

## **Regulamin korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta**

### **Zakład Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. w Łodzi, ul.Wierzbowa 52**

#### **I. Postanowienia ogólne**

1. Regulamin określa zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (zwanego dalej: e-BOK) w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystywania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do informacji i opcji interaktywnych wymienionych w pkt. III, 4.
2. Dokumentem nadrzędnym wobec niniejszego Regulaminu jest Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie miasta Łodzi.
3. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
  - Spółka** – Zakład Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o., ul. Wierzbowej 52, w Łodzi,
  - Klient** – podmiot, który jest stroną zawartej ze Spółką umowy na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków,
  - Użytkownik** – klient zarejestrowany w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta (e-BOK), posiadający login oraz hasło,
  - Login** – adres e-mail podany przez klienta we wniosku rejestracyjnym, niezbędny Użytkownikowi w celu identyfikacji podczas korzystania z e-BOK.
  - Hasło** – kombinacja co najmniej 8 i nie więcej niż 30 znaków ( w tym jedna cyfra, jedna duża i jedna mała litera ), zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do e-BOK.
4. Spółka zapewnia dostęp do e-BOK poprzez stronę internetową [ebok.zwik.lodz.pl](http://ebok.zwik.lodz.pl)
5. Regulamin e-BOK jest udostępniony na stronie [ebok.zwik.lodz.pl](http://ebok.zwik.lodz.pl) lub w Dziale Obsługi Klienta.

6. Funkcjonowanie e-BOK nadzoruje Dział Obsługi Klienta.
7. Spółka działając zgodnie z art. 24 ustawy o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r. poz. 992) jest administratorem danych osobowych.
8. Dane Klientów przetwarzane są w celu realizacji umowy i nie będą przekazywane innym podmiotom.
9. Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.
10. Podanie przez Klienta danych jest dobrowolne, z tym, że ich niepodanie skutkuje niemożnością zawarcia umowy.
11. Klient, akceptując Regulamin, wyraża zgodę na dostęp do informacji i opcji interaktywnych, który następuje (zgodnie z ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną Dz.U.2016, poz.1030 z 27.06.2016 r. tekst jedn.) przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu Ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
12. Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne.

## **II. Rejestracja**

1. Podczas rejestracji Klient zobowiązany jest do zaakceptowania niniejszego Regulaminu.
2. Klient rejestruje się do e-BOK drogą internetową.
3. Po wypełnieniu formularza rejestracyjnego dostępnego na stronie ebok, następuje automatyczne przesłanie informacji zwrotnej na podany adres e-mail, w celu potwierdzenia faktu dokonania zgłoszenia. Po wykonaniu przez Klienta wszystkich dyspozycji, na zweryfikowany adres e-mailowy jest wysyłana wiadomość o udostępnieniu konta w e-BOK .
4. Udostępnienie konta w e-BOK następuje najpóźniej w ciągu trzech dni roboczych po pozytywnym zweryfikowaniu adresu e-mail podanego we wniosku rejestracyjnym.
5. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane we wniosku/formularzu zgłoszeniowym.
6. Użytkownik powinien przechowywać hasło w sposób zabezpieczający je przed dostępem osób trzecich.
7. W przypadku zmiany adresu e-mail lub utraty prawa dostępu do danych dotyczących konta głównego płatnika ( w przypadku posiadania kilku kont w e-BOK ) Użytkownik musi dokonać ponownej rejestracji w systemie e-BOK oraz poinformować Spółkę o tej zmianie. Dotychczasowy dostęp do systemu e-BOK zostanie zablokowany.
8. Spółka jest zobowiązana do zablokowania dostępu do konta w e-BOK na każde zgłoszenie dokonane przez Użytkownika w formie pisemnego wniosku – zgłoszenie może nastąpić również drogą elektroniczną.

