

REGULAMIN KORZYSTANIA Z INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTÓW

Przed rejestracją w module eBOK należy uważnie zapoznać się z poniższym regulaminem. Rejestrując się klient potwierdza, że zapoznał się z treścią regulaminu i wyraża zgodę na wszystkie postanowienia w nim zawarte.

§ 1

Regulamin korzystania z internetowego biura Obsługi Klienta (eBOK) określa:

- a. zasady korzystania z modułu internetowego eBOK,
- b. zasady zabezpieczania przez ZWiK Sp. z o.o. w Tczewie danych osobowych Klientów oraz udostępnionych przez nich informacji.

§ 2

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. ZWiK – Zakład Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Tczewie, przy ul. Czatkowskiej 8,
2. Klient – podmiot, który zawarł ze ZWiK Sp. z o.o. w Tczewie umowę o świadczenie usług w zakresie dostawy wody i odprowadzania ścieków,
3. Regulamin – niniejszy Regulamin korzystania z internetowego Biura Obsługi Klientów,
4. Dział sprzedaży / biuro obsługi klienta – dział ZWiK Sp. z o.o., zajmujący się obsługą klientów,
5. identyfikator – to unikalny ciąg znaków jednoznacznie identyfikujących użytkownika w systemie informatycznym eBOK;
6. hasło – unikalny ciąg znanych wyłącznie użytkownikowi znaków, służący do jego autoryzacji w systemie;
7. konto Klienta – część systemu informatycznego udostępniana w sposób autoryzowany wyłącznie jednemu, określönemu Klientowi;
8. system informatyczny (system) – zbiór współdziałających ze sobą urządzeń, programów oraz procedur, przy pomocy których ZWiK Sp. z o.o. przyjmuje, przechowuje, przetwarza, ujawnia i chroni udostępnione przez Klientów informacje;
9. adres IP – unikalne, 32 bitowe oznaczenie pozwalające na lokalizację komputera w sieci;
10. pliki cookies – pliki zawierające dane, które mogą być wysłane z serwisu WWW do przeglądarki użytkownika, a następnie zapisane w jego systemie. Użytkownik może skonfigurować przeglądarkę w taki sposób, aby przekazywała informację o otrzymaniu plików Cookies, dając jednocześnie możliwość akceptacji pliku bądź jego odrzucenia.

§ 3

Korzystanie z modułu eBOK jest nieodpłatne.

§ 4

Udostępnienie Klientowi wszystkich dostępnych funkcjonalności eBOK jest możliwe po spełnieniu w łącznie poniższych warunków:

1. zapoznaniu się z Regulaminem i zaakceptowaniu jego treści,
2. rejestracji, po otrzymaniu od ZWiK Sp. z o.o. danych dostępowych tj. identyfikatora i hasła. Dane dostępowe Klient otrzymuje w formie wiadomości e-mail lub odbiera osobiście w Biurze Obsługi Klienta.

§ 5

1. Prawidłowo zarejestrowanemu klientowi, po zalogowaniu się do modułu „Sprzedaż”, przysługują uprawnienia do:

- a. przesyłania z modułu informacji o wskazaniach wodomierza,
- b. przeglądania rozliczeń wystawionych faktur,
- c. sprawdzania stanu rozrachunków,
- d. analizy zużycia wody,
- e. zgłaszania reklamacji,
- f. aktualizacji danych teleadresowych,
- g. przeglądania zgłaszanych reklamacji.

2. Na podstawie podanych przez Klienta informacji dotyczących wskazań wodomierza, ZWiK wystawia fakturę rozliczeniową z tytułu zużycia wody i/lub odprowadzania ścieków.

3. Klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług lub wysokości naliczonych opłat. Reklamacja składana za pośrednictwem eBOK powinna zawierać:

- imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Klienta,
- określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
- zwięzłe przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację.

Reklamacja podlega rozpatrzeniu, zgodnie z terminami wskazanymi w Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

4. Klient zobowiązany jest do aktualizacji udostępnionych danych w eBOK. Przeprowadzenie aktualizacji wymaga każdorazowo zalogowania się do modułu eBOK, poprzez wpisanie identyfikatora oraz hasła Klienta oraz wprowadzenie zmian w odpowiedniej zakładce.

