

Regulamin usługi e-BOK

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Regulamin usługi e-BOK, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta, w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystywania indywidualnego konta Klienta.
2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - 1) **Administrator lub Spółka** – Hydrodukt Sp. z o.o.
 - 2) **e-BOK** - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta,
 - 3) **Klient lub Odbiorca usług** - osoba fizyczna, prawna lub inna jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej ze Spółką umowy o zaopatrzenie w wody i/lub odprowadzanie ścieków,
 - 4) **Użytkownik** - klient zarejestrowany w e-BOK, posiadający login i hasło,
 - 5) **Login** – symbol klienta/identyfikator lub e-mail, który Spółka nadała danemu Klientowi,
 - 6) **Hasło** - kombinacja znaków zapewniająca Klientowi wyłączność dostępu do e-BOK.
3. Serwis e-BOK jest własnością Hydrodukt Sp. z o.o. z siedzibą w Wiązownie przy ul. Boryszewskiej 2.
4. Dostęp do e-BOK możliwy jest poprzez stronę internetową <https://ebok.hydrodukt.pl> lub poprzez zakładkę e-BOK na stronie <https://hydrodukt.pl>

§ 2

Rejestracja Odbiorcy

1. Rejestracja Użytkownika w e-BOK może nastąpić:
 - elektronicznie poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego umieszczonego na stronie <https://ebok.hydrodukt.pl>;
 - osobiście w siedzibie Spółki po wypełnieniu formularza rejestracyjnego.
2. Przed rejestracją Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się treścią niniejszego Regulaminu.
3. Rejestracja w e-BOK przez Odbiorcę usług wymaga akceptacji postanowienia niniejszego Regulaminu oraz wyrażenia zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach obsługi e-BOK.
4. Administrator zastrzega sobie prawo do weryfikacji danych zawartych w formularzu zgłoszeniowym, w tym umocowania do reprezentowania osoby składającej formularz zgłoszeniowy.
5. Po weryfikacji danych, login i hasło zostaną wysłane na podany adres e-mail w terminie do 24 godzin od dnia rejestracji w e-BOK.
6. 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.
7. Minimalne wymagania techniczne dla systemu informatycznego Użytkownika:
 - Komputer z dostępem do internetu i monitorem o rozdzielczość ekranu minimum 800x600 pikseli;
 - Przeglądarka internetowa. Zaleca się używanie następujących przeglądarek: IE 10.x, Mozilla FF 15.x, Opera 12.x, Chrome 2.x. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane, Administrator nie gwarantuje poprawności działania e-BOK-a;

- Oprogramowanie do odczytywania plików PDF (Portable Dokument Format). W przypadku braku oprogramowania nie wszystkie usługi udostępnione przez e-BOK będą poprawnie działały.

§ 3

Zasady korzystanie z usług e-BOK

1. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz dyspozycje składane przez e-BOK, jako Użytkownik.
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.

§ 4

Zakres usługi

1. Dla Użytkownika dostępne są w e-BOK następujące informacje i opcje interaktywne:
 - 1) wgląd do swoich danych oraz możliwość zgłoszenia ich zmiany,
 - 2) wgląd do danych związanych z fakturami: sprawdzenie numeru dokumentu, daty wystawienia, wartości, terminu płatności oraz numeru indywidualnego konta bankowego;
 - 3) podgląd odpisu faktury lub korekty faktury;
 - 4) podgląd salda Odbiorcy usług (aktualizacja salda następuje każdorazowo w dniu następnym po zaksięgowaniu operacji na koncie Odbiorcy usług lub wystawieniu faktury), przy czym saldo rozliczeń na dany dzień może nie uwzględniać wpłat, które nie zostały jeszcze zewidencjonowane;
 - 5) możliwość podania wskazań wodomierzy, jak również sprawdzenia odczytów wodomierza, możliwość dodania odczytu wodomierza jeżeli w tym zakresie została wyrażona akceptacja przy rejestracji Użytkownika;
 - 6) graficzna prezentacja wartości faktur oraz wskazań wodomierza;
 - 7) informacje na temat zawartych umów o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków;
 - 8) możliwość dokonania zgłoszenia sprawy według dostępnej w e-BOK klasyfikacji zgłoszeń, z możliwością przesłania plików;
 - 9) wgląd w powiadomienia Odbiorców usług;
 - 10) wyrażenie zgody na wystawianie i przesyłanie e- Faktur i innych dokumentów w formie elektronicznej.

§ 5

Przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika podanych przy rejestracji do e-BOK jest Hydrodukt Sp. z o.o.
2. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się na zasadach określonych w załączniku do niniejszego Regulaminu.

§ 6

Postanowienia końcowe

1. Administrator zastrzega sobie prawo do zmiany zasad funkcjonowania e-BOK. Informacje

o zmianach będą publikowane na stronie www.hydrodukt.pl.

2. Administrator zastrzega sobie prawo do dokonywania przerw w dostępie do e-BOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji lub aktualizacji systemu informatycznego.
3. 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 Użytkownika.
4. Administrator podejmie wszelkie dostępne mu działania, aby zapewnić poprawne funkcjonowanie e-BOK.
5. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szybkość przesyłania danych i ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych oraz łączy 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 to zgłoszenie wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących działania e-BOK jest możliwe za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: ebok@hydrodukt.pl lub pod numerem telefonu 22 789-01-33.
7. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn zawinionych przez Użytkownika, w związku z korzystaniem przez niego z e- BOK.

