

Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji  
w Czechowicach-Dziedzicach  
Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

## Regulamin elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK)



Tekst jednolity na dzień 25.09.2018 roku

## SPIS TREŚCI:

I.	Postanowienia ogólne .....	3
II.	Rodzaje i zakres usług świadczonych poprzez eBOK.....	4
III.	Warunki udostępniania eBOK.....	5
IV.	Warunki korzystania z eBOK .....	6
V.	Zasady wystawiania i udostępniania faktur VAT, korekt faktur VAT oraz duplikatów faktur VAT za dostawę wody formie elektronicznej (e-faktur) poprzez eBOK.....	7
VI.	Zakres odpowiedzialności .....	8
VII.	Reklamacje.....	8
VIII.	Ochrona danych osobowych.....	8
IX.	Postanowienia końcowe .....	8

## I. Postanowienia ogólne

### § 1

1. Niniejszy Regulamin elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK), zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Czechowicach-Dziedzicach Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (w dalszej części Regulaminu-PWiK) z siedzibą w Czechowicach-Dziedzicach przy ul. Legionów 85, w tym zakres i rodzaj usług oraz warunki udostępniania i korzystania z systemu teleinformatycznego obsługującego eBOK.
2. Regulamin spełnia wymogi art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2016 r. poz. 1030 z późn. zm.).
3. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej PWiK – <https://ebok.pwik.czechowice-dziedzice.pl> – w formie umożliwiającej jego pozyskiwanie, odtwarzanie i wydrukowanie.
4. Zaakceptowanie postanowień Regulaminu przy rejestracji jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na jego postanowienia. Zawarcie umowy o świadczenie przez PWiK usług drogą elektroniczną następuje z chwilą aktywacji dostępu do eBOK.
5. Akceptacja Regulaminu jest równoznaczna z wyrażeniem przez Klienta zgody na otrzymywanie na podany przez niego adres e-mail albo numer telefonu powiadomień związanych z rejestracją.
6. Pojęcia użyte w Regulaminie oznaczają:
  - a) Administrator - Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Czechowicach-Dziedzicach Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą przy ul. Legionów 85 w Czechowicach-Dziedzicach (PWiK);
  - b) Odbiorca usług – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej z Przedsiębiorstwem Wodociągów i Kanalizacji w Czechowicach-Dziedzicach Sp. z o.o. z siedzibą w Czechowicach-Dziedzicach pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę, zwany dalej Klientem;
  - c) Użytkownik – Odbiorca usług zarejestrowany w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta (e-BOK), posiadający indywidualny Login i Hasło;
  - d) Umowa – obowiązująca umowa o zaopatrzenie w wodę;
  - e) Usługa – aplikacja e-BOK poprzez, którą udostępniane są Odbiorcy dane rozliczeniowe oraz dane o Umowie;
  - f) Login – identyfikator, jakim będzie się posługiwać Użytkownik przy logowaniu do eBOK;
  - g) Hasło – kombinacja liter, cyfr i znaków gwarantująca Użytkownikowi bezpieczny dostęp do eBOK;
  - h) e-faktura – faktura, faktura korygująca, duplikat faktury w formie dokumentu elektronicznego, który spełnia wymogi określone dla faktur elektronicznych w przepisach art. 106 a i nast. ustawy z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług (t.j. Dz.U. z 2011 r. Nr 177, poz.1054 z późn. zm.);

## II. Rodzaje i zakres usług świadczonych poprzez eBOK

### § 2

1. Poprzez eBOK Użytkownik uzyskuje możliwość:

a) podglądu danych dotyczących realizowanych przez PWiK na jego rzecz usług zaopatrzenia w wodę, to jest:

- danych teleadresowych,
- danych o zawartych umowach i punktach poboru wody, których umowy dotyczą,
- danych o odczytach,
- danych o fakturach za dostawę wody,
- rozliczeń i salda należności głównych,
- złożonych poprzez eBOK wniosków,

b) innych czynności związanych z realizacją usług zaopatrzenia w wodę to jest:

- pobierania e-faktur w formacie PDF,
- zgłaszania wniosków o zmianę danych,
- zgłaszania odczytu wodomierza,
- kontaktu z PWiK, w tym zgłaszania skarg i reklamacji,
- dostępu do odpowiedzi i powiadomień wysyłanych przez PWiK.

