

**Regulamin korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta  
(eBOK)  
Zakładu Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Grodzisku  
Mazowieckim**

<b>uczestnik</b>	<b>imię i nazwisko</b>	<b>data</b>	<b>podpis</b>
opracował	Piotr Okoń		
sprawdził	Magdalena Mamcarz		
zatwierdził	Michał Klonowski		

## §1

### Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług w ramach Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (zwanego dalej: eBOK), w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania Konta Użytkownika.
2. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta jest własnością Zakładu Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. (zwanego dalej ZWIK) w Grodzisku Mazowieckim przy ulicy Cegielniana 4, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla M. ST. Warszawy XIV Wydział Gospodarczy KRS 0000321963 Kapitał zakładowy 29 771 000 PLN wniesiony w całości NIP 529-17-62-897, REGON 141717237, BDO 000106291, zwaną dalej Operatorem.
3. eBOK jest dostępny na stronie <https://ebok.zwik-grodzisk.pl>
4. Użytkownikiem eBOK może zostać każdy klient ZWIK posiadający zawartą umowę na dostawę wody i/lub odbiór ścieków, który dokonał rejestracji w serwisie zgodnie z treścią § 2 Regulaminu.
5. Interesantem eBOK może zostać każda osoba nie posiadająca zawartej umowy na dostawę wody i/lub odbiór ścieków.
6. Administratorem danych osobowych Użytkownika i Interesanta eBOK jest ZWIK, reprezentowane przez Zarząd, telefon: 22 724 30 36 , adres email do korespondencji [zwik@zwik-grodzisk.pl](mailto:zwik@zwik-grodzisk.pl) ,
7. Informacja o przetwarzaniu danych znajduje się <http://zwik-grodzisk.pl/ochrona-danych-osobowych>
8. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:
  - a. ZWIK – Zakład Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Grodzisku Mazowieckim
  - b. eBOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta,
  - c. Użytkownik – klient korzystający z eBOK, posiadający podpisaną umowę na dostawę wody i/ lub odbiór ścieków,
  - d. Interesant – osoba nie posiadająca zawartej umowy na dostawę wody i/lub odbiór ścieków, występująca do ZWIK z wnioskiem dostępnym dla niezarejestrowanych klientów
  - e. Operator – Zakład Wodociągów i Kanalizacji SP. z o.o. z siedzibą w Grodzisku Mazowieckim przy ul. Cegielnianej 4,
  - f. Regulamin - Regulamin Korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta ZWIK,
  - g. Konto Użytkownika – część Elektronicznego Biura Obsługi Klienta udostępniona w sposób autoryzowany wyłącznie jednemu, określone Użytkownikowi.

## §2

### Rejestracja

1. Dla utworzenia Konta Użytkownika konieczne jest dokonanie przez Klienta rejestracji Użytkownika/ Interesanta w trybie wskazanym w Regulaminie.
2. Użytkownik/ Interesant dokonuje rejestracji drogą internetową wypełniając formularz rejestracyjny umieszczony na platformie eBOK.
3. W formularzu rejestracyjnym Użytkownik zobowiązany jest do wyrażenia obowiązkowych zgód i akceptacji niniejszego Regulaminu oraz podania następujących danych:
  - a. Numer Nabywcy (znajduje się na fakturze za usługi ZWIK),
  - b. Numer faktury (z ostatnich sześciu miesięcy),
  - c. Trzy ostatnie cyfry PESEL lub NIP
  - d. Nazwa Nabywcy,
  - e. Adres Nabywcy,
  - f. Adres elektroniczny e- mail,
  - g. Hasło i powtórzenie hasła (hasło powinno składać się z co najmniej 8 znaków, w tym zawierać co najmniej jedną małą i wielką literę oraz cyfry i znak specjalny.)

