



Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta

Regulamin korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta „Zielonogórskich Wodociągów i Kanalizacji” sp. z o.o. w Zielonej Górze

1. Definicje

- 1.1. ZWIK – „Zielonogórskie Wodociągi i Kanalizacja” sp. z o.o. z siedzibą w Zielonej Górze, ul. Zjednoczenia 110A, 65-120, ul. Zjednoczenia 110A, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Zielonej Górze, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 211506, NIP 1040000159, telefon: 68 4519 300, fax: 68 4519 340, adres e-mail: poczta@zwik.zgora.pl.
- 1.2. Regulamin - niniejszy Regulamin korzystania z Usługi.
- 1.3. Usługa - określona niniejszym Regulaminem Usługa polegająca na udostępnianiu Klientom przez ZWIK dokumentów w postaci elektronicznej za pośrednictwem EBOK oraz możliwości wglądu do danych Klienta, a także umożliwianiu zgłaszania zmiany danych Klienta oraz składania oświadczeń i wyrażania zgód.
- 1.4. EBOK – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta, aplikacja dla Klientów ZWIK dostępna na stronie internetowej pod adresem ebok.zwik.zgora.pl, umożliwiająca korzystanie z Usługi.
- 1.5. BOK – stacjonarne Biuro Obsługi Klienta zlokalizowane w siedzibie ZWIK przy ul. Zjednoczenia 110A w Zielonej Górze.
- 1.6. Klient - osoba fizyczna, w tym także prowadząca działalność gospodarczą (przedsiębiorca), lub osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, będąca stroną zawartej ze ZWIK Umowy.
- 1.7. Umowa – zawarta pomiędzy Klientem a ZWIK umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
- 1.8. Użytkownik – zarejestrowany w EBOK Klient.
- 1.9. Kod Klienta – unikalny numeryczny identyfikator Klienta nadawany przez ZWIK podczas zawierania Umowy. Kod ten prezentowany jest na Umowie oraz dokumentach rozliczeniowych dostarczanych przez ZWIK.
- 1.10. Login (Logowanie) – adres e-mail lub Kod Klienta użyty przez Użytkownika podczas Rejestracji w EBOK, który w połączeniu z Hasłem podczas logowania umożliwia dostęp do Konta. Nie ma możliwości Rejestracji odrębnych Kont na ten sam Login.
- 1.11. Hasło – ciąg znaków podany przez Klienta podczas Rejestracji, który w połączeniu z Loginem podczas logowania umożliwia dostęp do Konta. Hasło zabezpiecza przed nieuprawnionym dostępem do EBOK osób trzecich. Hasło musi składać się, z co najmniej 8 znaków, w tym, co najmniej jedna duża litera i co najmniej jedna cyfra. Zalecane jest, aby Hasło było unikalne i zawierało znaki specjalne. Hasło nie może zawierać polskich znaków.
- 1.12. Konto – indywidualne konto Klienta w EBOK, do którego dostęp ma Użytkownik. Konto zawiera m.in. przypisane do danego Klienta dane i informacje dotyczące rozliczeń i umów zawartych pomiędzy Klientem a ZWIK.
- 1.13. Rejestracja – dwuetapowy proces, którego efektem jest utworzenie Konta w EBOK.
- 1.14. Konsument - osoba fizyczna dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta

- 1.15. Ustawa - ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz.U z 2020 r. poz. 344).
- 1.16. Administrator - ZWIK, który nadzoruje prace i funkcjonowanie EBOK i jest odpowiedzialny za zarządzanie oraz jego poprawne funkcjonowanie i wykonanie Usługi.

2. Postanowienia ogólne

- 2.1. Usługa jest świadczona na podstawie Ustawy oraz Regulaminu, który określa zakres i zasady korzystania z EBOK oraz zasady i warunki świadczenia drogą elektroniczną Usługi.
- 2.2. Użytkownikiem może zostać każdy Klient po dokonaniu Rejestracji.
- 2.3. Założenie Konta w EBOK, jest możliwe wyłącznie po zaakceptowaniu postanowień Regulaminu i jest równoznaczne z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze ZWIK.
- 2.4. Korzystanie z udostępnionych funkcjonalności EBOK jest bezpłatne.
- 2.5. Właścicielem serwisu i domeny internetowej ebok.zwik.zgora.pl jest ZWIK.
- 2.6. Administratorem danych osobowych jest: „Zielonogórskie Wodociągi i Kanalizacja” sp. z o.o. z siedzibą w Zielonej Górze, ul. Zjednoczenia 110A, 65-120, ul. Zjednoczenia 110A, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Zielonej Górze, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 211506, NIP 1040000159, telefon: 68 4519 300, fax: 68 4519 340, adres e-mail: poczta@zwik.zgora.pl. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania i ochrony danych osobowych w związku z realizacją usługi EBOK są dostępne w zakładce Polityka prywatności na stronie ebok.zwik.zgora.pl.
- 2.7. Regulamin wchodzi w życie z dniem umieszczenia go na stronie internetowej ebok.zwik.zgora.pl.
- 2.8. Regulamin jest stale dostępny na stronie internetowej ebok.zwik.zgora.pl oraz w siedzibie ZWIK BOK.