2. PWiK ma prawo zmieniać sposób prezentacji danych oraz zakres funkcjonalny eBOK.

3. W związku z ciągłym rozwojem Platformy eBOK, zakres funkcjonalny może ulegać modyfikacjom.

4. W eBOK udostępniane są dane rozliczeniowe (odczyty, faktury, rozliczenia) z ostatnich 60 miesięcy.

5. Użytkownikom, którzy wyrazili zgodę na otrzymywanie e-faktury udostępniane są dane, w tym e-faktury, z ostatnich 60 miesięcy.

6. Dane dotyczące zapłaty przez Klienta faktur aktualizowane są po zaksięgowaniu wpłaty w PWiK, co następuje w ciągu 3 dni roboczych od wpłynięcia środków na konto PWiK. W związku z tym informacje prezentowane w tym zakresie mogą być nieaktualne.

7. Dane dotyczące odczytów wodomierzy aktualizowane są po zgraniu danych z urządzeń inkasenckich do systemu PWiK, co następuje w ciągu 3-5 dni roboczych od dokonania odczytu. W związku z tym informacje prezentowane w tym zakresie mogą być nieaktualne.

8. W eBOK prezentowane są wyłącznie dane aktualnie obowiązującej umowy.

9. Użytkownik zgadza się na otrzymywanie na podany adres e-mail, numer telefonu powiadomień od PWiK związanych z obsługą eBOK w związku z wykonywaniem umowy o zaopatrzenie w wodę.

### III. Warunki udostępniania eBOK

#### § 3

1. PWiK udostępnia eBOK Użytkownikom na czas nieokreślony, nieodpłatnie, 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
2. PWiK zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do eBOK lub ograniczenia funkcjonalności w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej, planowanej konserwacji. Jeżeli termin planowanej przerwy lub konserwacji będzie dłuższy niż 12 godzin, Klient zostanie o tym poinformowany poprzez odpowiedni komunikat zamieszczony na stronie [www.pwik.czechowice-dziedzice.pl](http://www.pwik.czechowice-dziedzice.pl) oraz w eBOK.
3. Użytkownikiem eBOK może zostać Klient, który zaakceptuje postanowienia Regulaminu podczas procesu rejestracji.
4. Rejestracja Klienta jest możliwa po otrzymaniu od PWiK pierwszej faktury za dostawę wody.
5. W trakcie rejestracji Klient wypełnia wniosek rejestracyjny, w którym zobowiązany jest do podania danych identyfikujących go jako nabywcę usług PWiK oraz swojego adresu elektronicznego (e-mail), na który będzie wysyłana korespondencja elektroniczna.
6. Klient podczas rejestracji zobowiązany jest do postępowania zgodnie z podawanymi instrukcjami, w szczególności do potwierdzenia poprawności loginu poprzez kliknięcie linku przesłanego przez PWiK na podany adres e-mail.
7. PWiK nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usługi wynikający z podania błędnych danych przez Klienta podczas rejestracji.
8. Wniosek rejestracyjny jest weryfikowany przez PWiK.
9. W przypadku pozytywnego zweryfikowania wniosku, w terminie do 14 dni roboczych od daty wykonania przez Klienta czynności opisanych w ust. 6 następuje aktywacja dostępu Klienta do eBOK.
10. Użytkownik może w każdym czasie zrezygnować z usług udostępnianych przez eBOK poprzez złożenie wniosku w formie pisemnej na adres PWiK lub za pomocą wiadomości e-mail wysłanej z adresu Użytkownika na adres [ebok@pwik.czechowice-dziedzice.pl](mailto:ebok@pwik.czechowice-dziedzice.pl).
11. Rezygnacja, o której mowa w ust. 10, nie wiąże się z obciążeniem Klienta jakimikolwiek kosztami.
12. Po otrzymaniu dyspozycji rezygnacji PWiK dezaktywuje dostęp Klienta do eBOK w ciągu 5 dni roboczych.
13. Rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy o zaopatrzenie w wodę skutkuje wygaśnięciem umowy określonej w § 1 ust. 4, przy czym PWiK zapewnia dostęp do danych historycznych w eBOK do 30 dni od daty wygaśnięcia/rozwiązania umowy.
14. W przypadku naruszenia przez Użytkownika warunków § 4 ust. 12 Regulaminu lub przepisów prawa PWiK ma prawo do rozwiązania umowy określonej w § 1 ust. 4 w trybie natychmiastowym.
15. Powiadomienie o rozwiązaniu umowy, o którym mowa w ust. 14 niniejszego paragrafu PWiK wysyła na adres e-mail Użytkownika.
16. W przypadku niepoinformowania przez Użytkownika o zmianie adresu dokonanej w trakcie obowiązywania usługi eBOK, wysłanie na adres wskazany we wniosku rejestracyjnym uważa się za skuteczne.

