

Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta (eBOK)

Komunalnego Przedsiębiorstwa Wielobranżowego Gogolin Sp. z o.o. w Gogolinie

I. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta, zwanego dalej eBOK, w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta Użytkownika, zapewniającego dostęp do usług internetowych.
2. Dostęp do eBOK możliwy jest przez stronę internetową <http://www.kpwgogolin.pl> bądź bezpośrednio przez <https://ebok.kpwgogolin.pl>.
3. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
KPW - Komunalne Przedsiębiorstwo Wielobranżowe Gogolin Sp. z o.o. w Gogolinie
eBOK – Internetowe Biuro Obsługi Klienta Spółki KPW.
Hasło - hasło zapewniające Użytkownikowi wyłączność dostępu do eBOK, które powinno zawierać: cyfry, małe litery, duże litery, znaki specjalne i powinno składać się z min. 8 znaków.
Klient - podmiot, który jest stroną zawartej z KPW Sp. z o.o. umowy na świadczenie usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.
Identyfikator - numer identyfikacyjny, który KPW nadało każdemu Klientowi po podpisaniu umowy.
Rozporządzenie - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych (ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1).
Spółka, Operator - Komunalne Przedsiębiorstwo Wielobranżowe Gogolin Sp. z o.o. będąca Administratorem Danych Osobowych Użytkowników eBOK.
Użytkownik - Klient zarejestrowany w eBOK, posiadający Identyfikator oraz hasło dostępu do ebok.
4. Funkcjonowanie eBOK nadzoruje Operator.
5. Korzystanie z eBOK jest bezpłatne.
6. Regulamin korzystania z eBOK jest dostępny na stronach internetowych wskazanych w pkt 2, a także w Dziale Obsługi Klienta (ul. Ligonia 15, 47-320 Gogolin).
7. Spółka informuje, iż dane osobowe Użytkownika podlegają ochronie danych osobowych zgodnie z przepisami Rozporządzenia.

II. Rejestracja

1. Przed rejestracją Klient jest zobowiązany do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu.
2. Zarejestrowanie Klienta może nastąpić tylko przez Internet.
3. W celu rejestracji Klient wypełnia formularz zgłoszeniowy umieszczony na stronie <https://ebok.kpwgogolin.pl>.
4. Po wypełnieniu i wysłaniu przez Klienta drogą elektroniczną wypełnionego formularza następuje automatyczne przesłanie na podany adres e-mail informacji zwrotnej o rejestracji formularza do serwisu eBOK KPW
5. Po weryfikacji konta klienta (czas trwania weryfikacji max. 24 godziny) Użytkownik otrzyma jednorazowe hasło do logowania do eBOK, następnie Klient powinien ustanowić własne hasło dostępu do eBOK.

III. Korzystanie z eBok

1. Operator może w każdej chwili modyfikować widoczność danych w eBOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane uprzednio informując Klienta o źródle danych oraz celu ich przetwarzania.
2. Użytkownik może korzystać z następujących usług:
 - a) **Moje dane** - Użytkownik ma wgląd do własnych informacji o koncie użytkownika
 - b) **Saldo** - Użytkownik ma możliwość sprawdzenia aktualnego stanu konta
 - c) **Faktury i zapłaty** - Użytkownik ma możliwość sprawdzenia:
 - daty wystawienia oraz terminu płatności FV,
 - kwoty do zapłaty,
 - historii wystawianych faktur VAT
 - możliwość wydrukowania kopii wystawionych faktur VAT.
 - d) **Dokumenty** - Użytkownik ma możliwość podglądu umowy na zaopatrzenie w wodę/odprowadzanie ścieków oraz podglądu dokumentów sprzedaży
 - e) **Wiadomości** - wiadomości i komunikaty nadane przez Spółkę KPW
 - f) **Wodomierze** - Użytkownik ma możliwość podawania stanu wodomierza, jak również sprawdzać poprzednie odczyty wodomierza
 - g) **Kontakt** - Użytkownik może zgłaszać awarię lub reklamację pod adres mailowy lub nr telefonu Spółki KPW.
3. Operator jest zobowiązany do sprostowania danych Użytkownika na każde jego uzasadnione żądanie.
4. Operator jest zobowiązany do dezaktywacji konta w eBOK:
 - na każde uzasadnione żądanie Użytkownika,
 - po rozwiązaniu Umowy użytkownika ze Spółką KPW.

IV. Pomoc techniczna

1. Operator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania eBOK. Informacje o zmianach są publikowane w eBOK.

2. Operator ma prawo zablokować dostęp do konta, w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez Użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
3. Operator podejmie wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie eBOK.
4. Zgłoszenie przez Użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących działania eBOK jest możliwe za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: **sekretariat@kpwgogolin.pl** lub pod numerem telefonu **774232031**.
5. Operator nie odpowiada za prędkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.

V. Zakres odpowiedzialności

1. Użytkownik eBok ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane za pośrednictwem eBOK.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia przez osoby trzecie Numeru Użytkownika oraz hasła do logowania w eBok.
3. Spółka podejmuje odpowiednie środki, aby w zwięzłej, zrozumiałej i łatwo dostępnej formie udzielić osobie fizycznej, której dane dotyczą, wszelkich informacji, o których mowa w art. 13 i 14 Rozporządzenia oraz prowadzić z nią wszelką komunikację na mocy art. 15 – 22 i 34 Rozporządzenia.

PREZES ZARZĄDU

ADAM GAČKA