

## Regulamin internetowego Biura Obsługi Klienta - eBOK

Zapisy niniejszego Regulaminu Internetowego Biura Obsługi Klienta eBOK, zwanego dalej Regulaminem”, stanowią zasady oraz warunki korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta eBOK.

Przed rejestracją w Internetowym Biurze Obsługi Klienta eBOK należy uważnie przeczytać poniższy Regulamin. Rejestrując się Odbiorca potwierdza, że zapoznał się z treścią Regulaminu i wyraża zgodę na wszystkie postanowienia w nim zawarte.

### Postanowienia ogólne

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
  - 1.1. eBOK – Internetowe Biuro Obsługi Klienta eBOK
  - 1.2. Spółka – Otwockie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o.
  - 1.3. Odbiorca (Nabywca) – podmiot, który jest stroną zawartej z Otwockim Przedsiębiorstwem Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. umowy na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków
  - 1.4. Użytkownik – Odbiorca lub reprezentant Odbiorcy, zarejestrowany w Internetowym Biurze Obsługi Klienta eBOK
  - 1.5. Administrator – Otwockie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Otwocku przy ulicy Józefa Ignacego Kraszewskiego 1, 05-402 Otwock
  - 1.6. Login – numer identyfikacyjny, który Otwockie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. nadało każdemu Odbiorcy. Jest to 6 cyfr zapisanych na fakturze za dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków po słowie NABYWCA
  - 1.7. Hasło Startowe – unikalny ciąg znaków podawany przez Administratora w czasie procesu rejestracji w serwisie eBOK, identyfikujący Odbiorcę podczas procesu pierwszego logowania
  - 1.8. Hasło Użytkownika – ciąg znaków, podawany przez Użytkownika w czasie procesu logowania do Internetowego Biura Obsługi Klienta eBOK.
2. Serwis eBOK jest własnością Otwockiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Otwocku przy ul. Józefa Ignacego Kraszewskiego 1, 05-402 Otwock, wpisanej do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla miasta stołecznego Warszawy, Sąd Gospodarczy XIV Wydział KRS pod numerem KRS: 0000287447, REGON: 141152456, NIP: 5321954266, BDO 000098953.
3. Administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy o ochronie danych osobowych jest Otwockie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Otwocku przy ulicy Józefa Ignacego Kraszewskiego 1, 05-402 Otwock.
4. Akceptacja niniejszego Regulaminu stanowi jednocześnie zgodę na przetwarzanie danych osobowych Odbiorcy w zakresie, w jakim będzie to niezbędne do prawidłowego działania Internetowego Biura Obsługi Klienta eBOK.



5. Dane osobowe Odbiorcy podlegają ochronie zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2014 r. poz. 1182 ze zm.). Odbiorcy przysługuje prawo wglądu do treści swoich danych, prawo żądania aktualizacji danych zgodnie z przepisami tej ustawy.
6. Funkcjonowanie serwisu eBOK nadzoruje Administrator.
7. Użytkowanie Internetowego Biura Obsługi Klienta eBOK jest bezpłatne.
8. Regulamin korzystania z serwisu eBOK jest dostępny na stronie internetowej [www.opwik.com/strefa-klienta/ebok](http://www.opwik.com/strefa-klienta/ebok)
9. Akceptacja wystawiania i przesyłania faktur w formie elektronicznej przez Administratora jest zgodna z ustawą z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. 2011 Nr 177, poz. 1054 ze zm.).

