

# **Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta(eBOK)**

## **Wodociągów Chrzanowskich Sp. z o.o.**

Na podstawie art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2017.1219 t.j. z dnia 2017.06.24 z późn. zm.) Wodociągi Chrzanowskie Sp. z o.o. w Chrzanowie, ul. Jagiellońska 8 , wpisane do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego w Sądzie Rejonowym dla Krakowa- Śródmieścia w Krakowie Wydział XII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000067967, REGON: 271953804, NIP: 6280001037 określa Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (dalej „regulamin”).

### **§1**

#### **Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy regulamin określa w szczególności :
  - 1) rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną;
  - 2) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną;
  - 3) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną;
  - 4) tryb postępowania reklamacyjnego w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną.
2. Regulamin jest udostępniony na stronie elektronicznej spółki <https://wodociagi.chrzanowskie.pl> i <https://ebok.wodociagi.chrzanowskie.pl>.
3. Postanowienia regulaminu są dla stron wiążące.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
5. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne jest pod adresem <https://ebok.wodociagi.chrzanowskie.pl>
6. Korzystanie z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta jest bezpłatne.

### **§ 2**

#### **Definicje**

Użyte w dalszej części regulaminu określenia oznaczają:

- 1) spółka - Wodociągi Chrzanowskie Sp. z o.o. w Chrzanowie,
- 2) eBOK- Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta spółki,
- 3) klient - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej ze spółką umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
- 4) użytkownik – klient lub upoważniony przedstawiciel klienta posiadający konto w EBOK.
- 5) przeglądarka internetowa - program do przeglądania dokumentów w standardzie HTML,
- 6) kod klienta- jest to numer nabywcy, który nadawany jest przez spółkę dla każdego klienta.
- 7) hasło - kombinacja znaków zapewniająca użytkownikowi wyłączność dostępu do eBOK.
- 8) rejestracja - złożenie wypełnionego i podpisanego oświadczenie o wyrażeniu zgody na udostępnianie faktur drogą elektroniczną wraz z akceptacją regulaminu lub wypełnienie formularza wraz z wyrażeniem

zgody na udostępnianie faktur drogą elektroniczną za pośrednictwem przeglądarki elektronicznej pod adresem <https://wodociagi.chrzanowskie.pl> poprzez link zamieszczony na górze strony.

- 9) logowanie - wejście do programu eBOK za pomocą identyfikatora i hasła.
- 10) wylogowanie - wyjście z programu eBOK poprzez wybór opcji „wyloguj” w prawym górnym rogu strony.
- 11) e-faktura - faktura w formie dokumentu elektronicznego, udostępniona użytkownikowi za pośrednictwem eBOK, która spełnia wymogi określone w obowiązujących przepisach.

### **§ 3**

#### **Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną**

1. Usługa eBOK jest dostępna wyłącznie dla klientów spółki.
2. W ramach eBOK użytkownik po zalogowaniu się ma dostęp do następujących rodzajów i zakresu usług:
  - 1) Moje dane - gdzie znajdują się szczegółowe dane użytkownika takie jak : identyfikator, adres, pesel, nip, regon, telefon, e-mail, nazwa banku, rachunek płatności masowej. W ramach tej usługi użytkownik również może zmienić hasło dostępu do konta,
  - 2) Dokumenty - gdzie użytkownik może pobrać wzory potrzebnych dokumentów,
  - 3) Rachunki i płatności - gdzie użytkownik ma dostęp do udostępnionych faktur w formie elektronicznej,
  - 4) Wiadomości - gdzie użytkownik może zapoznać się z aktualnościami i informacjami o awariach sieci wodociągowej i kanalizacyjnej
  - 5) Odczyt wodomierzy - gdzie użytkownik może podać stan wodomierza,
1. 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 z dnia 07.06.2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U.2017.328 t.j. z dnia 2017.02.23 z późn. zm.).
2. Zakres usług w eBOK może ulec zmianom, w szczególności z powodu zmiany lub rozszerzenia funkcjonalności eBOK.
3. O wszelkich zmianach, o których mowa powyżej, spółka powiadomi użytkownika poprzez stosowną informację.

### **§ 4**

#### **Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną**

1. Warunkiem świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem eBOK jest posiadanie aktywnego konta użytkownika eBOK.
2. Konto może założyć klient, który spełnia poniższe wymogi:
  - 1) posiada zawartą umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzenie ścieków ze spółką,
  - 2) wyrazi zgodę na udostępnianie faktur drogą elektroniczną wraz z akceptacją regulaminu,
3. Klient może założyć konto na dwa sposoby:
  - a) pobrać ze strony <https://wodociagi.chrzanowski.pl> lub z siedziby spółki oświadczenie o wyrażeniu zgody na udostępnianie faktur drogą elektroniczną wraz z akceptacją regulaminu,
  - b) wypełnić i podpisać oświadczenie, o którym mowa w § 4 ust. 3 pkt.1 oraz przedłożyć w siedzibie spółki,
  - c) aktywować konto za pośrednictwem linku wysłanego na adres e-mail wskazany przy zakładaniu konta,

albo :

