

Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) w Wodociągach Ziemi Cieszyńskiej Sp. z o.o.

§ 1

Postanowienia ogólne.

1. Zgodnie z art. 8 ust. 1 pkt. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 123 z późn. zm.) wprowadza się Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta „e-BOK” zwany dalej „Regulaminem”.
2. Regulamin określa zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) w Wodociągach Ziemi Cieszyńskiej Sp. z o.o. z/s w Ustroniu w szczególności zakładania, udostępniania i wykorzystywania indywidualnego konta Użytkownika umożliwiającego dostęp do indywidualnych informacji.
3. e-BOK jest własnością Wodociągów Ziemi Cieszyńskiej Sp. z o.o. z/s w Ustroniu.
4. Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne.
5. Warunkiem korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) jest posiadanie aktualnej Umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzania ścieków.

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Przedsiębiorstwo** - Wodociągi Ziemi Cieszyńskiej Sp. z o.o. w Ustroniu, ul. Myśliwska 10, 43-450 Ustroń.
2. **Odbiorca** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej z Wodociągami Ziemi Cieszyńskiej Sp. z o.o. z siedzibą w Ustroniu pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzania ścieków.
3. **Użytkownik** – Odbiorca zarejestrowany w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta (e-BOK), posiadający indywidualny **Login** i **Hasło**.
4. **Umowa** - obowiązująca umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzania ścieków.
5. **e-BOK** – elektroniczne biuro obsługi Klienta – samoobsługowy system umożliwiający zarządzanie usługami w WZC.
6. **E-faktura** – w tym: faktura, faktura korygująca, duplikat faktury – udostępniona w formie dokumentu elektronicznego, który spełnia wymogi określone w ustawach i rozporządzeniach.
7. **Login** – indywidualny identyfikator, który **Użytkownik** nadaje podczas rejestracji.
8. **Hasło** – kombinacja liter, cyfr i znaków gwarantująca Użytkownikowi bezpieczny dostęp do e-BOK.

§ 2

Wymagania techniczne.

1. Usługa **e-BOK** dostępna jest dla **Odbiorców** korzystających z najnowszych przeglądarek internetowych typu: Internet Explorer, Firefox, Chrome i które mają włączoną akceptację plików cookie.
2. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane, **Przedsiębiorstwo** nie gwarantuje poprawności pracy i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.

§ 3

Rejestracja.

1. Przed rejestracją **Odbiorca** zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu. Regulamin dostępny jest na stronach internetowych www.wzc.com.pl, <https://ebok.wzc.com.pl> oraz w Biurze Obsługi Klienta w siedzibie Spółki.
2. Zarejestrowanie **Odbiorcy** następuje tylko poprzez wypełnienie formularza zgłoszeniowego dostępnego na stronie internetowej Spółki pod adresem: <https://ebok.wzc.com.pl>.
3. Na adres email, podany w trakcie rejestracji, **Odbiorca** otrzymuje wiadomość z informacją o rejestracji oraz link aktywacyjny.
4. Kliknięcie w link aktywacyjny otworzy stronę logowania do **e-BOK** i oznacza pełną rejestrację **Odbiorcy** jako **Użytkownika**.
5. **Login** i **Hasło** przypisane są jednemu **Użytkownikowi**.
6. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie trwania Umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzania ścieków.

§ 4

Rodzaje i zakres usług oferowanych poprzez e-BOK.

W ramach usługi **Użytkownik** ma możliwość:

1. Zmiany danych, takich jak: adres korespondencyjny, numer telefonu kontaktowego.
2. Kontrolowania informacji związanych z aktualnymi i archiwalnymi płatnościami za zużytą wodę i/lub odprowadzone ścieki.
3. Dostępu do obrazu faktur w formie elektronicznej, w przypadku aktywnej usługi **e-Faktura**.
4. Przeglądania sald archiwalnych.
5. Sprawdzania i podawania odczytów stanów wodomierza / wodomierzy.
6. Złożenia oświadczenia o uruchomieniu lub rezygnacji z usługi **e-Faktura**.
7. Dostępu do regulaminów.
8. Zgłoszenia reklamacji, uwag, wniosków (poprzez formularz kontaktowy).
9. Zmiany ustawień hasła.

§ 5

Rezygnacja z usługi e-BOK.