## Rejestracja

1. Proces rejestracji Odbiorcy w serwisie eBOK polega na wypełnieniu i dostarczeniu jednego z formularzy:
  - 1.1. „Formularz udostępnienia serwisu internetowego eBOK”
  - 1.2. „Formularz zgody na wystawianie i przesyłanie faktur VAT i powiadomień w formie elektronicznej”Formularze dostępne są na stronie [www.opwik.com/strefa-klienta/ebok](http://www.opwik.com/strefa-klienta/ebok) oraz w Biurze Obsługi Klienta w siedzibie Przedsiębiorstwa. Na podany przez Odbiorcę adres e-mail zostanie wysłana wiadomość z Loginem i Hasłem Startowym. Logowanie odbywa się na stronie [www.opwik.com/strefa-klienta/ebok](http://www.opwik.com/strefa-klienta/ebok) Podczas pierwszego logowania następuje obowiązkowa zmiana Hasła Startowego na Hasło Użytkownika.
2. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć Login oraz Hasło (Startowe i Użytkownika) przed dostępem osób niepowołanych.
3. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do serwisu eBOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie Loginu i Hasła (Startowego i Użytkownika).
4. Zmiana Hasła Użytkownika w przypadku jego zapomnienia lub nieupoważnionego użycia odbywa się za pośrednictwem funkcji „zapomniałem hasła” dostępnej na ekranie logowania do eBOK lub konsultanta pod numerem telefonu: 22 779 42 96 wew. 3.
5. W celu rezygnacji z korzystania z usługi serwisu eBOK Użytkownik zobowiązany jest do jej pisemnego zgłoszenia na adres siedziby Administratora lub e-mailowo na adres: sekretariat@opwik.com
6. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Odbiorcy z listy użytkowników eBOK na każde jego żądanie zgłoszone pisemnie na adres Administratora.
7. W przypadku rozwiązania umowy na dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków Administrator zobowiązany jest zablokować dostęp do konta Odbiorcy w terminie 30 dni kalendarzowych od daty rozwiązania ww. umowy.

## Korzystanie z usługi serwisu eBOK

1. eBOK jest dostępny dla Odbiorcy 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.



2. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do serwisu eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych.
3. Administrator może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować usługi dostępne w serwisie eBOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe usługi.
4. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania serwisu eBOK. O zmianach użytkownicy zostaną powiadomieni drogą elektroniczną.
5. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta Odbiorcy w przypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
6. Administrator Internetowego Biura Obsługi Klienta eBOK nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, systemowych oraz rodzajów łączy transmisyjnych.

### **Zakres odpowiedzialności**

1. Użytkownik jest zobligowany do zgłoszenia Administratorowi serwisu eBOK wszelkich problemów technicznych mogących wystąpić podczas procesu rejestracji jak i nieprawidłowości związanych z funkcjonowaniem serwisu eBOK.
2. Zgłoszenia należy dokonać pisemnie na adres Administratora lub na adres poczty elektronicznej Administratora: sekretariat@opwik.com
3. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za dyspozycje zrealizowane za pomocą Internetowego Biura Obsługi Klienta eBOK
4. Za prawidłowe działanie serwisu eBOK odpowiada Administrator.
5. Zabronione jest przekazywanie Loginu lub Hasła osobom trzecim, w sytuacji gdy osoby trzecie dane prezentowane w serwisie eBOK chcą wykorzystać w celach komercyjnych. W przypadku stwierdzenia takiego faktu Administrator zastrzega sobie prawo do zablokowania konta.
6. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia Loginu lub Hasła przez osoby trzecie.
7. Informacje uzyskane za pośrednictwem serwisu eBOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez Otwockie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. postanowień umowy na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków, w szczególności błędnych rozliczeń.
8. Otwockie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem serwisu eBOK.

### **Wymagania systemowe**

#### **1. Wymagania przeglądarki internetowej:**

- 1.1. Internet Explorer wersja: 11.0
- 1.2. Firefox wersja: 34.0.5
- 1.3. Chrome wersja: 39.0
- 1.4. Opera wersja: 26.0
- 1.5. Safari wersja: 5.1.7.

#### **2.2. Konto poczty e-mail**

- 2.3. Adres e-mail OPWIK powinien być dodany do adresów zaufanych.

#### **2. Inne wymagania systemowe:**

- 2.1. Adobe Reader X

