

## §1

### Postanowienia wstępne

#### 1. Określenia Regulaminu:

- a. Administrator – „Wodociągi Kieleckie” Sp. z o.o., ul. Krakowska 64, 25-701 Kielce
- b. e-BOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta.
- c. Klient - osoba fizyczna lub prawna będąca Usługobiorcą Administratora w zakresie dostawy wody i/lub odbioru ścieków zgodnie z zawartą umową.
- d. Użytkownik - Klient zarejestrowany w systemie e-BOK.
- e. Aktywacja konta Klienta – przyznanie Klientowi unikalnego numeru/symbolu Użytkownika – loginu oraz nadanie hasła w celu umożliwienia korzystania z e-BOK.
- f. Login – numeryczny ciąg znaków służący do identyfikacji, podawany przez Użytkownika w czasie logowania w systemie e-BOK.
- g. Hasło – ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie logowania w systemie e-BOK.  
Uwaga! System rozróżnia małe i wielkie litery.

#### 2. Użytkowanie systemu e-BOK jest bezpłatne.

## §2

### Rejestracja Klienta

#### 1. Formularz zgłoszeniowy dostępny jest:

- a. w wersji elektronicznej na stronie internetowej [www.wod-kiel.com.pl](http://www.wod-kiel.com.pl),
- b. w wersji papierowej w Biurze Obsługi Klienta „Wodociągi Kieleckie” Sp. z o.o., ul. Krakowska 64, 25-701 Kielce

#### 2. Zarejestrowanie Klienta następuje po dostarczeniu do siedziby Administratora wypełnionego formularza zgłoszeniowego oraz okazaniu dokumentu stwierdzającego tożsamość i pisemnej akceptacji niniejszego Regulaminu.

#### 3. Po procesie rejestracji Klient otrzymuje identyfikator i hasło.

#### 4. Konto zostanie aktywowane w ciągu 48 godz.

#### 5. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Klienta z listy użytkowników e-BOK i zablokowanie dostępu do konta na jego żądanie złożone Administratorowi w formie pisemnej.

#### 6. Wszystkie pytania związane z systemem e-BOK, prosimy kierować na adres email: [wodkiel@wod-kiel.com.pl](mailto:wodkiel@wod-kiel.com.pl)

## §3

### Korzystanie z aplikacji e-BOK

#### 1. e-BOK jest dostępny dla Klientów przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do EBOOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji.

#### 2. Podczas pierwszego logowania zaleca się zmianę hasła przez użytkownika.

#### 3. Administrator może w każdej chwili, dodawać nowe usługi, modyfikować i zawieszać usługi dostępne w systemie e-BOK.

#### 4. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania e-BOK.

#### 5. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w przypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.

6. Saldo rozliczeń na dany dzień może nie uwzględniać: wpłat, które nie zostały jeszcze zaewidencjonowane na konto Spółki, wystawionych korekt, zadłużeń objętych sprawami sądowymi oraz odsetek za zwłokę w płatnościach.

#### §4

##### Zakres odpowiedzialności

1. Za prawidłowe działanie e-BOK odpowiada Administrator.
2. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia identyfikatora oraz hasła przez osoby trzecie.
3. System e-BOK działa w oparciu o automatyczne, nie weryfikowane przez pracownika, generowanie informacji. Informacje uzyskane przez Użytkownika systemu e-BOK za jego pośrednictwem nie mogą stanowić podstawy roszczeń wobec Administratora. W każdym przypadku nieprawidłowości co do prezentowanych danych należy skontaktować się z pracownikiem Biura Obsługi Klienta w celu wyjaśnienia nieprawidłowości.
4. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem systemu e-BOK.

#### §5

##### Reklamacje

1. Użytkownicy systemu e-BOK uprawnieni są do składania reklamacji dotyczących działania e-BOK.
2. Reklamacje powinny być kierowane na adres Administratora pocztą tradycyjną, lub na adres email: wodkiel@wod-kiel.com.pl.pl. Reklamację, wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji, należy zgłaszać nie później niż w terminie 7 dni roboczych od dnia, w którym nastąpiło to zdarzenie.
3. Reklamacje wniesione przez osoby nie będące Użytkownikami e-BOK pozostają bez rozpatrzenia.
4. Przy rozpatrywaniu reklamacji Administrator opiera się na treści niniejszego Regulaminu oraz przepisach prawa. Po rozpatrzeniu reklamacji Administrator zawiadamia o sposobie załatwienia reklamacji osobę wnoszącą reklamację, w takiej formie, w jakiej została wniesiona, lub w inny wybrany przez Administratora sposób.

#### §6

##### Inne postanowienia

1. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu e-BOK.
2. Administrator oświadcza, że dane osobowe zawarte w bazie danych e-BOK wykorzystywane będą wyłącznie w celach statutowych. Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu oraz poprawienia swoich danych osobowych.
3. W przypadku zmiany treści Regulaminu e-BOK, Administrator zamieści na stronie [www.wod-kiel.com.pl](http://www.wod-kiel.com.pl) listę zmian lub/i tekst jednolity Regulaminu e-BOK.
4. Regulamin e-BOK opublikowany na stronie internetowej [www.wod-kiel.com.pl](http://www.wod-kiel.com.pl) uznaje się za doręczony do Użytkownika.