

Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta PWiK STAR-WiK Sp. z o.o.

I.

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin określa zasady korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK), w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystywania indywidualnego konta użytkownika.
2. Serwis e-BOK jest własnością przedsiębiorstwa PWiK STAR-WiK Spółka z o.o. z siedzibą w Starogardzie Gdańskim przy ul. Lubichowskiej 128, KRS 0000188316 Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP: 592-020-29-59.
3. Dostęp do e-BOK możliwy jest poprzez stronę internetową <http://star-wik.pl> lub bezpośrednio przez <https://e-bok.star-wik.pl>
4. Administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity; Dz.U. : z roku 2002 Nr 101 poz. 926 z póź. zmianami) jest przedsiębiorstwo PWiK STAR-WiK Spółka z o.o. z siedzibą w Starogardzie Gdańskim przy ul. Lubichowskiej 128.

§ 2

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - Administrator – PWiK STAR-WiK Spółka z o.o. z siedzibą w Starogardzie Gdańskim przy ul. Lubichowskiej 128
 - e - BOK – Internetowe Biuro Obsługi Klienta,
 - Odbiorca usług – osoba fizyczna lub prawna będąca stroną zawartej z Przedsiębiorstwem Wodociągów i Kanalizacji STAR-WiK Spółka z o.o. z siedzibą w Starogardzie Gdańskim przy ul. Lubichowskiej 128 umowy o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków,
 - Użytkownik – Odbiorca usług zarejestrowany w Internetowym Biurze Obsługi Klienta (e-BOK), posiadający login i hasło,
 - Login – numer identyfikacyjny, który nadaje przedsiębiorstwo Administrator każdemu Odbiorcy usług,
 - Hasło – kombinacja min. 6 znaków która musi zawierać znaki numeryczne, dużą i małą literę, nie może zawierać numeru odbiorcy, zapewniając Użytkownikowi wyłączność dostępu do e-BOK.

II.

Rejestracja

§ 3

1. Przed rejestracją Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu.
2. Rejestracja Użytkownika w e-BOK może nastąpić:
 - a. W biurze obsługi klienta w siedzibie firmy, gdzie klient po wypełnieniu wniosku o dostęp do elektronicznego Biura Obsługi Klienta, otrzyma identyfikator i hasło do logowania,
 - b. Drogą internetową poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego umieszczonego na stronie <https://e-bok.star-wik.pl>
3. Administrator zastrzega sobie prawo do weryfikacji danych zawartych w formularzu zgłoszeniowym, w tym umocowania osoby składającej formularz zgłoszeniowy.
4. Po weryfikacji danych login i hasło zostaną wysłane na podany adres e-mail w terminie 7 dni od dnia rejestracji w e-BOK.
5. 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.

III.

Korzystanie z usług e-BOK

§ 4

1. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz dyspozycje realizowane przez e-BOK.
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.
7. Do prawidłowego działania e-BOK niezbędne jest posiadanie przez Użytkownika przeglądarki internetowej kompatybilnej ze standardem HTML 4.0 lub nowszym akceptująca pliki cookies.

§ 5

1. Użytkownik może korzystać z następujących usług:
 - a) przeglądać swoje dane kontaktowe, przeglądać umowy będące podstawą regulacji między Administratorem, a Odbiorcą usług dotyczące świadczenia usług dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków,
 - b) przeglądać wystawione faktury, dokonane zapłaty oraz stan salda na koncie rozrachunkowym, wydrukować obraz faktury,
 - c) sprawdzić historię odczytów i wymian wodomierzy oraz przekazać informację o stanie wodomierza w przypadkach, gdy z przyczyn niezależnych od przedsiębiorstwa PWiK STAR-WiK Sp. z o.o. nie dokonano odczytu wodomierza,

§ 6

1. Administrator zastrzega sobie prawo do zmiany zasad funkcjonowania e-BOK, uprawniony jest do modyfikowania danych w e-BOK.
2. 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 przez Użytkownika.
3. Administrator podejmie wszelkie dostępne mu działania, aby zapewnić poprawne funkcjonowanie e-BOK.
4. Zgłaszanie przez Użytkownika nieprawidłowości działania e-BOK odbywa się na adres **bok@star-wik.pl**. O sposobie rozwiązania problemu Użytkownik zostanie powiadomiony bezzwłocznie.
5. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szybkość przesyłania danych i jej 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, obowiązany jest on dochować procedury reklamacyjnej określonej we właściwym Regulaminie dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków.
7. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn zawinionych przez Użytkownika w związku z korzystaniem przez niego z e-BOK.

IV.

Postanowienia końcowe

§ 7

1. W sprawach nie uregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie: umowa na zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków i przepisy obowiązującego prawa, w szczególności przepisy kodeksu cywilnego.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem opublikowania go na stronach internetowych przedsiębiorstwa PWiK STAR-WiK Sp. z o.o.