

Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta Zakładu Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Walczu

z dnia 24.02.2021 r.

I. Postanowienia ogólne

- Regulamin określa zasady korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta, a w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystywania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług interaktywnych w Zakładzie Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Walczu.
- Internetowe Biuro Obsługi Klienta jest własnością Zakładu Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w miejscowości Walcz, przy ul. Plac Polski 1 (78-600 Walcz), wpisanej rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000186945, legitymującej się numerem NIP: 7650006330 oraz REGON: 570767102.
- Internetowe Biuro Obsługi Klienta dostępne jest poprzez stronę internetową: **ebok.zwikwalcz.pl**.
- Administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz. U. nr 101 z 2002 roku, poz. 926 z późn. zm.) jest Zakład Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Walczu, przy czym dane te będą przetwarzane w celu realizacji Usługi, o której mowa w niniejszym Regulaminie. Odbiorcy usług przysługuje prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz ich poprawiania.
- Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - ZWiK Sp. z o.o. – Zakład Wodociągów i Kanalizacji spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w miejscowości Walcz, przy ul. Plac Polski 1 78-600 Walcz,
 - e-BOK – Internetowe Biuro Obsługi Klienta,
 - Regulamin – Regulamin Internetowego Biura obsługi Klienta Zakładu Wodociągów i Kanalizacji spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w Walczu,
 - Odbiorca usług – osoba fizyczna lub prawna będąca stroną zawartą z Zakładem Wodociągów i Kanalizacji spółką z ograniczoną odpowiedzialnością w Walczu umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,
 - Użytkownik – Odbiorca usług zarejestrowany w Internetowym Biurze Obsługi Klienta, posiadający login i hasło,
 - Login – numer ewidencyjny lub symbol płatnika, który Zakład Wodociągów i Kanalizacji spółka z ograniczoną odpowiedzialnością nadał każdemu Odbiorcy usług. Numer ten znajduje się nad danymi Odbiorcy usług w fakturze i jest wykorzystywany w celu identyfikacji podczas logowania do Internetowego Biura Obsługi Klienta.
 - Hasło – kombinacja min. 6 znaków zapewniająca Odbiorcy usług wyłączność dostępu do Internetowego Biura Obsługi Klienta.
- za szybkość przesyłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz łączy transmisyjnych,
- za brak możliwości dostępu do usługi e-BOK wynikający z błędnej rejestracji Użytkownika,
- za szkody powstałe z przyczyn zawnionych przez Użytkownika w związku z korzystaniem przez niego z e-BOK.
- Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Użytkownika z listy e-BOK na każde jego żądanie.
- W przypadku rozwiązania umowy o dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków, Administrator zobowiązany jest zablokować dostęp do konta Użytkownika.
- Użytkownik może korzystać z następujących usług:
 - przeglądać swoje dane kontaktowe,
 - przeglądać wystawione faktury, dokonane zapłaty oraz stan salda na koncie rozrachunkowym, drukować obrazy faktury,
 - sprawdzić historię odczytów i wymian wodomierzy oraz przekazać informację o stanie wodomierza w przypadkach, gdy z przyczyn niezależnych od ZWiK Sp. z o.o. nie dokonano odczytu wodomierza.
- Administrator zastrzega sobie prawo do zmiany zasad funkcjonowania e-BOK, uprawniony jest do modyfikowania danych w e-BOK.
- W przypadku stwierdzenia korzystania z konta w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami powszechnie obowiązującego prawa, Administrator ma prawo do zablokowania Użytkownikowi dostępu do konta.
- Administrator podejmie wszelkie dostępne mu działania, aby zapewnić poprawne funkcjonowanie e-BOK.
- Zgłaszanie przez Użytkownika nieprawidłowości działania e-BOK odbywa się na adres: zwik@zwikwalcz.pl. O sposobie rozwiązania problemu Użytkownik zostanie powiadomiony bezzwłocznie drogą elektroniczną.
- Informacje uzyskane za pośrednictwem e-BOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez Administratora postanowień umowy o zaopatrzenie w wodę 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 w Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Walcz.

IV. Rezygnacja z usług e-BOK

- Użytkownik ma prawo do rezygnacji z użytkowania modułu e-BOK w każdym czasie, o czym winien niezwłocznie zawiadomić ZWiK Sp. z o.o. w formie pisemnej.
- Po uzyskaniu informacji o rezygnacji z użytkowania modułu e-BOK, ZWiK Sp. z o.o. usuwa przetwarzane dotychczas dane osobowe Użytkownika, związane ze świadczeniem usług drogą elektroniczną.
- Brak akceptacji przez Użytkownika zmian wprowadzanych do Regulaminu, uznawane będzie za rezygnację z użytkowania modułu e-BOK.

V. Postanowienia końcowe

- Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w związku ze świadczeniem przez ZWiK Sp. z o.o. usług za pośrednictwem e-BOK.
- ZWiK Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu.
- ZWiK Sp. z o.o. zastrzega sobie możliwości wstrzymania dostępności do e-BOK w celu przeprowadzenia czynności konserwacyjnych i prac aktualizacyjnych oraz ewentualnych awarii.
- W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy obowiązującego prawa, w szczególności przepisy kodeksu cywilnego.
- Wszelkie spory wynikłe na tle stosowania Regulaminu, rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny.
- Regulamin wchodzi w życie z dniem opublikowania. Publikacja Regulaminu będzie dokonywana poprzez stronę internetową ZWiK Sp. z o.o. (<http://www.zwikwalcz.pl>) w zakładce e-BOK.

III. Korzystanie z usług e-BOK

- Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne.
- Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz dyspozycje realizowane przez e-BOK.
- Funkcjonowanie e-BOK nadzoruje Administrator.
- Administrator nie ponosi odpowiedzialności:
 - za skutki wynikające z użycia loginu i hasła Użytkownika przez osoby trzecie,
 - za bezprawne działania osób trzecich polegające na ingerencji w system komputerowy Użytkownika w szczególności włamania i wirusy komputerowe,