

Regulamin Internetowego Biura Obsługi Kontrahenta

Postanowienia ogólne:

§ 1

1. Niniejszy Regulamin Internetowego Biura Obsługi Kontrahenta (eBOK), zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Spółkę Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Olkusz, a w szczególności zasady udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług internetowych.
2. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej Spółki pod adresem <http://www.pwik.olkusz.pl> w formie umożliwiającej jego pozyskiwanie, odtwarzanie i wydrukowanie.
3. Wyrażenie zgody na postanowienia Regulaminu przy uruchomieniu usługi jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków Regulaminu i jest warunkiem zawarcia umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką bez konieczności sporządzenia odrębnego aktu umowy.
4. Korzystanie z eBOK jest możliwe tylko dla Kontrahentów, którzy zaakceptowali aktualną wersję Regulaminu.
5. Prawidłowe korzystanie z eBOK możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny użytkownika minimalnych wymagań technicznych określonych w § 3 Regulaminu.
6. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta użytkownik, a które uniemożliwiają użytkownikowi korzystanie z eBOK, a w szczególności otrzymywanie e-faktury.
7. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usługi wynikający z błędnej rejestracji użytkownika.

§ 2

Użyte w Regulaminie eBOK określenia oznaczają:

Spółka - Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Olkusz ul.Kluczewska 4; Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieście w Krakowie KRS - 0000102550, NIP 637-17-43-980, Regon 273567471. Wysokość kapitału zakładowego 64 673 500,00zł.

eBOK- Internetowe Biuro Obsługi Kontrahenta.

Kontrahent- osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej z Przedsiębiorstwem Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

użytkownik - Kontrahent posiadający swój indywidualny login oraz hasło w eBOK, który dokonał pierwszego poprawnego logowania.

przeglądarka internetowa - program komputerowy do przeglądania dokumentów w standardzie HTML niezbędny do korzystania z usługi eBOK.

login - ciąg 6 znaków, który nadawany jest przez Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. dla każdego użytkownika.

jednorazowe hasło dostępu - hasło przekazane Kontrahentowi przez Spółkę w procesie rejestracji, służące wyłącznie do umożliwienia pierwszego logowania Kontrahentowi. Pierwsze logowanie jednorazowym hasłem dostępu wymusza zmianę tegoż hasła.

indywidualne hasło - hasło ustalone przez użytkownika kończące proces rejestracji, nie będące równocześnie hasłem przesłanym przez Spółkę. Hasło składa się z kombinacji min. 5 znaków (w tym przynajmniej 1 mała litera i 1 duża litera) zapewniająca użytkownikowi wyłączność dostępu do eBOK.

rejestracja - wypełnienie formularza rejestracyjnego do systemu eBOK. Proces rejestracji zakończony jest po pierwszym prawidłowym zalogowaniu do eBOK

logowanie - wejście do programu eBOK za pomocą login i hasła.

wylogowanie - wyjście z portalu eBOK poprzez okno „wyloguj się”.

e-faktura - faktura, w tym faktura korygująca, duplikat faktury, w formie dokumentu elektronicznego, który spełnia wymogi określone w ustawach i rozporządzeniach

umowa - umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną. Umowa jest zawarta w momencie pierwszego poprawnego zalogowania do portalu eBOK

§ 3

Wymagania techniczne:

- 1) minimalna wymagana rozdzielczość do poprawnego działania eBOK to 1024 x 768;
- 2) usługa eBOK dostępna jest dla użytkowników korzystających z przeglądarek internetowych:
 - a) Internet Explorer 7.x i nowszej;
 - b) Firefox 3.x i nowszej;
 - c) Opera 9.x i nowszej;
 - d) Chrome 16.x i nowszej;
- 3) w przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane Spółka nie gwarantuje poprawności pracy eBOK i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.
- 4) dostęp do eBOK możliwy jest poprzez stronę internetową <http://www.pwik.olkusz.pl> bądź bezpośrednio przez adres <https://eBOK.pwik.olkusz.pl>.

