

## Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK)

Wydanie z dnia 10.10.2022

### 1. Postanowienia ogólne

a. Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK), zwany dalej Regulaminem określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez **Wodociągi Miejskie w Radomiu Sp. z o.o.**, zwane dalej Przedsiębiorstwem, z wykorzystaniem stron internetowych.

b. Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 Ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 344)

c. Wyrażenie zgody na przestrzeganie Regulaminu przy uruchamianiu usługi przy użyciu strony WWW jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków niniejszego Regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, bez konieczności zawierania odrębnej umowy.

d. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1). Przedsiębiorstwo- Wodociągi Miejskie W Radomiu Sp. z o.o.;

2). e-BOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta;

3). Usługobiorca – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej z Przedsiębiorstwem umowy na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków.

4). Użytkownik zarejestrowany w e-BOK Usługobiorca, posiadający login oraz hasło.

5). Login - numer identyfikacyjny, który Przedsiębiorstwo nadało każdemu Użytkownikowi. Jest to 6 cyfr numeru kodu odbiorcy z faktury za dostawę wody i/lub odprowadzania ścieków.

6). Hasło – ciąg min.11 znaków, w tym co najmniej jedna duża litera, jedna mała litera, jedna cyfra, jeden znak specjalny, zabezpieczający przed nieuprawnionym dostępem do e-BOK ustalane indywidualnie przez Użytkownika.

e. Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne. Do poprawnego działania e-BOK wymagana jest przeglądarka internetowa kompatybilna ze standardem HTML 4.0 lub nowszym, akceptująca pliki cookies.

f. Dostęp do Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) możliwy jest przez stronę internetową: <http://www.woda.radom.pl>

g. Administratorem danych osobowych jest Przedsiębiorstwo. Zebrane dane przetwarzane będą przez Administratora w celu świadczenia usługi e-BOK. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak jest niezbędne do korzystania z usługi e-BOK. Każdy Użytkownik ma prawo dostępu do treści podanych danych osobowych oraz prawo do ich poprawiania.

h. Regulamin korzystania z e-BOK jest dostępny na stronach internetowych, o których mowa w pkt f. oraz w siedzibie Administratora w Radomiu przy ul. Filtrowej 4

## 2. Rejestracja

- a. Przed zarejestrowaniem Usługobiorca zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania postanowień niniejszego Regulaminu.
- b. Zarejestrowanie Usługobiorcy może nastąpić wyłącznie drogą internetową. W tym celu Usługobiorca powinien wypełnić formularz zgłoszeniowy umieszczony na stronie <https://ebok.woda.radom.pl>
- c. Po wysłaniu wypełnionego formularza, na podany w formularzu zgłoszeniowym adres e-mail, w ciągu 24 h, Usługobiorca otrzyma informację zwrotną, zawierającą link aktywacyjny.
- d. Przy pierwszym logowaniu do systemu e-BOK Usługobiorca otrzymuje status Użytkownika oraz jest zobowiązany dokonać zmiany hasła wygenerowanego w e-BOK.
- f. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć login oraz hasło przed dostępem osób niepowołanych. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszystkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do e-BOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie loginu i hasła Użytkownika.
- g. Po zalogowaniu do e-BOK w dowolnym momencie Użytkownik ma możliwość zmiany hasła na inne.

## 3. Rodzaje i zakres usług objętych Regulaminem

W ramach e-BOK Użytkownik ma możliwość:

- a. sprawdzania i podawania odczytów liczników wodomierzowych tj. podania aktualnego stanu wodomierza, sprawdzenia poprzednich odczytów wodomierza, począwszy od daty akceptacji niniejszego Regulaminu. Podanie odczytu nie jest równoznaczne z wystawieniem faktury, są one wystawiane zgodnie z cyklem rozliczeniowym,
- b. dostępu do faktur bieżących oraz za poprzednie okresy ( począwszy od daty akceptacji niniejszego regulaminu), a także możliwość ich wydrukowania i sprawdzenia aktualnego stanu rozrachunków,
- c. zgłoszenia akceptacji E-FAKTURY, zmiany adresu e-mail dla E-FAKTURY, wycofania akceptacji E-FAKTURY,
- d. sprawdzenia numeru wodomierza przyporządkowanego do umowy.

## 4. Zasady wystawiania i udostępniania faktur, korekt faktur oraz duplikatów faktur w formie elektronicznej:

- a. Zasady wystawiania i przesyłania faktur, korekt faktur oraz duplikatów faktur w formie elektronicznej zawarte są w art.106a do 106q oraz 108 Ustawy o podatku od towarów i usług z dnia 11 marca 2004 roku (Dz.U. z 2022r., poz.931 z późn.zm.)
- b. Formatem faktury, korekty faktury oraz duplikatu faktury w formie elektronicznej jest plik PDF (Portable Dokument Format).
- c. Usługobiorca zgłasza do Przedsiębiorstwa w formie elektronicznej akceptację na wystawianie i udostępnianie E-FAKTUR za pośrednictwem e-BOK.

d. Przedsiębiorstwo wystawia i udostępnia faktury, korekty faktur oraz duplikaty faktur w formie elektronicznej po otrzymaniu prawidłowo wypełnionej elektronicznej akceptacji od Usługobiorcy. Wpływ elektronicznej akceptacji oznacza, że Użytkownik rezygnuje z otrzymywania faktur w formie papierowej.

