

## Regulamin korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta

**PEWIK GDYNIA Sp. z o.o.**

**z dnia 18 października 2017 roku**

**(tekst jednolity)**

Regulamin określa zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (zwanego dalej: „e-BOK”) w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystywania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług internetowych.

### **I. Postanowienia ogólne**

#### **§ 1.**

1. e-BOK jest własnością PEWIK GDYNIA Sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni, przy ulicy Witomińskiej 29, sąd rejestrowy: Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, numer KRS: 0000126973.
2. e-BOK dostępny jest na stronie internetowej <http://www.pewik.gdynia.pl/>.
3. Administratorem danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 7 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), dotyczących osób korzystających z e-BOK jest Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Gdyni, ul Witomińska 29, 81-311 Gdynia.
4. Regulamin korzystania z e-BOK jest dostępny na stronie internetowej <http://www.pewik.gdynia.pl/> oraz w Biurze Obsługi Klienta.

#### **§ 2.**

Użyte w dalszej części Regulaminu określenia oznaczają:

1. **Operator** – PEWIK GDYNIA Sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni przy ulicy Witomińskiej 29.
2. **e-BOK** – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta.
3. **Klient** – podmiot, który jest stroną zawartej z Operatorem umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
4. **Użytkownik** – klient zarejestrowany w e-BOK posiadający login i hasło.
5. **Login** – adres e-mail Użytkownika.
6. **Hasło** – kombinacja co najmniej 5 znaków (co najmniej jedna mała i co najmniej jedna duża litera, bez znaków specjalnych), zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do e-BOK.

### **II. Rejestracja**

#### **§ 3.**

1. Przed rejestracją w e-BOK Klient zobowiązany jest do zapoznania się z niniejszym Regulaminem. Rejestrując się, Klient potwierdza, że zapoznał się z treścią Regulaminu i wyraża zgodę na wszystkie postanowienia w nim zawarte.
2. Zarejestrowanie Klienta może nastąpić tylko drogą internetową.

3. Klient wypełnia formularz zgłoszeniowy umieszczony na stronie <https://ebok.pewik.gdynia.pl/public/rejestracja>.
4. Po wypełnieniu i wysłaniu przez Klienta drogą elektroniczną formularza następuje automatyczne przesłanie informacji zwrotnej na podany adres e-mail, w celu potwierdzenia przez Klienta adresu e-mailowego. Po wykonaniu przez Klienta wszystkich dyspozycji na adres e-mailowy przesłane zostaje potwierdzenie aktywacji konta w e-BOK.
5. Użytkownik powinien przechowywać login i hasło w sposób zabezpieczający je przed dostępem osób trzecich.

### **III. Zasady korzystania z e-BOK**

#### **§ 4.**

1. Korzystanie z e-BOK możliwe jest za pośrednictwem loginu i hasła.
2. Korzystanie z e-BOK jest bezpłatne.
3. W e-BOK na koncie Użytkownika dostępny jest aktualny wykaz danych dotyczących: zawartych umów, wystawionych faktur VAT za dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków, wystawionych faktur VAT za sprzedaż pozostałą, salda rozliczeń, odczytów wodomierzy, rozliczeń rzeczywistych, zużycia wody/ścieków, terminu legalizacji wodomierza do pomiaru wody bezpowrotnie zużytej, korespondencji Użytkownika z PEWIK GDYNIA Sp. z o.o. zgłoszonej za pośrednictwem e-BOK.
4. Operator zobowiązany jest do zablokowania konta e-BOK na każde żądanie Użytkownika zgłoszone w formie pisemnej lub elektronicznej.
5. Niezbędnym dla prawidłowego korzystania z e-BOK jest posiadanie przez Użytkownika przeglądarki internetowej z włączoną akceptacją plików typu cookie oraz umożliwiającą nawiązanie połączenia szyfrowanego SSL.
6. e-BOK może być obsługiwany przez dowolną z następujących przeglądarek: Internet Explorer 11+, iOS 7+, Firefox (wersja aktualna), Chrome (wersja aktualna).

#### **§ 5.**

1. Operator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania e-BOK. O zmianach użytkownicy zostaną powiadomieni drogą elektroniczną.
2. Operator ma prawo zablokować dostęp do konta Użytkownika w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez Użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym regulaminem lub przepisami prawa. Użytkownik nie może przysyłać treści o charakterze bezprawnym.
3. Operator podejmie wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie serwisu w zakresie możliwości wynikających z dostępu technicznego.
4. Zgłoszenie przez Użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: bok@pewik.gdynia.pl. Reklamacja powinna zostać zgłoszona niezwłocznie. Rozpatrzenie reklamacji przez Operatora następuje w ciągu 14 dni od daty wpływu reklamacji. O sposobie rozpatrzenia reklamacji, jak również o przedłużeniu terminu rozpatrzenia reklamacji (do 1 miesiąca w szczególnie uzasadnionych sytuacjach), użytkownik zostanie niezwłocznie poinformowany drogą elektroniczną.
5. Operator e-BOK nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.
6. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędne dane wprowadzone przez siebie w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane w wyniku tego za pomocą e-BOK.
7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła użytkownika przez osoby trzecie, jeżeli użycie to wynikało z przyczyn zawinionych przez użytkownika, w szczególności wskutek nienależytego zabezpieczenia przez Użytkownika dostępu do loginu i hasła przed osobami trzecimi.

8. Informacje uzyskane za pośrednictwem e-BOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez Operatora postanowień umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, w szczególności błędnych rozliczeń. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn zawinionych przez Użytkownika w związku z korzystaniem przez niego z e-BOKu.

#### **IV. Postanowienia końcowe**

##### **§ 6.**

1. Prawem właściwym dla wszystkich stosunków prawnych wynikających z niniejszego regulaminu jest prawo polskie. Wszelkie spory będą rozstrzygane przez właściwe polskie sądy powszechne.
2. W sprawach nie uregulowanych w niniejszym regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego.
3. Regulamin wchodzi z życie z dniem 27 października 2017 roku.