4. W formularzu rejestracyjnym Interesant zobowiązany jest do wyrażenia obowiązkowych zgód i akceptacji niniejszego Regulaminu oraz podania następujących danych:
  - a. Nazwa Interesanta,
  - b. Adres Interesanta,
  - c. Adres elektroniczny e- mail,
  - d. Hasło i powtórzenie hasła (hasło powinno składać się z co najmniej 8 znaków, w tym zawierać co najmniej jedną małą i wielką literę oraz cyfry i znak specjalny.)
5. Wyrażenie przez Użytkownika lub Interesanta zgody na postanowienia Regulaminu przy rejestracji jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków tego Regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze ZWIK bez konieczności zawierania odrębnej umowy. Przystąpienie do wykonywania świadczenia usług drogą elektroniczną następuje z chwilą aktywacji dostępu do eBOK.
6. Adres elektroniczny e-mail jest elementem niezbędnym, który będzie stanowił login Użytkownika/ Interesanta do eBok i będzie służył do wysyłania korespondencji elektronicznej do Użytkownika/ Interesanta, m.in potwierdzającej rejestrację w eBOK, oraz związanej z przypomnieniem hasła dostępu.
7. Na podany przez Użytkownika adres e-mail zostanie wysłana automatycznie wiadomość z informacją o rejestracji i prośbą o potwierdzenie woli utworzenia konta (za pomocą kliknięcia w przesłany w wiadomości link. Link będzie aktywny przez 7 dni). Kliknięcie przez Użytkownika/ Interesanta w link z potwierdzeniem oznacza zakończenie procesu składania wniosku o rejestrację Użytkownika/ Interesanta.
8. Potwierdzenie rejestracji przez Użytkownika/ Interesanta może być zrealizowane przez 7 dni. Po upływie tego czasu wnioski niepotwierdzone są anulowane i wówczas należy na nowo rozpocząć procedurę rejestracji w eBOK.
9. Utworzenie, konfiguracja i aktywacja konta Użytkownika/ Interesanta eBOK następuje po pozytywnej weryfikacji formularza zgłoszeniowego pod względem poprawności danych z treścią umowy przez pracownika BOK.
10. Po dokonaniu aktywacji na adres mailowy Użytkownika/ Interesanta przesłane jest potwierdzenie założenia Konta Użytkownika/ Interesanta.
11. W przypadku braku pozytywnej weryfikacji danych zawartych w formularzu zgłoszeniowym Użytkownik/ Interesant drogą mailową otrzyma informację o odmowie utworzenia konta.

### §3

#### Zasady korzystania z eBOK

1. Korzystanie z eBOK jest nieodpłatne. eBOK dostępny jest dla Użytkowników/ Interesantów 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
2. Korzystanie z usług eBOK możliwe jest po zalogowaniu. Do poprawnego zalogowania się, niezbędny jest:
  - a. Login – adres mailowy podany przez Użytkownika/ Interesanta podczas rejestracji konta,
  - b. Hasło – ustanowione przez Użytkownika/ Interesanta podczas rejestracji.
3. Użytkownik/ Interesant powinien przechowywać login i hasła w sposób zabezpieczający je przed dostępem osób trzecich.
4. W przypadku zgubienia loginu lub hasła dostępu do eBOK należy na stronie: <https://ebok.zwik-grodzisk.pl> wybrać polecenie „Przypomnienie hasła lub loginu”. Następnie wpisać adres e-mail podany podczas rejestracji Konta Użytkownika/ Interesanta eBOK. Na ten adres zostanie wysłany e-mail z loginem i instrukcją aktywacji nowego hasła.
5. Po zalogowaniu do eBOK w dowolnym momencie Użytkownik/ Interesant ma możliwość zmiany hasła na inne.
6. Usługi świadczone drogą elektroniczną realizowane przez Operatora na rzecz Użytkownika, z wykorzystaniem eBOK umożliwiają podgląd m.in. danych klienta, wykazu faktur, faktur