#### IV. Warunki korzystania z eBOK

##### §4

1. Użytkownik zobowiązany jest się do korzystania z eBOK zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
2. Do prawidłowego przeglądania eBOK zaleca się stosowanie jednej z niżej wymienionych przeglądarek internetowych:
  - a) Internet Explorer w wersji 11 lub wyższej (tylko MS Windows),
  - b) Mozilla Firefox w wersji 38.0 lub wyższej,
  - c) Safari w wersji 8.0 lub wyższej (tylko Mac OS X),
  - d) Google Chrome w wersji 42.0 lub wyższej.
3. Korzystanie z eBOK jest możliwe po podaniu podczas logowania właściwego loginu Użytkownika oraz hasła.
4. Klient zobowiązany jest zabezpieczyć login oraz hasło przed dostępem osób nieuprawnionych.
5. Użytkownik ma możliwość zmiany hasła na inne w dowolnym momencie po zalogowaniu się w eBOK.
6. Jeżeli Użytkownik zapomni hasła, powinien skorzystać z procedury ustawienia nowego hasła poprzez wybór na stronie logowania opcji „Nie pamiętam hasła”. Podczas procedury Użytkownik zobowiązany jest do podania danych identyfikujących go jako nabywcę usług PWiK oraz zgłoszonego podczas rejestracji loginu. Następnie Użytkownik zobowiązany jest do postępowania zgodnie z podawanymi instrukcjami.
7. Dyspozycja złożona przez Użytkownika za pośrednictwem eBOK jest ostatecznym wyrażeniem jego woli, chyba że zapisy lub komunikaty zawarte w eBOK poinformują o konieczności potwierdzenia dyspozycji na piśmie.
8. Użytkownik zobowiązany jest na bieżąco sprawdzać prawidłowość realizacji wykonania zleczanych dyspozycji, a w razie stwierdzenia nieprawidłowości do zgłoszenia ich do PWiK.
9. Korzystanie z funkcjonalności „podania odczytu wodomierza” odnosi się wyłącznie do sytuacji wyjątkowych, uzgodnionych z PWiK, ponieważ PWiK dokonuje odczytów wodomierzy we własnym zakresie. Obowiązkiem Klienta jest udostępnianie wodomierza do odczytu w terminach wynikających z okresów obrotowych określonych w umowie. Podany przez Użytkownika stan wodomierza zostanie wykorzystany do rozliczenia pod warunkiem, że data odczytu zgodna będzie z okresem obrotowym.
10. Użytkownik jest zobowiązany do regularnego odbierania wiadomości przesyłanych przez PWiK za pośrednictwem poczty elektronicznej, w szczególności dotyczy to informacji o udostępnionych e-fakturach.
11. PWiK nie kontroluje środowiska komputerowego Użytkowników, zaleca jednak, aby osoby te upewniły się korzystając z eBOK, czy ich środowisko komputerowe jest bezpieczne. PWiK nie ponosi odpowiedzialności za działania jakichkolwiek programów destrukcyjnych (np. wirusów) w stacji roboczej Użytkownika.
12. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz zakazu dostarczania przez lub do systemów teleinformatycznych PWiK treści:
  - a) powodujących zachwianie pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych PWiK lub innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu usług drogą elektroniczną,
  - b) naruszających dobra osób trzecich, zasady współżycia społecznego lub niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

**V. Zasady wystawiania i udostępniania faktur VAT, korekt faktur VAT oraz duplikatów faktur VAT za dostawę wody formie elektronicznej (e-faktur) poprzez eBOK**