- a) za pośrednictwem przeglądarki elektronicznej wejść na :<https://ebok.wodociagi.chrzanowskie.pl> i wypełnić formularz,
  - b) zaakceptować niniejszy regulamin oraz wyrazić zgodę na udostępnienia faktur drogą elektroniczną,
  - c) po wykonaniu powyższych czynności kliknąć w przycisk „wyślij”.
  - d) aktywować konto za pośrednictwem linku wysłanego na adres e-mail wskazany przy zakładaniu konta.
4. Spółka przesyła link aktywacyjny do konta użytkownika w terminie do 7 dni roboczych po spełnieniu warunków, o których mowa w § 4 ust. 3 pkt. 1-3.
  5. Spółka ma prawo zablokować dostęp do konta w wypadku stwierdzenia, że użytkownik korzysta z niego w sposób sprzeczny z niniejszym regulaminem lub przepisami prawa.
  6. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z udostępnienia przez użytkownika identyfikatora oraz hasła osobom trzecim.
  7. Zakazane jest dostarczanie przez użytkownika treści o charakterze bezprawnym, a także podejmowanie działań mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia eBOK.

## § 5

### Udostępnianie e-faktury

1. Spółka udostępnia e-faktury w eBOK na koncie użytkownika.
2. Na udostępnienie e-faktury użytkownik wyraża zgodę w oświadczeniu o którym mowa w § 4 ust. 3 pkt. 1 lub pkt. 6 w zależności od sposobu założenia konta.
3. Udostępnianie użytkownikowi e-faktury jest równoznaczne i zastępuje przesłanie dokumentów w formie papierowej.
4. Użytkownik o każdym udostępnieniu e-faktury zostaje powiadomiony poprzez wysłanie informacji na wskazany adres e-mail przy zakładaniu konta.
5. Użytkownik zgadza się na otrzymywanie na podany adres email powiadomień od spółki dotyczących udostępnionych e-faktur. Moment wpłynięcia powiadomienia przyjmuje się jako moment dostarczenia e-faktury.
6. Lista e-faktur jest dostępna w eBOK w zakładce rachunki i płatności.
7. Użytkownik może wystąpić o duplikat e-faktury składając odpowiedni wniosek.
8. W przypadku zmiany adresu e-mail, na który jest wysyłana informacja o udostępnieniu e faktury na koncie w eBOK, użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić zmianę tych danych.
9. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki nie zgłoszenia zmiany adresu e-mail, na który są wysyłane powiadomienia.
10. Użytkownik może zrezygnować z możliwości udostępniania e-faktury poprzez złożenie oświadczenia o rezygnacji.
11. Rezygnacja z udostępniania e-faktury jest równoznaczna z rozpoczęciem wystawiania przez spółkę kolejnych faktur w formie papierowej oraz usunięcia konta w eBOK.
12. W przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, lub rezygnacji z udostępniania e-faktury użytkownik traci dostęp do systemu eBOK. W takim przypadku użytkownik zobowiązany jest do pobrania wszystkich udostępnionych e-faktur z eBOK w terminie 14 dni od daty rozwiązania umowy ze spółką.

## § 6

### Wymagania techniczne

Do korzystania z eBOK użytkownikowi jest niezbędne urządzenie z dostępem do internetu oraz aktualną przeglądarką internetową.

## § 7

### Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostaje zawarta automatycznie z klientem, który zaakceptował niniejszy regulamin oraz wyraził zgodę na udostępnianie faktur drogą elektroniczną.
2. Użytkownik ma prawo do rozwiązania zawartej umowy w każdym czasie a w szczególności, gdy nie zaakceptuje zmian wprowadzonych do niniejszego regulaminu.
3. Rozwiązanie umowy, o której mowa w ust. 1 następuje poprzez złożenie wniosku przez użytkownika o rezygnację z udostępniania e-faktur.
4. W przypadku naruszenia warunków regulaminu lub przepisów prawa umowa określona w ust. 1 może zostać rozwiązana przez Spółkę w trybie natychmiastowym.

## § 8

### Tryb postępowania reklamacyjnego

1. Zgłoszenie przez użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących eBOK możliwe jest w następujący sposób :
  - 1) za pośrednictwem eBOK,
  - 2) pod numerem telefonu 32 623 36 22,
  - 3) w siedzibie spółki w Dziale Obsługi Klienta,
  - 4) korespondencyjnie na adres spółki.
2. W zgłoszeniu należy opisać problem będący 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.

## § 9

### Postanowienia końcowe

1. Spółka zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w niniejszym regulaminie.
2. W przypadku zmiany regulaminu, jego doręczenie odbywać się będzie poprzez umieszczenie na stronach serwisu <https://wodociagi.chrzanowskie.pl> lub <https://ebok.wodociagi.chrzanowskie.pl>.
3. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia użytkownikowi regulaminu na stronie Elektronicznej spółki. Korzystanie z eBOK po wprowadzeniu zmian do regulaminu równoznaczne jest z wyrażeniem dla nich akceptacji i zrozumienia.