- elektronicznych (w przypadku wyrażenia zgody na otrzymywanie faktur elektronicznych), wykazu umów, listy punktów odbioru usług i wielkości rzeczowych, listy liczników i odczytów na licznikach. Dodatkowo eBOK daje możliwość prowadzenia korespondencji i składania wniosków poprzez skrzynkę nadawczo - odbiorczą wiadomości.
7. Usługi świadczone drogą elektroniczną realizowane przez Operatora na rzecz Interesanta, z wykorzystaniem eBOK umożliwiają podgląd m.in. danych klienta, oraz prowadzenie korespondencji i składania wniosków poprzez skrzynkę nadawczo - odbiorczą wiadomości.
  8. Użytkownik/ Interesant ponosi wyłączną odpowiedzialność za błędne dane wprowadzone przez siebie w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane w wyniku tego za pomocą eBOK.
  9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła Użytkownika/ Interesanta przez osoby trzecie, jeżeli użycie to wynikało z przyczyn zawinionych przez Użytkownika/ Interesanta, w szczególności wskutek nienależytego zabezpieczenia przez Użytkownika/ Interesanta dostępu do loginu i hasła przed osobami trzecimi.
  10. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn zawinionych przez Użytkownika/ Interesanta w związku z korzystaniem przez niego z eBOK.
  11. Operator zastrzega sobie możliwość weryfikacji dokumentów potwierdzających dane objęte składanym oświadczeniem na eBOK, w tym umocowania osoby składającej owe oświadczenie.
  12. Operator zobowiązuje się do zablokowania dostępu do Konta Użytkownika/ Interesanta na pisemny lub elektroniczny wniosek Użytkownika/ Interesanta.
  13. W przypadku rozwiązania umowy dostawy wody i/ lub odbioru ścieków Operator zobowiązuje się do zablokowania dostępu do Konta Użytkownika, a świadczenie usługi dostępu do eBOK ustaje bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń.

#### §4

##### Zasady funkcjonowania

1. Użytkownik/ Ineresant 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 (ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne Dz. U. nr 171 poz. 1800 z późniejszymi zmianami).
2. Do prawidłowego przeglądania e-BOK 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. Do przeglądania dokumentów wymagany jest program obsługujący dokumenty w formacie PDF (np. Adobe Acrobat Reader).
4. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany zasad funkcjonowania eBOK lub modyfikacji usług dostępnych w eBOK, a także zawieszania działania usług lub dodawania nowych. O zmianach Użytkownicy/ Interesanci zostaną powiadomieni.
5. Operator może tymczasowo wstrzymać dostępność do eBOK w celu przeprowadzenia czynności konserwacyjnych. O planowanych przerwach w dostępie do eBOK Operator poinformuje Użytkownika/ Interesanta.
6. Operator ma prawo zablokować dostęp do Konta Użytkownika/ Interesanta w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez Użytkownika/ Interesanta w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa w szczególności gdy Użytkownik/ Interesant przesyła za pośrednictwem eBOK treści zabronione lub niezgodne z prawem.
7. Operator podejmie wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie eBOK.

8. Zgłoszenie przez Użytkownika/ Interesanta wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [bok@zwik-grodzisk.pl](mailto:bok@zwik-grodzisk.pl) Reklamacja powinna zostać zgłoszona niezwłocznie. Rozpatrzenie reklamacji nastąpi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż 14 dni od daty wpływu reklamacji. O sposobie rozpatrzenia reklamacji, jak również o przedłużeniu niezbędnego czasu na jej rozpatrzenie (do 30 dni w szczególnie uzasadnionych przypadkach), Użytkownik zostanie poinformowany drogą elektroniczną.
9. Operator eBOK zobowiązuje się do niewysyłania na podany przez Użytkownika/ Interesanta adres e-mail treści o charakterze bezprawnym w rozumieniu art. 8 ust. 3 pkt. 2 lit. b Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2002 nr 144 poz. 1204 z późniejszymi zmianami).
10. Operator eBOK nie odpowiada za szybkość przesyłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.

## §5

### Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 18 czerwca 2020r. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa powszechnie obowiązującego na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego.
2. Wszelkie sprawy sporne wynikłe na tle realizacji Regulaminu rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny.