

§ 1.

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy dokument określa zasady korzystania z systemu Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (zwanego dalej **e-BOK**), świadczenia usług drogą elektroniczną przez „**Wodociągi Kieleckie**” **Sp. z o.o.** z siedzibą przy ul. Krakowskiej 64, 25-701 Kielce.
2. Niniejszy Regulamin stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu art. 8 Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - o **Administrator / Spółka** – „Wodociągi Kieleckie” Sp. z o.o., ul. Krakowska 64, 25-701 Kielce, e-mail: wodkiel@wod-kiel.com.pl;
 - o **e-BOK** – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne pod adresem internetowym <https://ebok.wod-kiel.com.pl/>;
 - o **Usługobiorca / Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, będąca stroną zawartej ze Spółką umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków;
 - o **Użytkownik** – Klient zarejestrowany w systemie e-BOK, posiadający unikalny Login oraz Hasło;
 - o **Login** – identyfikator numeryczny lub adres e-mail przypisany do Użytkownika, służący do identyfikacji w czasie logowania;
 - o **Hasło** – ciąg znaków ustalany indywidualnie przez Użytkownika, zabezpieczający dostęp do konta e-BOK;
4. Korzystanie z systemu e-BOK jest bezpłatne i dobrowolne.
5. Do korzystania z e-BOK wymagane jest urządzenie z dostępem do sieci Internet, przeglądarka internetowa akceptująca pliki cookies oraz aktywny adres poczty elektronicznej (e-mail).

§ 2.

Rejestracja i aktywacja konta on-line (Bez wizyty w BOK)

1. Założenie oraz aktywacja konta w systemie e-BOK odbywa się **w pełni elektronicznie (on-line), bez potrzeby osobistej wizyty w Biurze Obsługi Klienta.**
2. Przed przystąpieniem do rejestracji Klient zobowiązany jest do zapoznania się i akceptacji postanowień niniejszego Regulaminu oraz zgody na przetwarzanie danych osobowych w celu realizacji usługi.
3. Rejestracja następuje poprzez wypełnienie interaktywnego formularza zgłoszeniowego umieszczonego na stronie internetowej <https://ebok.wod-kiel.com.pl/>
4. W celu autoryzacji i weryfikacji tożsamości Klienta w trybie on-line, w formularzu zgłoszeniowym należy podać dane identyfikacyjne znajdujące się na umowie lub ostatniej fakturze za wodę/ścieki (m.in. numer odbiorcy/umowy, PESEL/NIP oraz wybrane parametry z faktury).
5. Weryfikacja przesłanego formularza nastąpi nie później niż w ciągu 48 godzin od wysłania zgłoszenia.
6. Po poprawnej weryfikacji system e-BOK prześle wiadomość zawierającą dane do logowania.
7. Podczas pierwszego logowania do systemu e-BOK Użytkownik zobowiązany jest do zdefiniowania własnego, bezpiecznego hasła.
8. Użytkownik zobowiązany jest do zabezpieczenia loginu oraz hasła przed dostępem osób niepowołanych. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za skutki udostępnienia danych logowania osobom trzecim.

§ 3.

Zakres usług i funkcjonalności e-BOK

1. System e-BOK jest dostępny dla Użytkowników 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Administrator zastrzega prawo do przerw technicznych na konserwację systemu.
2. W ramach e-BOK Użytkownik ma możliwość:
 - a) podawania aktualnego stanu wodomierza oraz przeglądania historii odczytów;
 - b) dostępu do Faktur bieżących oraz archiwalnych, z możliwością ich podglądu, pobrania oraz wydruku;
 - c) sprawdzania aktualnego stanu rozrachunków oraz salda konta;



- d) realizacji szybkich płatności elektronicznych on-line za faktury bezpośrednio w panelu e-BOK za pośrednictwem zintegrowanego operatora płatności;
 - e) podglądu danych umowy oraz numerów wodomierzy;
 - f) aktualizacji swoich danych kontaktowych (np. zmiana adresu e-mail do powiadomień);
 - g) wysyłania zgłoszeń, zapytań i reklamacji.
3. Podanie odczytu wodomierza przez e-BOK nie stanowi automatycznie podstawy do natychmiastowego wystawienia faktury – faktury wystawiane są zgodnie z cyklem rozliczeniowym.
4. Saldo rozliczeń widoczne w e-BOK może nie uwzględniać wpłat będących w trakcie księgowania, naliczonych odsetek lub sporów sądowych.

§ 4.

Odpowiedzialność i bezpieczeństwo

1. Za prawidłowe działanie e-BOK odpowiada Administrator.
2. Administrator nie odpowiada za skutki użycia loginu i hasła przez osoby trzecie ani za błędnie wprowadzone dane w formularzu rejestracyjnym.
3. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta e-BOK w przypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.

§ 5.

Ochrona danych osobowych (RODO)

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w celu świadczenia usługi e-BOK są „Wodociągi Kieleckie” Sp. z o.o., ul. Krakowska 64, 25-701 Kielce.
2. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do korzystania z e-BOK.
3. Użytkownik ma prawo dostępu do treści swoich danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania. Szczegółowa Polityka Prywatności dostępna jest na stronie <https://www.wod-kiel.com.pl>.

§ 6.

Postanowienia końcowe

1. W przypadku zmiany treści Regulaminu Administrator zamieści jego tekst jednolity na stronie internetowej Spółki oraz w e-BOK.
2. Użytkownik może w dowolnym momencie zrezygnować z korzystania z e-BOK i zawnioskować o usunięcie konta.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem opublikowania na stronie internetowej <https://www.wod-kiel.com.pl>.

PREZES ZARZĄDU
DYREKTOR NACZELNY

mgr Henryk Milcarz

„WODOCIĄGI KIELECKIE”
Sp. z o.o.
25-701 Kielce, ul. Krakowska 64
tel. 41 365-31-00
NIP 959 116 49 32, REG. 290856791