e. Każda faktura, korekta faktury oraz duplikat faktury w formie elektronicznej wystawione po dniu akceptacji niniejszego regulaminu będą udostępnione za pośrednictwem serwisu <https://ebok.woda.radom.pl> i widoczne po zalogowaniu się w serwisie.

f. Użytkownik będzie otrzymywał powiadomienie o wystawieniu E-FAKTURY na adres e-mail wskazany w elektronicznej akceptacji. Informacja ta zawierać będzie także link umożliwiający dostęp do przedmiotowej faktury.

g. Za dzień dostarczenia faktury, korekty faktury oraz duplikatu faktury wystawionej w formie elektronicznej przez Przedsiębiorstwo uznaje się dzień wysłania powiadomienia do Użytkownika o jej wystawieniu i udostępnieniu.

h. Każda E-FAKTURA wystawiona po dniu akceptacji niniejszego regulaminu udostępniona będzie w serwisie e-BOK przez okres trwania umowy z Usługobiorcą.

i. Użytkownik zobowiązuje się do utrzymywania aktywnego adresu e-mail, wskazanego w akceptacji, w okresie korzystania z usługi wystawiania E-Faktury. Brak możliwości odczytania poczty elektronicznej przez Użytkownika, nie zwalnia go z obowiązku systematycznego logowania się do serwisu <https://ebok.woda.radom.pl> w celu pobrania E-FAKTURY.

j. Użytkownik jest uprawniony do wycofania elektronicznej akceptacji E-FAKTUR, za pośrednictwem Elektronicznego Biura Obsługi Klienta - e-BOK. Od dnia wpływu rezygnacji od Użytkownika Przedsiębiorstwo powraca do wystawiania faktur, korekt faktur oraz duplikatów faktur w formie papierowej.

k. Zmiany adresu e-mail, na który mają być przesyłane powiadomienia o wystawieniu i udostępnieniu E-FAKTURY Użytkownik dokonuje w formie elektronicznej za pośrednictwem e-BOK.

l. W przypadku zmiany przepisów prawa regulujących zasady wystawiania i przesyłania faktur, korekt faktur oraz duplikatów faktur w formie elektronicznej Przedsiębiorstwo odpowiednio dostosuje swoje procedury, o czym powiadomi Użytkownika. W takim przypadku ponowna akceptacja e-FAKTUR przez Usługobiorcę nie będzie wymagana.

## 5. Reklamacje dotyczące funkcjonowania e-BOK

a. Użytkownicy są uprawnieni do składania reklamacji dotyczących działania e-BOK. Reklamacje powinny być kierowane do Przedsiębiorstwa za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [ebok@woda.radom.pl](mailto:ebok@woda.radom.pl) lub pisemnie na adres siedziby Przedsiębiorstwa

b. Reklamujący zobowiązany jest przytoczyć wszystkie okoliczności uzasadniające reklamację. W przypadku nie dochowania powyższego obowiązku zostaną one pominięte w toku postępowania.

c. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamacje w terminie 14 dni od daty ich wpływu.

d. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Przedsiębiorstwo powiadamia Użytkownika pisemnie lub za pośrednictwem e-maila.

## 6. Pomoc techniczna

- a. Przedsiębiorstwo ma prawo w każdym czasie modyfikować usługi dostępne w e-BOK. Informacje o modyfikacjach są publikowane w e-BOK i nie stanowią zmiany niniejszego Regulaminu.
- b. Przedsiębiorstwo zastrzega sobie prawo ograniczenia lub zmiany zakresu usług na czas określony lub bezterminowo. O planowanej zmianie zakresu funkcjonalnego, Przedsiębiorstwo poinformuje odpowiednim komunikatem w e-BOK.
- c. Przedsiębiorstwo ma prawo zablokować dostęp do konta, w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez Użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
- d. Zgłoszenie przez Użytkownika nieprawidłowości możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: ebok@woda.radom.pl
- e. Przedsiębiorstwo nie odpowiada za szybkość przestanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łączy transmisyjnych, które są niezależne od Przedsiębiorstwa

## 7. Zakres odpowiedzialności.

- a. Za prawidłowe działanie e-BOK odpowiada Przedsiębiorstwo.
- b. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu w systemie e-BOK ma możliwość kontaktu z Administratorem i wysłania do niego zgłoszenia na adres: ebok@woda.radom.pl
- c. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą e-BOK.
- d. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła użytkownika przez osoby trzecie.

## 8. Postanowienia końcowe.

- a. W przypadku zmiany treści Regulaminu Przedsiębiorstwo, zamieści na stronie e-BOK jego tekst.
- b. Użytkownik zobowiązuje się do nie przetwarzania za pośrednictwem e-BOK treści niezgodnych z prawem lub sprzecznych z Regulaminem.
- c. Wszelkie prawa do e-BOK, w tym do jakichkolwiek jego elementów graficznych oraz układu stron e-BOK oraz jakichkolwiek innych jego elementów są zastrzeżone. e-BOK oraz wszelkie jego elementy są chronione przepisami prawa.

## 8. Ochrona danych osobowych

Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych w związku z realizacją usługi e-BOK są dostępne w zakładce Polityka prywatności na stronie : [www.woda.radom.pl/index.php/polityka-prywatnosci/](http://www.woda.radom.pl/index.php/polityka-prywatnosci/)