1. **Użytkownik** usług jest uprawniony do rezygnacji z usługi **e-BOK** i przekazania w formie pisemnej oświadczenia o rezygnacji. W przypadku otrzymania przez **Użytkownika** informacji o zmianie Regulaminu, **Użytkownik** może żądać niezwłocznego zaprzestania korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (**e-BOK**).
2. **Przedsiębiorstwo** traci prawo do obsługi konta w terminie do 30 dni od dnia otrzymania oświadczenia o rezygnacji.
3. Ponowna aktywacja usługi wymaga powtórzenia procedur opisanych w § 2 niniejszego Regulaminu.
4. W przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków przez **Odbiorcę** usługa wygasa z dniem rozwiązania umowy.

§ 6

Postępowanie reklamacyjne.

1. **Użytkownik** ma prawo zgłosić reklamację dotyczącą nienależytego wykonania przez **Przedsiębiorstwo** obowiązków wynikających z niniejszego Regulaminu.
2. Reklamacje zgłaszane mogą być są w formie pisemnej lub elektronicznej na adres: ebok.reklamacje@wzc.com.pl
3. Reklamujący zobowiązany jest przytoczyć wszystkie okoliczności faktyczne bądź prawne uzasadniające reklamację pod rygorem ich pominięcia w toku dalszego postępowania.
4. Przy rozpatrywaniu reklamacji WZC Sp. z o.o. w Ustroniu opiera się na postanowieniach niniejszego Regulaminu oraz przepisach prawa. Po rozpatrzeniu reklamacji WZC Sp. z o.o. w Ustroniu powiada pisemnie lub mailowo **Odbiorcę** o sposobie jej rozpatrzenia.
5. Reklamacja rozpatrzona zostanie w ciągu 14 dni od dnia jej otrzymania pod warunkiem, że sprawa nie będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian związanych z oprogramowaniem modułu **e-BOK**.

§ 7

Postanowienia końcowe.

1. **E-BOK** jest dostępny dla Użytkowników przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
2. **Przedsiębiorstwo** zastrzega sobie możliwość czasowego zawieszenia usługi **e-BOK** celem przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz możliwość zaprzestania świadczenia ww. usługi w każdym czasie bez podania przyczyny. O powyższym zdarzeniu **Użytkownik** zostanie niezwłocznie powiadomiony poprzez umieszczenie na stronie internetowej Administratora www.wzc.com.pl stosownej informacji.
3. **Przedsiębiorstwo** zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania **e-BOK**.
4. **Przedsiębiorstwo** ma prawo zablokować dostęp do konta **Użytkownika** w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisania prawa.
5. Administratorem danych osobowych **Użytkownika** są Wodociągi Ziemi Cieszyńskiej Sp. z o.o. w Ustroniu, w rozumieniu przepisów rozporządzenia 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.U.UE.L.2016.119.1). Dane osobowe **Użytkownika** będą przetwarzane przez Spółkę w celu realizacji usługi, o której mowa w niniejszym Regulaminie. **Użytkownikowi** przysługuje prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz prawo do ich poprawiania.
Pełna informacja o przetwarzaniu danych osobowych znajduje się pod adresem: www.wzc.com.pl/main/ochrona-danych
6. W przypadku uzyskania przez **Przedsiębiorstwo** wiadomości o korzystaniu przez **Użytkownika** z usługi **e-BOK** niezgodnie z Regulaminem lub z obowiązującymi przepisami, **Przedsiębiorstwo** może przetwarzać dane osobowe **Użytkownika** w zakresie niezbędnym do ustalenia odpowiedzialności **Użytkownika**, pod warunkiem że utrwali dla celów dowodowych fakt uzyskania oraz treść tych wiadomości.
7. **Przedsiębiorstwo** zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w niniejszym Regulaminie oraz

zakończenia świadczenia usług **e-BOK** w każdym czasie bez potrzeby podania przyczyny.
O powyższym **Użytkownik** niezwłocznie zostanie poinformowany w formie elektronicznej lub pisemnej.

8. Treść niniejszego Regulaminu dostępna jest na stronie internetowej **Przedsiębiorstwa**: www.wzc.com.pl
9. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne właściwe przepisy szczególne.
10. Regulamin obowiązuje od dnia 17.10.2019 r.

Niniejszy Regulamin został zatwierdzony Uchwałą nr 21/VII/X/2019 z posiedzenia Zarządu Wodociągów Ziemi Cieszyńskiej Sp. z o.o. w Ustroniu odbytego w dniu 17.10.2019 r.