**§ 5**

1. PWiK udostępnia e-faktury za dostawę wody wyłącznie Użytkownikom portalu eBOK.
2. E-faktury są udostępniane w eBOK w formacie PDF.
3. PWiK wystawia i udostępnia e-faktury, gwarantując ich czytelność, autentyczność pochodzenia i integralność.
4. E-faktury są udostępniane Użytkownikowi w eBOK pod warunkiem wyrażenia zgody przez Użytkownika na taki sposób otrzymywania faktur.
5. Zgodę składa się poprzez złożenie wniosku o e-fakturę w eBOK, z zastrzeżeniem postanowień ust. 14 niniejszego paragrafu. Wniosek jest weryfikowany przez PWiK w ciągu 5 dni roboczych. Informacja o przyjęciu zatwierdzeniu wniosku dostępna jest w eBOK. Od dnia zatwierdzenia wniosku Użytkownik będzie otrzymywał wyłącznie e-faktury.
6. Zgoda na e-fakturę jest równoznaczna z rezygnacją Klienta z otrzymywania faktur w formie papierowej.
7. Powiadomienie o wystawieniu i udostępnieniu e-faktury wysyłane jest na wskazany adres e-mail Użytkownika w dniu udostępnienia e-faktury w eBOK.
8. Za dzień doręczenia Użytkownikowi e-faktury uznawany będzie dzień udostępnienia e-faktury eBOK.
9. Użytkownik zobowiązuje się do utrzymywania aktywnego adresu e-mail wskazanego we wniosku o e-fakturę przez cały okres korzystania z usługi.
10. PWiK nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Użytkownika błędnego adresu e-mail, jak również nie poinformowania przez Użytkownika o zmianie adresu e-mail.
11. Użytkownik może dokonać zmiany adresu e-mail wskazanego do otrzymywania powiadomień o e-fakturze poprzez eBOK, z zastrzeżeniem postanowień ust. 15 niniejszego paragrafu.
12. Użytkownik jest uprawniony do cofnięcia zgody na e-fakturę. Cofnięcie zgody następuje poprzez eBOK, z zastrzeżeniem postanowień ust. 14 niniejszego paragrafu.
13. Cofnięcie zgody jest skuteczne po zweryfikowaniu wniosku przez PWiK, co nastąpi w ciągu 5 dni roboczych od otrzymania wniosku.
14. Użytkownik będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej w celu wyrażenia zgody na e-fakturę, cofnięcia zgody na e-fakturę, jak i zgłoszenia zmiany adresu e-mail dodatkowo dostarcza do PWiK odpowiedni wniosek pisemny podpisany zgodnie z zasadami reprezentacji.
15. W celu uzyskania duplikatu e-faktury Użytkownik dostarcza do PWiK pisemny wniosek o wydanie duplikatu faktury VAT. Wówczas PWiK w terminie 7 dni roboczych udostępni Użytkownikowi duplikat faktury VAT w eBOK i wyśle powiadomienie na wskazany adres e-mail.
16. Rezygnacja z eBOK jest równoznaczna z cofnięciem zgody na e-fakturę.

## **VI. Zakres odpowiedzialności**

### § 6

1. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane we wniosku rejestracyjnym oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą eBOK.
2. Klient ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do eBOK przez osoby niebędące Użytkownikami, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie loginu i hasła Klienta.
3. PWiK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z udostępnienia przez Użytkownika jego loginu oraz hasła osobom trzecim.
4. Informacje uzyskane za pośrednictwem eBOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez PWiK postanowień umowy o zaopatrzenie w wodę, a w szczególności z tytułu błędnych rozliczeń. PWiK nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem eBOK.

## **VII. Reklamacje**

### § 7

1. Zgłoszenie przez Użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczącej eBOK możliwe jest poprzez eBOK -Formularz kontaktowy lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: ebok@pwik.czechowice-dziedzice.pl lub pod numerem telefonu 32 215-37-17 lub korespondencyjnie na adres PWiK.
2. Zgłoszenie powinno 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.

## **VIII. Ochrona danych osobowych**

### § 8

1. PWiK jest administratorem danych osobowych Użytkowników eBOK w rozumieniu przepisów rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.U.UE.L.2016.119.1).
2. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych użytkowników eBOK przez PWiK znajduje na stronie internetowej PWiK pod adresem: [www.pwik.czechowice-dziedzice.pl](http://www.pwik.czechowice-dziedzice.pl)

## **IX. Postanowienia końcowe**

### § 9

1. W przypadku zmiany treści Regulaminu PWiK udostępni go na stronie internetowej [www.pwik.czechowice-dziedzice.pl](http://www.pwik.czechowice-dziedzice.pl) oraz poinformuje Użytkowników poprzez eBOK. Jeżeli Użytkownik nie wyraża zgody na zmianę treści Regulaminu, ma prawo do rezygnacji z usługi zgodnie z postanowieniami § 3 ust. 10-12.
2. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia Regulaminu na stronie internetowej PWiK. Korzystanie z eBOK po wprowadzeniu zmian do Regulaminu równoznaczne jest z wyrażeniem dla nich akceptacji.