### III. Zasady korzystania z e-BOK

1. Korzystanie z e-BOK jest możliwe po podaniu podczas logowania, właściwego loginu Użytkownika i hasła.
2. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu i hasła przez osoby trzecie oraz za sposób, w jaki Użytkownik korzysta z e-BOK.
3. Informacje zamieszczone w e-BOK obejmują okres 36 miesięcy wstecz lub od daty zawarcia umowy na świadczenie usług, jeżeli jest to czas krótszy niż 36 miesięcy wstecz.
4. Dla Użytkownika dostępne są w e-BOK następujące informacje i opcje interaktywne:
  - wgląd do swoich danych podstawowych i teleadresowych, pod jakimi figuruje w Spółce oraz ich zmiany,
  - możliwość wydruku faktury,
  - sprawdzenie w wykazie faktur numeru faktury, daty wystawienia, terminu płatności oraz wartości faktury,
  - zgłoszenie wniosku o e-fakturę, co jest równoznaczne z akceptacją wystawiania przez Spółkę faktur w formie elektronicznej (zgodnie z Ustawą o podatku od towarów i usług, tekst jednolity Dz.U. 2016 poz. 710 z dnia 10 maja 2016 r. z późn. zm.). Na adres e-mail wskazany we wniosku wysyłane są powiadomienia o wystawieniu i udostępnieniu faktur. Dniem dostarczenia faktury jest dzień wysłania przez Spółkę w/w powiadomienia. Wycofanie akceptacji lub zmiana adresu e-mail następuje na podstawie pisemnego wniosku złożonego przez Użytkownika,
  - sprawdzenie salda,
  - wgląd do zestawienia umów opisanych numerem umowy, adresem nieruchomości, datą zawarcia, czasem obowiązywania,
  - podgląd historii odczytów wodomierzy zarejestrowanych dla nieruchomości,
  - możliwość podania stanów wodomierzy,
  - przesłanie wniosku wybranego z zamieszczonego katalogu,
  - przeprowadzenie analizy kosztów zużycia wody i odprowadzania ścieków.
5. Rozpatrywanie wniosków zgłoszonych za pośrednictwem e-BOK, a wymagających zajęcia stanowiska przez Spółkę, odbywa się maksymalnie w terminie 21 dni roboczych od dnia następnego po dacie wpływu wniosku. Odpowiedź zostanie przekazana Użytkownikowi elektronicznie, telefonicznie lub na piśmie.
6. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z e-BOK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i normami społeczno – obyczajowymi oraz niniejszym Regulaminem. Użytkownik nie może dostarczać treści o charakterze bezprawnym.

7. Spółka ma prawo zablokować dostęp do konta e-BOK w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez Użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub obowiązującymi przepisami prawa i normami społeczno-obyczajowymi.
8. Użytkownik ma prawo zrezygnować z korzystania z e-BOK w każdym czasie, w szczególności, gdy nie zaakceptuje zmian do Regulaminu.

#### **IV. Informacja techniczna**

1. Spółka podejmie wszelkie działania, aby zapewnić poprawne działanie serwisu e-BOK.
2. Do korzystania z e-BOK niezbędna jest przeglądarka internetowa Microsoft Internet Explorer w wersji minimum 6 lub Mozilla Firefox w wersji minimum 3.0 oraz łącze internetowe o minimalnej przepustowości 256 kbps.
3. Zgłoszenie przez Użytkownika nieprawidłowości lub reklamacji dotyczące funkcjonowania e-BOK jest możliwe na piśmie, pocztą elektroniczną lub telefonicznie do Działu Obsługi Klienta.
4. Zaktualizowane informacje/dane mogą być dostępne w e-BOK z opóźnieniem, ze względu na proces weryfikacji.
5. Spółka nie odpowiada za szybkość przesyłania danych i jej ograniczenia oraz przerwy wynikające z uwarunkowań techniczno-konserwacyjnych, systemowych i łącz transmisyjnych.
6. Spółka zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania e-BOK. O zmianach Użytkownicy zostaną powiadomieni drogą elektroniczną lub na piśmie.

#### **V. Postanowienia końcowe**

1. Ewentualne spory rozstrzygane będą przez właściwe dla siedziby Spółki sądy powszechne.
2. W sprawach nie uregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy kodeksu cywilnego, ustawy o ochronie danych osobowych i ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 22 czerwca 2017 roku.