3. Wymagania techniczne EBOK

- 3.1. Do poprawnego działania EBOK wymagana jest przeglądarka internetowa kompatybilna ze standardem HTML 4.0 lub nowszym akceptująca pliki cookies.
- 3.2. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia oprogramowania lub sprzętu, z którego korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają mu korzystanie z określonych Usług.

4. Rejestracja

- 4.1. Rejestracja Użytkownika:
 - 4.1.1. Cały proces rejestrowania Użytkownika wymaga dostępu do Internetu w celu dostępu do EBOK i skrzynki poczty elektronicznej (dla adresu e-mail użytego podczas Rejestracji).
 - 4.1.2. Użytkownik wypełnia elektroniczny formularz rejestracyjny dostępny w EBOK (REJESTRACJA), a także potwierdza zapoznanie się z Regulaminem oraz akceptację jego treści poprzez zaznaczenie pola „Akceptuję regulamin”. Akceptacja Regulaminu jest warunkiem koniecznym do kontynuowania procesu Rejestracji i korzystania z Usługi.
 - 4.1.3. Na adres e-mail podany w formularzu rejestracyjnym, automatycznie wysłana zostanie wiadomość w celu potwierdzenia procesu Rejestracji (e-mail aktywacyjny).

- 4.1.4. Po odebraniu e-maila aktywacyjnego należy kliknąć w załączony w jego treści link w celu potwierdzenia. Adres strony internetowej powinien zaczynać się od <https://ebok.zwik.zgora.pl/>).
- 4.2. Użytkownik zobowiązany jest bezwzględnie zabezpieczyć swój Login oraz Hasło przed dostępem osób niepowołanych. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszystkie skutki wynikłe z korzystania z EBOK i składania w nim dyspozycji przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie Loginu i Hasła Użytkownika z przyczyn leżących po stronie Użytkownika.
- 4.3. Po zalogowaniu do EBOK, w dowolnym momencie, Użytkownik ma możliwość zmiany Hasła na inne. EBOK udostępnia również funkcję odblokowania Konta w przypadku, gdy Użytkownik zapomni swoje hasło.

5. Usługi dostępne za pośrednictwem EBOK

- 5.1. W ramach EBOK Użytkownik ma możliwość:
 - 5.1.1. Podglądu podstawowych danych ewidencyjnych Klienta oraz adresów jego punktów rozliczeniowych wraz z informacją o zamontowanych w nich wodomierzach.
 - 5.1.2. Podania bieżącego stanu wodomierza (głównego i ogrodowego) oraz przeglądu zarejestrowanych do rozliczenia odczytów wodomierzy.
 - 5.1.3. Uzyskania informacji o bieżącym saldzie na koncie Klienta wynikającego wyłącznie z tytułu Umowy oraz usług z tym związanych np. montaż, wymiana legalizacyjna itp.
 - 5.1.4. Podglądu i pobrania wystawionych dokumentów sprzedaży oraz podglądu zarejestrowanych wpłat.
 - 5.1.5. Dokonania płatności w trybie bezgotówkowym za wskazane faktury itp.
 - 5.1.6. Zarejestrowania zgłoszeń w zakresie obsługi umów, realizacji usług oraz zauważonych nieprawidłowości dostaw wody lub odprowadzania ścieków, w tym awarii sieci wodociągowej i kanalizacyjnej.
 - 5.1.7. Pobrania formularzy i wzorów dokumentów niezbędnych do składania wniosków w ramach usług świadczonych przez ZWIK.
 - 5.1.8. Zmiany sposobu dostarczania dokumentów sprzedaży – faktur, tj. włączenia bądź wyłączenia usługi e-faktura.
 - 5.1.9. Włączenia lub wyłączenia powiadamiania poprzez SMS lub e-mail o wystawieniu nowej faktury, przypomnieniu o terminie zapłaty oraz innych istotnych z punktu widzenia ZWIK zdarzeniach mających wpływ na świadczone usługi.
- 5.2. ZWIK ma prawo w każdym czasie modyfikować Usługę dostępną za pośrednictwem EBOK. Informacje o modyfikacjach w tym zakresie publikowane są w postaci bieżących komunikatów o fakcie wprowadzenia modyfikacji.

6. Korzystanie z usług EBOK

- 6.1. EBOK jest dostępny dla Użytkowników 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do EBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji lub aktualizacji systemu informatycznego.
- 6.2. Klient zobowiązuje się do niedostarczania za pośrednictwem EBOK treści o charakterze bezprawnym lub sprzecznym z Regulaminem.

Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta

- 6.3. Administrator ma prawo zablokować dostęp do Konta Użytkownika w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
- 6.4. Administrator ma prawo do zablokowania realizacji dyspozycji (na przykład podanie stanu licznika), gdy zaistnieje uzasadniona wątpliwość, co do jej autentyczności lub zgodności ze stanem faktycznym.
- 6.5. Środki pieniężne przekazane za pośrednictwem funkcji płatności bezgotówkowych dostępnych w EBOK będą przekazywane na konta ZWiK w terminie określonym przez operatora płatności elektronicznych. Rozliczenia z Klientem dokonywane są na podstawie daty wpływu środków na te konta, a nie daty wykonania płatności.
- 6.6. Użytkownik może zrezygnować z korzystania z Usługi w każdej chwili, bez podawania przyczyny. W tym celu, należy poinformować ZWiK o swojej decyzji o rezygnacji w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną) lub zarejestrowania zgłoszenia z kategorii „Inne” o treści zawierającej oświadczenie o rezygnacji. Oświadczenie może być złożone za pomocą wzoru stanowiącego załącznik nr 2. Rezygnacja z korzystania z Usługi jest równoznaczna z rozwiązaniem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną i może oznaczać brak możliwości korzystania przez Użytkownika z usług, do których wykorzystywano EBOK. Powyższe nie stanowi rozwiązania Umowy ani innych umów zwartych z Klientem.
- 6.7. W przypadkach szczególnych, mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność Usługi, ZWiK ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia działania Usługi, bez wcześniejszego powiadomienia, i przeprowadzenia niezbędnych prac serwisowych.

7. Reklamacje

- 7.1. Użytkownicy są uprawnieni do składania reklamacji dotyczących działania EBOK. Reklamacje powinny być kierowane do Administratora w formie pisemnej na adres: ul. Zjednoczenia 110 A, 65-120 Zielona Góra lub poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny w EBOK.
- 7.2. Reklamujący Użytkownik zobowiązany jest przytoczyć wszystkie okoliczności faktyczne bądź prawne uzasadniające reklamację. Nieprzytoczenie wszelkich okoliczności faktycznych bądź prawnych może skutkować wydłużeniem rozpatrywania reklamacji lub jej oddaleniem.
- 7.3. ZWiK rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od daty jej wpływu.
- 7.4. Przy rozpatrywaniu reklamacji ZWiK opiera się na przepisach niniejszego Regulaminu oraz przepisach prawa. O rozpatrzeniu reklamacji ZWiK niezwłocznie powiadamia pisemnie lub mailowo Użytkownika.

8. Zakres odpowiedzialności

- 8.1. Za prawidłowe działanie EBOK odpowiada Administrator.
- 8.2. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane, w tym w formularzu rejestracyjnym oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą EBOK.
- 8.3. Użytkownik w sytuacji pojawienia się w EBOK błędu, w szczególności w zakresie prezentowanych danych, powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt Administratorowi.
- 8.4. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikłe z korzystania z EBOK i składania w nim dyspozycji przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie Loginu i Hasła Użytkownika z przyczyn leżących po stronie Użytkownika, a także za szkody powstałe w związku z

Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta

wykorzystaniem informacji uzyskanych przez osobę nieuprawnioną za pośrednictwem EBOK z przyczyn leżących po stronie Użytkownika.

- 8.5. Informacje uzyskane za pośrednictwem EBOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń wobec ZWIK, w szczególności z tytułu błędnych rozliczeń.
- 8.6. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane nieprawidłowym funkcjonowaniem sprzętu, sieci komputerowej i telekomunikacyjnej u Klienta oraz sieci operatorów zewnętrznych, a także działaniami Klienta lub Użytkowników niezgodnymi z Umową, Regulaminem lub z obowiązującymi przepisami prawa.

9. Odstąpienie od Regulaminu przez Konsumenta

- 9.1. Klient będący Konsumentem, a także osobą fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, ma prawo odstąpić od Regulaminu w terminie 14 dni od dnia jego zaakceptowania, bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów z tego tytułu.
- 9.2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia, należy poinformować ZWIK o swojej decyzji o odstąpieniu od Regulaminu w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną). Oświadczenie może być złożone za pomocą wzoru stanowiącego załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 poz. 287). Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
- 9.3. W przypadku odstąpienia od Regulaminu, umowę uważa się za niezawartą.

10. Postanowienia końcowe

- 10.1. ZWIK zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu. ZWIK zawiadomi Klienta, z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem o zmianie Regulaminu za pośrednictwem EBOK lub wiadomości elektronicznej dostarczonej na wskazany przez Klienta adres e-mail, przesyłając nowy tekst Regulaminu lub wskazanie konkretnych zmian Regulaminu, wraz z datą wejścia w życie tych zmian. Klient jest uprawniony, w terminie 14 dni od dnia otrzymania odpowiednio nowego tekstu Regulaminu lub wskazania konkretnych zmian Regulaminu do złożenia oświadczenia pocztą tradycyjną lub elektroniczną, bądź za pośrednictwem EBOK, że nie akceptuje wprowadzonych zmian i wypowiada Umowę. Niezłożenie takiego oświadczenia w powyższym terminie oznacza wyrażenie przez Klienta zgody na nowe brzmienie Regulaminu. Powyższe uprawnienie nie stanowi rozwiązania Umowy ani innych umów zwartych z Klientem.
- 10.2. Wszelkie spory wynikłe w związku ze świadczeniem Usługi będą rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny.
- 10.3. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają właściwe przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności kodeksu cywilnego oraz Ustawy.