

# Regulamin korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta

## § 1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK), w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystywania indywidualnego konta Użytkownika.
2. Serwis e-BOK jest własnością Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji w Głogowie Sp. z o.o. z siedzibą w Głogowie przy ul. Łąkowej 52, oznaczenie organu rejestrowego: Sąd Rejonowy dla Wrocławia - Fabrycznej, IX Wydział Gospodarczy KRS, numer KRS 0000035284; NIP 693-00-09-317; działającego w oparciu o zezwolenie udzielone decyzją nr WK.DGM - D/7033/1/2002 Zarządu Miasta Głogowa z dnia 08-08-2002 r., wysokość kapitału zakładowego 92 057 900,00 zł.
3. Dostęp do e-BOK możliwy jest poprzez stronę internetową <https://www.pwik.glogow.pl/ebok>.
4. Akceptacja niniejszego Regulaminu stanowi jednocześnie zgodę na przetwarzanie danych osobowych Użytkownika w zakresie, w jakim będzie to niezbędne do prawidłowego działania e-BOK. Administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U.2019.1781 ze zm.) jest Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Głogowie Sp. z o.o.
5. Dostęp do serwisu e-BOK jest nieodpłatny.
6. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
  - **Administrator** – Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Głogowie Sp. z o.o. z siedzibą w Głogowie, ul. Łąkowa 52; 67-200 Głogów,
  - **e-BOK** – Internetowe Biuro Obsługi Klienta,
  - **Odbiorca** – osoba będąca stroną zawartą z Przedsiębiorstwem Wodociągów i Kanalizacji w Głogowie Sp. z o.o. umowy o świadczenie usług,
  - **Użytkownik** – Odbiorca usług zarejestrowany w Internetowym Biurze Obsługi Klienta (e-BOK), posiadający login i hasło,
  - **Login** – adres e-mail Użytkownika wykorzystywany jako identyfikator Użytkownika w systemie e-BOK,
  - **Hasło** – kombinacja znaków utworzonych przez Użytkownika w procesie rejestracji po zaakceptowaniu przez niego niniejszego Regulaminu, zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do e-BOK,
  - **Faktura** – faktura udostępniona w e-BOK w postaci pliku elektronicznego pdf,
  - **Faktura w formie elektronicznej** – faktura wystawiona zgodnie z obowiązującym w Spółce Regulaminem wystawiania i przesyłania faktur w formie elektronicznej na podstawie Oświadczenia o akceptacji faktur przesyłanych drogą elektroniczną.

## § 2 Rejestracja

1. Przed rejestracją Odbiorca usług zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu.
2. Odbiorca Usług dokonuje rejestracji na formularzu dostępnym na stronie <https://www.pwik.glogow.pl/ebok>.
3. Do prawidłowego działania e-BOK niezbędne jest posiadanie przez Użytkownika aktywnego adresu e-mail, dostępu do Internetu oraz sprzętu komputerowego zapewniającego poprawną pracę systemu e-BOK.
4. Po wypełnieniu i wysłaniu przez Odbiorcę usług drogą elektroniczną wypełnionego formularza zgłoszeniowego, w ciągu 3 dni roboczych otrzyma on, na wskazany w formularzu adres e-mail, informację zwrotną zawierającą link aktywacyjny, poprzez który określi on hasło dostępu do indywidualnego konta.
5. W przypadku nieprawidłowych danych rejestracyjnych Administrator powiadomi o tym fakcie Odbiorcę usług na wskazany adres e-mail w ciągu 3 dni roboczych.
6. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Użytkownika z listy systemu e-BOK na każde jego żądanie.
7. Administrator zastrzega sobie prawo do zablokowania lub usunięcia konta w przypadku rozwiązania umów zawartych pomiędzy Użytkownikiem a Administratorem oraz w przypadku naruszenia zasad Regulaminu i obowiązujących przepisów prawa.
8. Rejestracja w e-BOK **NIE SKUTKUJE** otrzymywaniem faktur w formie elektronicznej.

## § 3 Korzystanie z usług e-BOK

1. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje realizowane przez e-BOK.
2. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu i hasła Użytkownika przez osoby trzecie.
3. Funkcjonowanie e-BOK nadzoruje Administrator.
4. Administrator może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować widoczność danych oraz dostępność usług w e-BOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe.
5. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do e-BOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji lub aktualizacji systemu informatycznego.
6. Adres e-mail Użytkownika służy do komunikacji między stronami.
7. Użytkownik może korzystać z następujących funkcjonalności:
  - przeglądać lub aktualizować swoje dane kontaktowe,
  - przeglądać wystawione faktury, drukować obraz faktury, z tym że podgląd faktury będzie dostępny:
    - w terminie do 5 dni roboczych od daty wystawienia – dla Użytkowników, którzy otrzymują faktury w formie elektronicznej
    - po upływie terminu płatności wskazanym na fakturze – dla Użytkowników, którzy korzystają z papierowej formy dostarczania faktur,
  - przeglądać dokonane zapłaty oraz salda na koncie rozrachunkowym,
  - sprawdzić historię odczytów,
  - złożyć, zmienić oraz wycofać Oświadczenie o akceptacji faktur przesyłanych drogą elektroniczną,
  - otrzymywać informacje i powiadomienia związane z realizacją usług świadczonych przez Administratora.

## § 4 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nie uregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy obowiązującego prawa, w szczególności przepisy kodeksu cywilnego.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem opublikowania go na stronach internetowych Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji w Głogowie Sp. z o.o.