

Regulamin Wirtualnego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) PWiK Sp. z o.o. w Rybniku

I. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z Wirtualnego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług internetowych.

2. Dostęp do Wirtualnego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) możliwy jest poprzez stronę internetową <http://www.pwik-rybnik.pl> lub bezpośrednio przez <https://ebok.pwik-rybnik.pl/>

3. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

Spółka - Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Rybniku

e-BOK - Wirtualne Biuro Obsługi Klienta.

Klient - podmiot, który jest stroną zawartej z Przedsiębiorstwem Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

Użytkownik - Klient zarejestrowany w Wirtualnym Biurze Obsługi Klienta (e-BOK) - posiadający login oraz hasło.

Login - kod nabywcy, który Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Rybniku nadało każdemu Klientowi.

Hasło - kombinacja min. 5 znaków (litery, cyfry)

Rejestracja - założenie konta użytkownika e-BOK.

4. Funkcjonowanie e-BOK nadzoruje Biuro Obsługi Klienta i Dział Informatyki zwani dalej Operatorem.

5. Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne.

6. Regulamin korzystania z e-BOK jest dostępny na stronach internetowych: www.pwik-rybnik.pl oraz w Biurze Obsługi Klienta, ul. Pod Lasem 62, 44-210 Rybnik..

7. Akceptacja niniejszego Regulaminu stanowi jednocześnie zgodę na przetwarzanie danych osobowych Użytkownika w zakresie, w jakim będzie to niezbędne do prawidłowego działania e-BOK. Spółka informuje, iż dane osobowe Użytkownika podlegają ochronie zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r., Nr 101, poz. 926, z późn. zm.). Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu (wglądu) do treści swoich danych oraz zmiany (hasła, adresu e-mail).

II. Rejestracja

1. Przed rejestracją Klient zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu.

2. Zarejestrowanie Klienta może nastąpić tylko drogą internetową.

3. Klient dokonuje założenia swojego konta w e-BOK na stronie <https://ebok.pwik-rybnik.pl/>

4. Przy pierwszym logowaniu Klient powinien zmienić wygenerowane w e-BOK hasło, przesłane przez Operatora na pocztę elektroniczną użytkownika, na hasło własne.

5. Operator zobowiązany jest do usunięcia danych Klienta z listy użytkowników e-BOK na każde jego żądanie.

6. W przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków Operator zobowiązany jest zablokować dostęp do konta Klienta w terminie 30 dni kalendarzowych od daty rozwiązania ww. umowy.

III. Korzystanie z usług e-BOK

1. Użytkownik może korzystać z następujących usług:

a. **Odczyty** - użytkownik ma możliwość podglądu historii odczytów

b. **Faktury** - użytkownik ma możliwość podglądu historii wystawionych faktur i ich treści.

- c. **Rozrachunki** - użytkownik ma możliwość sprawdzenia i kontroli stanu swojego konta,
- d. **Umowy** - użytkownik ma możliwość sprawdzenia: numeru zawartej umowy, datę zawarcia umowy,
- e. **Wodomierze** - użytkownik ma możliwość sprawdzenia numeru i daty legalizacji wodomierza,
- f. **Analizy** - użytkownik ma możliwość analizy zużycia wody w swoim punkcie poboru wody w zadanym okresie rozliczeniowym,
- g. **Zgłoszenia** - użytkownik może zgłosić stan dodatkowego wodomierza, awarię, skargę na złą jakość wody, zmianę danych strony umowy, złożyć reklamację, wniosek lub wysłać pismo innej treści.

IV. Pomoc techniczna

1. Operator może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować widoczność danych w e-BOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane.
2. Operator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania e-BOK. O zmianach użytkownicy zostaną powiadomieni drogą elektroniczną.
3. Operator ma prawo zablokować dostęp do konta, w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
4. Operator e-BOK podejmie wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie serwisu, w zakresie możliwości wynikających z dostępu poziomu technicznego.
5. Zgłoszenie przez użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: bok@pwik-rybnik.pl lub pod numerem telefonu 32 43 280 00.
6. Operator e-BOK nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.

V. Zakres odpowiedzialności

1. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone podczas zakładania konta oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą e-BOK.
2. Operator e-BOK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia danych identyfikacyjnych do logowania użytkownika do e-BOK przez osoby trzecie. Użytkownik jest odpowiedzialny za ich ochronę, w szczególności hasła dostępu.

Klauzula Informacyjna:

Zgodnie z art. 13 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016) Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji SP. z o.o. w Rybniku informuje, iż:

1) Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Rybniku przy ul. Pod Lasem 62, wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000101637, będącym podatnikiem VAT i posiadającym numer identyfikacji NIP: 642-26-64-990.

2) Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych:

telefon: (0-32) 43 28 089

e-mail: iod@pwik-rybnik.pl

3) Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu korzystania z naszych usług - na podstawie Art. 6 ust. 1 lit. b ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.

4) Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą wyłącznie podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa oraz podmioty uczestniczące w realizacji usług

5) Pani/Pana dane osobowe przechowywane będą przez okres wymagany przepisami prawa,

6) Posiada Pani/Pan prawo do żądania od administratora dostępu do danych osobowych, prawo do ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania oraz prawo do przenoszenia danych

7) Ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego

8) Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże odmowa podania danych może skutkować odmową realizacji usługi/umowy.