§ 4

Rodzaje i zakres usług oferowanych poprzez eBOK udostępnione w następujących zakładkach:

- 1) **Dane Kontrahenta** -w module przedstawione są dane wybranego użytkownika, tj. kod, nazwa, NIP, REGON, Fax, Telefon, Telefon kom., Adres e-mail, Adres, Kod pocztowy, Poczta;
- 2) **Faktury i saldo**- użytkownik ma możliwość przeglądania listy wystawionych faktur oraz wyświetlenia dowolnej faktury w postaci pliku PDF i późniejszy jej wydruk. Użytkownik ma możliwość sprawdzenia salda. Saldo możliwe jest do przeglądania w 3 statusach: rozliczone, nierozliczone, wszystkie. Historia faktur możliwa jest do przeglądania od dnia 01.01.2015;
- 3) **Umowy** - zakładka prezentuje informacje dotyczące umów Kontrahenta, m. in. numer umowy, datę zawarcia umowy, rozpoczęcia i zakończenia umowy.

Szczegóły do każdej umowy na liście zawierają: nr punktu, adres punktu, data początku obowiązywania, numer grupy taryfowej. Zakładka „Umowy” daje również kontrahentowi możliwość przedstawienia zamontowanych urządzeń (numer fabryczny, punkt, nazwę przyrządu pomiarowego itd.);

- 4) **Sprawy i wnioski**– moduł umożliwiający Kontrahentom kontakt ze Spółką w celu zgłoszenia nowej sprawy, przesłania odczytu wodomierza za wyjątkiem nieruchomości wielolokalowych itp. oraz monitorowania prowadzonych spraw;
- 5) **e-faktura** – Użytkownik po akceptacji regulaminu przesyłania i udostępniania faktur w formie elektronicznej e-faktura ma możliwość aktywacji / dezaktywacji usługi. W przypadku umowy zawartej z współwłaścicielami możliwość aktywacji/dezaktywacji ma tylko osoba reprezentująca współwłaścicieli

§ 5

Rejestracja

1. Korzystanie z usługi eBOK jest nieodpłatne.
2. Każdy Kontrahent korzystający z usługi eBOK posługuje się indywidualnym loginem i hasłem.
3. W celu otrzymania danych dostępowych (loginu i hasła) Kontrahent akceptuje niniejszy regulamin, wypełnia i przesyła za pomocą strony internetowej formularz rejestracyjny oraz potwierdza odnośnik wysłany na wskazany w formularzu rejestracyjnym adres e-mailowy.
4. Spółka wysyła do Kontrahenta, po pozytywnej weryfikacji zgodności danych, na wskazany adres e-mailowy przyporządkowany mu login oraz wiadomość o sposobie odbioru hasła.
5. Podczas uzupełniania formularza rejestracyjnego należy wprowadzić dane:
 - 1) Kod kontrahenta - sześć cyfrowy kod nabywcy dostępny na fakturze;
 - 2) Nazwę Kontrahenta - zgodną z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków;
 - 3) Adres zamieszkania - zgodny z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków;
 - 4) NIP / PESEL
 - 5) Numer ostatniej faktury;
 - 6) Numer przedostatniej faktury;
 - 7) Adres email – aktywny adres email;
6. Login przyporządkowany jest tylko jednemu użytkownikowi. W przypadku kontrahenta będącego współwłaścicielem – hasło zostanie przesłane pocztą, na adres określony w umowie na dostawę wody i/lub odprowadzenie ścieków.
7. Pierwsze logowanie jednorazowym hasłem dostępu wymusza jego zmianę.
8. Zmiana indywidualnego hasła jest możliwa w każdym momencie trwania umowy. Sposób jego zmiany opisuje instrukcja obsługi, dostępna na stronie www.pwik.olkusz.pl
9. Indywidualne hasło użytkownika jest przechowywane w postaci zaszyfrowanej, niedostępnej dla innych użytkowników oraz pracowników Spółki.

10. Indywidualny login użytkownika przechowywany jest w spółce w sposób jawny i dostępny jest wszystkim pracownikom posiadającym stosowne upoważnienie.
11. W przypadku, gdy Użytkownik zapomni hasła dostępu do eBOK należy postępować zgodnie poleceniami wyświetlanymi na ekranie, bądź instrukcją obsługi, dostępną na stronie www.pwik.olkusz.pl
12. Dane na koncie kontrahenta są aktualne na dzień poprzedni.

§ 6 Reklamacje

1. Zgłoszenie przez użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących eBOK możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres email: eBOK@pwik.olkusz.pl, pod numerem telefonu 32 643 14 15 oraz korespondencyjnie na adres Spółki.
2. Zgłoszenie winno zawierać opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
3. Reklamacja rozpatrywana będzie w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania przez Spółkę pod warunkiem, że sprawa nie będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian funkcjonującego oprogramowania.

