



**Zakład Usług Komunalnych Sp. z o.o.**

**ul. Sienkiewicza 24**

**11-600 Węgorzewo**

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

### **1. Postanowienia ogólne**

1.1. Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK), zwany dalej Regulaminem określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez: **Zakład Usług Komunalnych Sp. z o.o. w Węgorzewie** zwane dalej Przedsiębiorstwem, z wykorzystaniem stron internetowych.

1.2. Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jednolity to Dz.U. z 2020 r. poz. 344).

1.3. 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.

1.4. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- a). Przedsiębiorstwo – **Zakład Usług Komunalnych Sp. z o.o. w Węgorzewie**;
- b). e-BOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta;
- c). Usługobiorca - podmiot, który jest stroną zawartej z Przedsiębiorstwem umowy na dostawę energii.
- d). Użytkownik - Usługobiorca zarejestrowany w e-BOK, posiadający login oraz hasło.
- e). Login - numer identyfikacyjny, który Przedsiębiorstwo nadało każdemu Użytkownikowi. Jest to numeru kodu płatnika z faktury.
- f). Hasło – ciąg znaków min. 8 znaków, w tym co najmniej jedna duża litera i co najmniej jedna cyfra (dopuszczalne jest użycie znaków specjalnych), zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do e-BOK.

1.5. 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 cookie wymagane do poprawnego działania platformy .



1.6. Dostęp do Elektronicznego Biura Obsługi Klienta możliwy jest przez stronę internetową:

**<http://zukwegorzewo.pl>**, lub bezpośrednio przez **<https://ebok.zukwegorzewo.pl>**

1.7. 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.

## **2. Rejestracja**

2.1. Przed zarejestrowaniem Usługobiorca zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania postanowień niniejszego Regulaminu.

2.2. Zarejestrowanie Usługobiorcy może nastąpić wyłącznie drogą internetową.

W tym celu Usługobiorca powinien wypełnić formularz zgłoszeniowy umieszczony na stronie:

**<https://ebok.zukwegorzewo.pl>**

2.3. Po wysłaniu wypełnionego formularza, na podany w formularzu zgłoszeniowym adres e-mail, w ciągu 24 h, Usługobiorca otrzyma informację zwrotną, zawierającą m.in.: hasło startowe.

2.4. Przy pierwszym logowaniu do systemu e-BOK Usługobiorca otrzymuje status Użytkownika i powinien dokonać zmiany hasła wygenerowanego w e-BOK.

2.5. 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.

2.6. Po zalogowaniu do e-BOK w dowolnym momencie Użytkownik ma możliwość zmiany hasła na inne.

2.7. Po zarejestrowaniu konta Użytkownik ma możliwość logowania się poprzez login i hasło oraz profil zaufany.

2.8. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Użytkownika z systemu e-BOK na każde jego żądanie zgłoszone korespondencyjnie lub mailowo na adres Administratora. Złożenie takiego zgłoszenia jest równoznaczne ze złożeniem wniosku o rozwiązanie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.



### **3. Rodzaje i zakres usług objętych Regulaminem**

W ramach e-BOK Użytkownik ma możliwość:

- a). dostępu do faktur i not odsetkowych bieżących oraz za poprzednie okresy, a także możliwość ich wydrukowania i sprawdzenia aktualnego stanu rozrachunków.
- b). zgłoszenia akceptacji E-FAKTURY, zmiany adresu e-mail dla E-FAKTUR, wycofania akceptacji E-FAKTURY.
- c). dostępu do aktualnego wskazania licznika oraz historycznych stanów rozliczeniowych,
- d). złożenie wniosku o rozłożenie należności na raty
- e). kontroli terminów np. legalizacji, konserwacji, czyszczenia wodomierza.
- f). dostępu do elektronicznego systemu powiadamiania i nadzoru (awaria sieci, monitorowanie własnego licznika, informacje o zagrożeniach i wydarzeniach)
- g). złożenia wniosku o określenie warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacji sanitarnej,
- h). złożenia wniosku o zawarcie umowy o dostawę wody i odprowadzanie ścieków,
- i). zgłoszenia zaistniałego zdarzenia np. awarii,
- j). usługa konsultacji z użytkownikami
- k). dostępu do kalendarza rezerwacji,

### **4. Reklamacje**

4.1 Użytkownicy są uprawnieni do składania reklamacji dotyczących działania e-BOK. Reklamacje powinny być kierowane do Przedsiębiorstwa za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [sekretariat@zukwegorzewo.pl](mailto:sekretariat@zukwegorzewo.pl) lub telefonicznie pod numer: **(0-87) 427-22-58**

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

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

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

### **5. Pomoc techniczna**

5.1 Przedsiębiorstwo ma prawo w każdym czasie modyfikować usługi dostępne w e-BOK i nie stanowi to zmiany niniejszego Regulaminu.

5.2 Przedsiębiorstwo zastrzega sobie prawo ograniczenia lub zmiany zakresu usług na czas określony lub bezterminowo.

5.3 Przedsiębiorstwo ma prawo zablokować dostęp do konta, w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez Użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.



5.4 Zgłoszenie przez Użytkownika nieprawidłowości możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [sekretariat@zukunftwegorzewo.pl](mailto:sekretariat@zukunftwegorzewo.pl) lub telefonicznie pod numer: (87) 427-22-58.

5.5 Przedsiębiorstwo nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych używanych przez Usługobiorcę.

5.6 Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu i hasła oraz profilu zaufanego użytkownika przez osoby trzecie.

## **6. Zakres odpowiedzialności.**

6.1 Za prawidłowe działanie e-BOK odpowiada Przedsiębiorstwo.

6.2 Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu w systemie e-BOK ma możliwość kontaktu z Administratorem i wysłania do niego zgłoszenia na adres e-mail: [sekretariat@zukunftwegorzewo.pl](mailto:sekretariat@zukunftwegorzewo.pl)

6.3 Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą e-BOK.

6.4 Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła użytkownika przez osoby trzecie.

## **7. Postanowienia końcowe.**

7.1 W przypadku zmiany treści Regulaminu Przedsiębiorstwo, zamieści na stronie e-BOK jego nowe wydanie.

7.2 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.