



Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Okręgu Częstochowskiego Spółka Akcyjna w Częstochowie

Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK)

1. Postanowienia ogólne

- 1.1. Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK), zwany dalej Regulaminem określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Okręgu Częstochowskiego SA w Częstochowie, zwane dalej Przedsiębiorstwem, z wykorzystaniem stron internetowych.
- 1.2. Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- 1.3. Wyrażenie zgody na przestrzeganie Regulaminu przy uruchamianiu usługi przy użyciu strony WWW jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków niniejszego Regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, bez konieczności zawierania odrębnej umowy.
- 1.4. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - a). Przedsiębiorstwo-Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Okręgu Częstochowskiego Spółka Akcyjna w Częstochowie;
 - b). e-BOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta;
 - c). Usługobiorca - podmiot, który jest stroną zawartej z Przedsiębiorstwem umowy na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków.
 - d). Użytkownik - Usługobiorca zarejestrowany w e-BOK, posiadający login oraz hasło.
 - e). Login - numer identyfikacyjny, który Przedsiębiorstwo nadało każdemu Użytkownikowi. Jest to 9 cyfr numeru kodu płatnika z faktury za dostawę wody i/lub odprowadzania ścieków.
 - f). Hasło – ciąg znaków min. 8 znaków, w tym co najmniej jedna duża litera i co najmniej jedna cyfra (dopuszczalne jest użycie znaków specjalnych), zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do e-BOK.
- 1.5. Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne. Do poprawnego działania e-BOK wymagana jest przeglądarka internetowa kompatybilna ze standardem HTML 4.0 lub nowszym, akceptująca pliki cookies.
- 1.6. Dostęp do Elektronicznego Biura Obsługi Klienta możliwy jest przez stronę internetową: <http://www.pwik.czest.pl> , lub bezpośrednio przez <https://ebok.pwik.czest.pl>
- 1.7. Administratorem danych osobowych jest Przedsiębiorstwo. Zebrane dane przetwarzane będą przez Administratora w celu świadczenia usługi e-BOK. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak jest niezbędne do korzystania z usługi e-BOK. Każdy Użytkownik ma prawo dostępu do treści podanych danych osobowych oraz prawo do ich poprawiania.

- 1.8. Regulamin korzystania z e-BOK jest dostępny na stronach internetowych, o których mowa w pkt 1.6. oraz w siedzibie Administratora w Częstochowie przy ul. Jaskrowskiej 14/20.

2. Rejestracja

- 2.1. Przed zarejestrowaniem Usługobiorca zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania postanowień niniejszego Regulaminu.
- 2.2. Zarejestrowanie Usługobiorcy może nastąpić wyłącznie drogą internetową. W tym celu Usługobiorca powinien wypełnić formularz zgłoszeniowy umieszczony na stronie <https://ebok.pwik.czest.pl>
- 2.3. Po wysłaniu wypełnionego formularza, na podany w formularzu zgłoszeniowym adres e-mail, w ciągu 24 h, Usługobiorca otrzyma informację zwrotną, zawierającą link aktywacyjny.
- 2.4. Przy pierwszym logowaniu do systemu e-BOK Usługobiorca otrzymuje status Użytkownika i powinien dokonać zmiany hasła wygenerowanego w e-BOK.
- 2.5. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć login oraz hasło przed dostępem osób niepowołanych. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszystkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do e-BOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie loginu i hasła Użytkownika.
- 2.6. Po zalogowaniu do e-BOK w dowolnym momencie Użytkownik ma możliwość zmiany hasła na inne.
- 2.7. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Użytkownika z systemu e-BOK na każde jego żądanie zgłoszone korespondencyjnie lub mailowo na adres Administratora. Złożenie takiego zgłoszenia jest równoznaczne ze złożeniem wniosku o rozwiązanie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.

3. Rodzaje i zakres usług objętych Regulaminem

W ramach e-BOK Użytkownik ma możliwość:

- a). sprawdzania i podawania odczytów liczników wodomierzowych tj. podania aktualnego stanu wodomierza, sprawdzenia poprzednich odczytów wodomierza, począwszy od daty zawarcia umowy. Podanie odczytu nie jest równoznaczne z wystawieniem faktury, są one wystawiane zgodnie z cyklem rozliczeniowym.
- b). dostępu do faktur i not odsetkowych bieżących oraz za poprzednie okresy (począwszy od daty zawarcia umowy), a także możliwość ich wydrukowania i sprawdzenia aktualnego stanu rozrachunków.
- c). zgłoszenia akceptacji E-FAKTURY, zmiany adresu e-mail dla E-FAKTUR, wycofania akceptacji E-FAKTURY.
- d). dostępu do treści zawartej umowy na wodę i/lub ścieki oraz sprawdzenia numeru wodomierza przyporządkowanego do umowy.
- e). zgłoszenia zamontowania, wymiany, a także zdemontowania wodomierza do wody bezpowrotnie zużytej (ogrodowego) oraz zgłoszenia wymiany rozliczanego wodomierza lokalowego.
- f). przesłania korespondencji tj. zgłoszenia awarii, reklamacji, skargi na złą jakość wody, zgłoszenia zmiany danych strony umowy, a także wysłania pisma o dowolnej treści oraz wglądu w historię korespondencji.

4. Zasady wystawiania i udostępniania faktur, korekt faktur oraz duplikatów faktur w formie elektronicznej.

- 4.1. Zasady wystawiania i przesyłania faktur, korekt faktur oraz duplikatów faktur w formie elektronicznej zawarte są w art.106a do 106q oraz 108 Ustawy o podatku od towarów i usług z dnia 11 marca 2004 roku (Dz. U. z 2004 r., Nr 54, poz. 535 z późn. zm.).

- 4.2. Formatem faktury, korekty faktury oraz duplikatu faktury w formie elektronicznej jest plik PDF (Portable Dokument Format).
- 4.3. Usługobiorca zgłasza do Przedsiębiorstwa w formie elektronicznej akceptację na wystawianie i udostępnianie E-Faktur za pośrednictwem e-BOK.
- 4.4. Przedsiębiorstwo wystawia i udostępnia faktury, korekty faktur oraz duplikaty faktur w formie elektronicznej po otrzymaniu prawidłowo wypełnionej elektronicznej akceptacji od Usługobiorcy. Wpływ elektronicznej akceptacji oznacza, że Użytkownik rezygnuje z otrzymywania faktur w formie papierowej.
- 4.5. Każda faktura, korekta faktury oraz duplikat faktury w formie elektronicznej będą udostępnione za pośrednictwem serwisu <https://ebok.pwik.czest.pl> i widoczne po zalogowaniu się w serwisie.
- 4.6. Użytkownik będzie otrzymywał powiadomienie o wystawieniu E-Faktury na adres e-mail wskazany w elektronicznej akceptacji. Informacja ta zawierać będzie także link umożliwiającą dostęp do przedmiotowej faktury.
- 4.7. Za dzień dostarczenia faktury, korekty faktury oraz duplikatu faktury wystawionej w formie elektronicznej przez Przedsiębiorstwo uznaje się dzień wysłania powiadomienia do Użytkownika o jej wystawieniu i udostępnieniu.
- 4.8. Każda E-Faktura udostępniona będzie w serwisie e-BOK przez okres trwania umowy z Usługobiorcą.
- 4.9. Użytkownik zobowiązuje się do utrzymywania aktywnego adresu e-mail, wskazanego w akceptacji, w okresie korzystania z usługi wystawiania E-Faktury. Brak możliwości odczytania poczty elektronicznej przez Użytkownika, nie zwalnia go z obowiązku systematycznego logowania się do serwisu <https://ebok.pwik.czest.pl> w celu pobrania E-Faktury.
- 4.10. Użytkownik jest uprawniony do wycofania elektronicznej akceptacji E-Faktur, za pośrednictwem Elektronicznego Biura Obsługi Klienta - e-BOK. Od dnia wpływu rezygnacji od Użytkownika Przedsiębiorstwo powraca do wystawiania faktur, korekt faktur oraz duplikatów faktur w formie papierowej.
- 4.11. Zmiany adresu e-mail, na który mają być przesyłane powiadomienia o wystawieniu i udostępnieniu E-Faktury Użytkownik dokonuje w formie elektronicznej za pośrednictwem e-BOK.
- 4.12. W przypadku zmiany przepisów prawa regulujących zasady wystawiania i przesyłania faktur, korekt faktur oraz duplikatów faktur w formie elektronicznej Przedsiębiorstwo odpowiednio dostosuje swoje procedury, o czym powiadomi Użytkownika. W takim przypadku ponowna akceptacja e-Faktur przez Usługobiorcę nie będzie wymagana.

5. Reklamacje

- 5.1 Użytkownicy są uprawnieni do składania reklamacji dotyczących działania e-BOK. Reklamacje powinny być kierowane do Przedsiębiorstwa za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: poczta@pwik.czest.pl lub telefonicznie pod numer (34) 37 73 307, (34) 37 73 308, (34) 37 73 309.
- 5.2 Reklamujący zobowiązany jest przytoczyć wszystkie okoliczności uzasadniające reklamację. W przypadku nie dochowania powyższego obowiązku zostaną one pominięte w toku postępowania.
- 5.3 Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamacje w terminie 14 dni od daty ich wpływu.
- 5.4 O sposobie rozpatrzenia reklamacji Przedsiębiorstwo powiadamia Użytkownika pisemnie lub za pośrednictwem e-maila.

6. Pomoc techniczna

- 6.1 Przedsiębiorstwo ma prawo w każdym czasie modyfikować usługi dostępne w e-BOK. Informacje o modyfikacjach są publikowane w e-BOK i nie stanowią zmiany niniejszego Regulaminu.
- 6.2 Przedsiębiorstwo zastrzega sobie prawo ograniczenia lub zmiany zakresu usług na czas określony lub bezterminowo. O planowanym zmniejszeniu zakresu funkcjonalnego, Przedsiębiorstwo poinformuje odpowiednim komunikatem w e-BOK.
- 6.3 Przedsiębiorstwo ma prawo zablokować dostęp do konta, w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez Użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
- 6.4 Zgłoszenie przez Użytkownika nieprawidłowości możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: poczta@pwik.czest.pl lub telefonicznie pod numer (34) 37 73 307, (34) 37 73 308, (34) 37 73 309.
- 6.5 Przedsiębiorstwo nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.

7. Zakres odpowiedzialności.

- 7.1 Za prawidłowe działanie e-BOK odpowiada Przedsiębiorstwo.
- 7.2 Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu w systemie e-BOK ma możliwość kontaktu z Administratorem i wysłania do niego zgłoszenia na adres e-mail poczta@pwik.czest.pl
- 7.3 Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą e-BOK.
- 7.4 Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła użytkownika przez osoby trzecie.

8. Postanowienia końcowe.

- 8.1 W przypadku zmiany treści Regulaminu Przedsiębiorstwo, zamieści na stronie e-BOK jego tekst.
- 8.2 Wszelkie prawa do e-BOK, w tym do jakichkolwiek jego elementów graficznych oraz układu stron e-BOK oraz jakichkolwiek innych jego elementów są zastrzeżone. e-BOK oraz wszelkie jego elementy są chronione przepisami prawa.