§ 7 Zakres zobowiązań i odpowiedzialności

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z eBOK zgodnie z postanowieniami niniejszego regulaminu oraz obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności do:
 - 1) niepodjęwania działań mających na celu odczytanie haseł i danych innych użytkowników,
 - 2) nie udostępniania hasła i loginu osobom trzecim,
 - 3) wylogowania się niezwłocznie po zakończeniu korzystania z eBOK,
 - 4) powiadomienia Spółki o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu udostępnionego oprogramowania.
2. Zakazane jest dostarczanie przez użytkownika za pośrednictwem e BOK treści o charakterze bezprawnym.
3. Spółka zapewnia użytkownikom bezpieczeństwo i ochronę danych osobowych.
4. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z naruszenia przez użytkownika postanowień niniejszego regulaminu, w szczególności wynikające z udostępnienia osobom trzecim loginu lub hasła, oraz za działania lub zaniechania dostawcy elektronicznych kanałów komunikacyjnych.
5. Spółka przewiduje chwilowe wstrzymanie dostępności do eBOK w przypadku prowadzenia prac aktualizacyjnych i konserwacyjnych, a także awarii łącza internetowego, przy czym wszelkie planowane terminy prac ogłoszone zostaną wyprzedzająco w stosownym komunikacie.

6. Spółka nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.
7. Spółka może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować widoczność danych w eBOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane lub informacje dla użytkownika.
8. Korzystanie z eBOK nie zwalnia użytkownika z obowiązku udostępniania osobom reprezentującym Spółkę, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego zgodnie z zapisami art. 7 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.
9. Użytkownik eBOK zgadza się na otrzymywanie na podany adres email powiadomień od Spółki dotyczących nowych wiadomości w eBOK (tj. wystawionych faktur, awarii itd.).

§ 8

Warunki zawierania i rozwiązywania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką zostaje zawarta automatycznie z każdym Kontrahentem, który zaakceptuje warunki niniejszego regulaminu oraz pozytywnie przejdzie proces rejestracji, w momencie pierwszego poprawnego logowania. Świadczenie usługi przez Spółkę rozpoczyna się w momencie pierwszego poprawnego zalogowania.
2. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z użytkowania usługi eBOK w każdym czasie, a w szczególności, gdy nie zaakceptuje zmian wprowadzonych do niniejszego regulaminu.
3. Rozwiązanie umowy, o której mowa w pkt. 1, następuje poprzez wysłanie wiadomości e mail, pisma, lub faxu z informacją o rezygnacji, bądź z momentem odmowy akceptacji zmian niniejszego Regulaminu.
4. W przypadku naruszenia warunków regulaminu lub przepisów prawa umowa określona w pkt.1 zostaje rozwiązana w trybie natychmiastowym, o czym użytkownik jest informowany w drodze wiadomości wysłanej na adres e - mail..
5. W przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, użytkownik traci dostęp do systemu eBOK w terminie 14 dni od daty powiadomienia o dezaktywacji jego konta. W takim przypadku Użytkownik zobowiązany jest do pobrania wszystkich udostępnionych faktur elektronicznych z serwera eBOK w w/w terminie.
6. Rozwiązanie umowy, o której mowa w pkt. 1, skutkuje usunięciem danych osobowych użytkownika oraz unieważnieniem funkcjonującego loginu i hasła z systemu eBOK.

§ 9

1. Użytkownik wyraża zgodę na wykonanie usługi, polegającej na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemów teleinformatycznych, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne.

2. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w związku ze świadczeniem przez Spółkę usług drogą elektroniczną (ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną).
3. Udostępnione dane są w pełni chronione zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych (ustawa z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych).

§ 10

Postanowienia końcowe

1. Spółka zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w niniejszym regulaminie z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się wprowadzenie nowych lub nowelizację obowiązujących przepisów prawnych, dostosowanie do koniecznych zmian wprowadzanych w obowiązującym systemie informatycznym, zmiany w ofercie.
2. W przypadku zmiany regulaminu, jego doręczenie odbywać się będzie poprzez umieszczenie na stronach serwisu <http://www.pwik.olkusz.pl> stosownego komunikatu. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia użytkownikowi regulaminu na stronie internetowej Spółki. Korzystanie z eBOK po wprowadzeniu zmian do regulaminu równoznaczne jest z wyrażeniem dla nich akceptacji i zrozumienia.
3. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usługi poprzez eBOK rozpatrywane będą przez Sąd właściwy dla siedziby Spółki.
4. Prawem właściwym jest prawo polskie.