

Regulamin
Internetowego Biura Obsługi Klienta
Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji
Malborku Sp. z o.o.

I. Postanowienia ogólne

§ 1

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 Malborku spółka z o.o. z siedzibą w Malborku przy ul. Chrobrego 31, KRS 0000112541 Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku VII Wydział Gospodarczy, NIP: 579-000-74-23.
3. Dostęp do e-BOK możliwy jest poprzez stronę internetową <https://ebok.pwik.malbork.pl>.
4. Administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity; Dz.U.: z roku 2002 Nr 101 poz. 926 z późniejszymi zmianami) jest Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Malborku spółka z o.o.

§ 2

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

Administrator – Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Malborku spółka z o.o. z siedzibą w Malborku przy ul. Chrobrego 31,

e-BOK – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta,

Odbiorca usług – osoba fizyczna lub prawna będąca stroną zawartej z Przedsiębiorstwem Wodociągów i Kanalizacji w Malborku spółka z o.o. z siedzibą w Malborku przy ul. Chrobrego 31 umowy o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków,

Użytkownik – Odbiorca usług zarejestrowany w Internetowym Biurze Obsługi Klienta (e-BOK), posiadający login i hasło,

Login – numer identyfikacyjny, który nadaje Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Malborku sp. z o.o. każdemu Odbiorcy usług,

Hasło – kombinacja min. 8 znaków zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do e-BOK.

II. Rejestracja

§ 3

1. Przed rejestracją Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu.
2. Rejestracja Użytkownika w e-BOK może nastąpić:
 - a. w biurze obsługi klienta w siedzibie PWiK w Malborku Sp. z o.o., gdzie odbiorca po wypełnieniu wniosku o dostęp do e-BOK otrzyma login i hasło.
 - b. drogą internetową poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego umieszczonego na stronie <https://ebok.pwik.malbork.pl>.
3. Administrator zastrzega sobie prawo do weryfikacji danych zawartych w formularzu zgłoszeniowym, w tym umocowania osoby składającej formularz zgłoszeniowy.
4. Po weryfikacji danych login i hasło zostaną wysłane na podany adres e-mail w terminie 7 dni od dnia rejestracji w e-BOK.
5. Przy pierwszym logowaniu do e-BOK Użytkownik powinien zmienić hasło na własne. Użytkownik zobowiązany jest przechowywać login i hasło w sposób zabezpieczający je przed dostępem osób trzecich.

III. Korzystanie z usług e-BOK

§ 4

1. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz dyspozycje realizowane przez e-BOK.
2. Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne.
3. Funkcjonowanie e-BOK nadzoruje Administrator.
4. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu i hasła Użytkownika przez osoby trzecie.
5. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Użytkownika z listy e-BOK na każde jego żądanie.

6. W przypadku rozwiązania umowy o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków, Administrator zobowiązany jest zablokować dostęp do konta Użytkownika.

7. Do prawidłowego działania e-BOK niezbędne jest posiadanie przez Użytkownika jednej z popularnych przeglądarek internetowych (Chrome, Internet Explorer, Edge, Opera, Firefox, Safari).

§ 5

1. Użytkownik może korzystać z następujących usług:

a) przeglądać swoje dane kontaktowe,

b) przeglądać wystawione faktury, dokonane zapłaty oraz stan salda na koncie rozrachunkowym, wydrukować obraz faktury,

c) sprawdzić historię odczytów i wymian wodomierzy oraz przekazać informację o stanie wodomierza w przypadkach, gdy z przyczyn niezależnych od Administratora nie dokonano odczytu wodomierza,

d) w miarę rozwoju e-BOK dodawane będą kolejne funkcjonalności.

§ 6

1. Administrator zastrzega sobie prawo do zmiany zasad funkcjonowania e-BOK oraz uprawniony jest do modyfikowania danych w e-BOK.

2. W przypadku stwierdzenia korzystania z konta w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami powszechnie obowiązującego prawa, Administrator ma prawo do zablokowania dostępu do konta przez Użytkownika.

3. Administrator podejmie wszelkie dostępne mu działania, aby zapewnić poprawne funkcjonowanie e-BOK.

4. Zgłaszanie przez Użytkownika nieprawidłowości działania e-BOK odbywa się na adres zbyt@pwik.malbork.pl. O sposobie rozwiązania problemu Użytkownik zostanie powiadomiony drogą elektroniczną.

5. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szybkość przesyłania danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych oraz łącz transmisyjnych.

6. Informacje uzyskane za pośrednictwem e-BOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez Administratora postanowień umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, w szczególności błędnych rozliczeń. W przypadku, gdy informacje uzyskane przez Użytkownika za pośrednictwem e-BOK są jego zdaniem

nieprawidłowe, obowiązany jest on dochować procedury reklamacyjnej określonej we właściwym Regulaminie dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków.

7. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn zawinionych przez Użytkownika w związku z korzystaniem przez niego z e-BOK.

IV. Postanowienia końcowe

§ 7

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 Malborku Sp. z o.o.