§ 6

Klient zobowiązuje się do korzystania z modułu eBOK zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu, a w szczególności do:

- a. niepodjęcia działań mających na celu odczytanie haseł innych użytkowników modułu,
- b. nie przenoszenia na osoby trzecie prawa do korzystania z modułu,
- c. bieżącego kontrolowania ewentualnych zmian regulaminu.

§ 7

ZWiK nie ponosi odpowiedzialności za:

- a. sposób, w jaki klient korzysta z modułu eBOK, ani za jakiegokolwiek wynikłe z tego skutki prawne,
- b. skutki prawne wynikłe z wejścia w posiadanie przez osoby trzecie hasła klienta, niezależnie od przyczyny, która to spowodowała (np. udostępnienie hasła osobie trzeciej przez klienta, złamanie hasła przez osobę trzecią),
- c. bezprawne działania osób trzecich polegające na ingerencji w system komputerowy klienta w szczególności włamania i wirusy komputerowe,
- d. szybkość przesyłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz łączy transmisyjnych.

§ 8

ZWiK Sp. z o.o. zastrzega sobie możliwość wstrzymania dostępności do systemu w celu przeprowadzenia czynności konserwacyjnych.

§ 9

1. Podczas tworzenia konta Klienta automatycznie tworzony jest główny profil użytkownika i generowane są dla niego indywidualne identyfikator i hasło.
2. Identyfikator i hasło przyporządkowane są tylko jednemu Klientowi.
3. Identyfikator jest niepowtarzalny, niezmienny i przypisany Klientowi.
4. Początkowe hasło jest przydzielane losowo przez ZWiK Sp. z o.o. i służy do pierwszego zalogowania do systemu.
5. Po pierwszym zalogowaniu Klient powinien wprowadzić własne hasło dostępu. Hasło to jest znane tylko i wyłącznie Klientowi.
6. Zmiana hasła jest możliwa na życzenie Klienta.

§ 10

ZWiK Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo, a Klient to prawo akceptuje, do natychmiastowego zablokowania dostępu do danych każdego klienta, bez uprzedzenia, w wypadku naruszenia przez niego regulaminu.

§ 11

1. Klient ma prawo do rezygnacji z użytkowania modułu eBOK w każdym czasie, o czym winien niezwłocznie zawiadomić ZWiK Sp. z o.o..
2. Brak akceptacji zmian wprowadzanych do Regulaminu przez Klienta poczytywane jest za rezygnację z użytkowania modułu eBOK.
3. Po uzyskaniu informacji o rezygnacji z użytkowania modułu eBOK, ZWiK Sp. z o.o. usuwa przetwarzane dotychczas dane osobowe Klienta, związane ze świadczeniem usług drogą elektroniczną.

§ 12

Wszelkie uwagi, komentarze i pytania związane z modułem eBOK należy kierować na adres: ZWiK Sp. z o.o. w Tczewie ul. Czatkowska 8.
Odpowiedzi na zgłoszone zapytania udzielane będą w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania.

§ 13

1. Wszelkie spory wynikłe na tle korzystania z niniejszego Regulaminu strony będą starały się rozstrzygać na drodze polubownej.
2. W przypadku niemożności rozstrzygnięcia sporu w sposób określony w ust. 1, strony poddadzą pod rozstrzygnięcie przez sąd właściwy rzeczowo i miejscowy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Klienta.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego i ustawy o ochronie danych osobowych.
4. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w związku ze świadczeniem przez ZWiK Sp. z o.o. usług drogą elektroniczną.

§ 14

1. ZWiK Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego regulaminu.

2. O każdej zmianie Regulaminu klient zostanie poinformowany w formie pisemnej poprzez wiadomość e-mail.
3. Zmiany będą udostępniane także na stronie internetowej ZWiK Sp. z o.o.

§ 15

Oficjalne strony ZWiK Sp. z o. o w Tczewie mieszczą się pod adresem:

www.zwik.tczew.pl

Bezpośredni dostęp do eBOK-a:

<https://www.ebok.zwik.tczew.pl>