za pomocą kliknięcia w przesłany w wiadomości link. Link będzie aktywny przez 7 dni). Kliknięcie przez Użytkownika/ Interesanta w link z potwierdzeniem oznacza zakończenie procesu składania wniosku o rejestrację Użytkownika/ Interesanta.
8. Potwierdzenie rejestracji przez Użytkownika/ Interesanta może być zrealizowane przez 7 dni. Po upływie tego czasu wnioski niepotwierdzone są anulowane i wówczas należy na nowo rozpocząć procedurę rejestracji w eBOK.
9. Utworzenie, konfiguracja i aktywacja konta Użytkownika/ Interesanta eBOK następuje po pozytywnej weryfikacji formularza zgłoszeniowego pod względem poprawności danych z treścią umowy przez pracownika BOK.
10. Po dokonaniu aktywacji na adres mailowy Użytkownika/ Interesanta przesłane jest potwierdzenie założenia Konta Użytkownika/ Interesanta.
11. W przypadku braku pozytywnej weryfikacji danych zawartych w formularzu zgłoszeniowym Użytkownik/ Interesant drogą mailową otrzyma informację o odmowie utworzenia konta.



§3

Zasady korzystania z eBOK

1. Korzystanie z eBOK jest nieodpłatne. eBOK dostępny jest dla Użytkowników/ Interesantów 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
2. Korzystanie z usług eBOK możliwe jest po zalogowaniu. Do poprawnego zalogowania się, niezbędny jest:
 - a. Login – adres mailowy podany przez Użytkownika/ Interesanta podczas rejestracji konta,
 - b. Hasło – ustanowione przez Użytkownika/ Interesanta podczas rejestracji.
3. Użytkownik/ Interesant powinien przechowywać login i hasło w sposób zabezpieczający je przed dostępem osób trzecich.
4. W przypadku zgubienia loginu lub hasła dostępu do eBOK należy na stronie: <https://ebok.epwik.com.pl> wybrać polecenie „Przypomnienie hasła lub loginu”. Następnie wpisać adres e-mail podany podczas rejestracji Konta Użytkownika/ Interesanta eBOK. Na ten adres zostanie wysłany email z loginem i instrukcją aktywacji nowego hasła.
5. Po zalogowaniu do eBOK w dowolnym momencie Użytkownik/ Interesant ma możliwość zmiany hasła na inne.
6. Usługi świadczone drogą elektroniczną realizowane przez Operatora na rzecz Użytkownika, z wykorzystaniem eBOK umożliwiają podgląd m.in. danych klienta, wykazu faktur, faktur elektronicznych (w przypadku wyrażenia zgody na otrzymywanie faktur elektronicznych), wykazu umów, listy punktów odbioru usług i wielkości rzeczowych, listy liczników i odczytów na licznikach. Dodatkowo eBOK daje możliwość prowadzenia korespondencji i składania wniosków poprzez skrzynkę nadawczo - odbiorczą wiadomości.
7. Usługi świadczone drogą elektroniczną realizowane przez Operatora na rzecz Interesanta, z wykorzystaniem eBOK umożliwiają podgląd m.in. danych klienta, oraz prowadzenie korespondencji i składania wniosków poprzez skrzynkę nadawczo - odbiorczą wiadomości.
8. Użytkownik/ Interesant ponosi wyłączną odpowiedzialność za błędne dane wprowadzone przez siebie w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane w wyniku tego za pomocą eBOK.
9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła Użytkownika/ Interesanta przez osoby trzecie, jeżeli użycie to wynikało z przyczyn zawinionych przez Użytkownika/ Interesanta, w szczególności wskutek nienależytego zabezpieczenia przez Użytkownika/ Interesanta dostępu do loginu i hasła przed osobami trzecimi.
10. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn zawinionych przez Użytkownika/ Interesanta w związku z korzystaniem przez niego z eBOK.
11. Operator zastrzega sobie możliwość weryfikacji dokumentów potwierdzających dane objęte składanym oświadczeniem na eBOK, w tym umocowania osoby składającej owe oświadczenie.
12. Operator zobowiązuje się do zablokowania dostępu do Konta Użytkownika/ Interesanta na pisemny lub elektroniczny wniosek Użytkownika/ Interesanta.
13. W przypadku rozwiązania umowy dostawy wody i/ lub odbioru ścieków Operator zobowiązuje się do zablokowania dostępu do Konta Użytkownika, a świadczenie usługi dostępu do eBOK ustaje bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń.

§4

Zasady funkcjonowania

1. Użytkownik/ Interesant 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 2004 r. Prawo telekomunikacyjne Dz. U. nr 171 poz. 1800 z późniejszymi zmianami).
2. Do prawidłowego przeglądania e-BOK zaleca się stosowanie zaktualizowanej jednej z niżej wymienionych przeglądarek internetowych:
 - a. Microsoft Edge,
 - b. Mozilla Firefox,
 - c. Safari (tylko Mac OS X),
 - d. Google Chrome.
 3. Do przeglądania dokumentów wymagany jest program obsługujący dokumenty w formacie PDF (np. Adobe Acrobat Reader).
 4. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany zasad funkcjonowania eBOK lub modyfikacji usług dostępnych w eBOK, a także zawieszania działania usług lub dodawania nowych. O zmianach Użytkownicy/ Interesanci zostaną powiadomieni.
 5. Operator może tymczasowo wstrzymać dostępność do eBOK w celu przeprowadzenia czynności konserwacyjnych. O planowanych przerwach w dostępie do eBOK Operator poinformuje Użytkownika/ Interesanta.
 6. Operator ma prawo zablokować dostęp do Konta Użytkownika/ Interesanta w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez Użytkownika/ Interesanta w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa w szczególności gdy Użytkownik/ Interesant przesyła za pośrednictwem eBOK treści zabronione lub niezgodne z prawem.
 7. Operator podejmie wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie eBOK.
 8. Zgłoszenie przez Użytkownika/ Interesanta wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: ebok@epwik.com.pl Reklamacja powinna zostać zgłoszona niezwłocznie. Rozpatrzenie reklamacji nastąpi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż 14 dni od daty wpływu reklamacji. O sposobie rozpatrzenia reklamacji, jak również o przedłużeniu niezbędnego czasu na jej rozpatrzenie (do 30 dni w szczególnie uzasadnionych przypadkach), Użytkownik zostanie poinformowany drogą elektroniczną.
 9. Operator eBOK zobowiązuje się do niewysyłania na podany przez Użytkownika/ Interesanta adres e-mail treści o charakterze bezprawnym w rozumieniu art. 8 ust. 3 pkt. 2 lit. b Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2002 nr 144 poz. 1204 z późniejszymi zmianami).
 10. Operator eBOK nie odpowiada za szybkość przesyłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.

§5

Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 marca 2022 r. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa powszechnie obowiązującego na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego.
2. Wszelkie sprawy sporne wynikłe na tle realizacji Regulaminu rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny.