

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 Ostrołęckie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Ostrołęce, 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 (Dz. U. z 2002 Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.).
- 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 – Ostrołęckie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Ostrołęce;
 - b) e-BOK – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta;
 - c) E-FAKTURA – faktura w formie elektronicznej wystawiona i otrzymana w dowolnym formacie elektronicznym;
 - d) Usługobiorca – podmiot, który jest stroną zawartej z Przedsiębiorstwem umowy na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków;
 - e) Użytkownik – Usługobiorca zarejestrowany w e-BOK, posiadający login oraz hasło;
 - f) Login – numer identyfikacyjny, który Przedsiębiorstwo nadało każdemu Użytkownikowi. Jest to 6 cyfr numeru kodu płatnika z faktury za dostawę wody i/lub odprowadzania ścieków;
 - g) 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 cookies.

- 1.6. Dostęp do Elektronicznego Biura Obsługi Klienta możliwy jest przez stronę internetową: <https://www.opwik.pl> lub bezpośrednio przez <https://ebok.opwik.pl>
- 1.7. Zgodnie z art. 13 ogólnego Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej RODO) informujemy, iż: Administratorem podanych przez Państwa danych osobowych jest Ostrołęckie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Ostrołęce, ul. Kurpiowska 21, 07-410 Ostrołęka (dalej OPWiK). Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych Osobowych w OPWiK - e-mail: iodo@opwik.pl. Państwa dane osobowe przetwarzane będą w celu realizacji usługi, zapewnienia komunikacji, dochodzenia należności, obsługi zgłoszeń, reklamacji, roszczeń oraz w celach analitycznych i statystycznych, na podstawie art. 6 ust. 1 lit b) RODO. Dane przetwarzane są przez okres konieczny do realizacji w/w celów oraz okres wymagany przepisami o archiwizacji. OPWiK może przekazać dane podmiotom, którym na podstawie umowy powierzono przetwarzanie danych osobowych oraz podmiotom uprawnionym do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże jest ono warunkiem realizacji usługi. Odmowa podania danych osobowych skutkuje brakiem możliwości współpracy z Administratorem. Przysługuje Pani/Panu prawo żądania dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania prawo do ich otrzymania, ograniczenia przetwarzania lub usunięcia, przeniesienia swoich danych osobowych, prawo do sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody. Mają Państwo również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego. W odniesieniu do danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany.
- 1.8. Regulamin korzystania z e-BOK jest dostępny na stronach internetowych, o których mowa w pkt 1.6. oraz w siedzibie Administratora w Ostrołęce przy ul. Kurpiowskiej 21.

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.opwik.pl>
- 2.3. Po wysłaniu wypełnionego formularza, na podany w formularzu zgłoszeniowym adres e-mail, w ciągu 12 h, Usługobiorca otrzyma informację zwrotną, zawierającą link aktywacyjny.

- 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. 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

3.1. 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 zawarcia umowy. Podanie odczytu nie jest równoznaczne z wystawieniem faktury, są one wystawiane zgodnie z cyklem rozliczeniowym;
- b) dostępu do faktur i not odsetkowych bieżących oraz za poprzednie okresy (począwszy od daty zawarcia umowy), 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) dostępu do treści zawartej umowy na wodę i/lub ścieki oraz sprawdzenia numeru wodomierza przyporządkowanego do umowy.

3.2. W e-BOK udostępniane są dane wymienione w punkcie 3.1. Regulaminu zgromadzone w systemie informatycznym Przedsiębiorstwa od 1 stycznia 2023 r.

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

4.1. Zasady wystawiania i przesyłania faktur, korekt faktur oraz duplikatów faktur w formie elektronicznej zawarte są w przepisach z art.106a - 106q oraz art. 108 Ustawy o podatku od towarów i usług z dnia 11 marca 2004 r. (Dz. U. z 2004 Nr 54, poz. 535 z późn. zm.).

- 4.2. Formatem faktury, korekty faktury oraz duplikatu faktury w formie elektronicznej jest plik PDF (Portable Dokument Format).
- 4.3. Usługobiorca zgłasza do Przedsiębiorstwa w formie elektronicznej akceptację na wystawianie i udostępnianie E-FAKTURY za pośrednictwem e-BOK.
- 4.4. 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.
- 4.5. Każda faktura, korekta faktury oraz duplikat faktury w formie elektronicznej będą udostępnione za pośrednictwem serwisu <https://ebok.opwik.pl> i widoczne po zalogowaniu się w serwisie.
- 4.6. 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.
- 4.7. 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.
- 4.8. Każda E-FAKTURA udostępniona będzie w serwisie e-BOK przez okres trwania umowy z Usługobiorcą.
- 4.9. 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.opwik.pl> w celu pobrania E-FAKTURY.
- 4.10. Użytkownik jest uprawniony do wycofania elektronicznej akceptacji E-FAKTURY, 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.
- 4.11. 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.
- 4.12. 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-FAKTURY przez Usługobiorcę nie będzie wymagana.

5. Reklamacje

- 5.1. Użytkownicy są uprawnieni do składania reklamacji dotyczących działania e-BOK. Reklamacje powinny być kierowane do Przedsiębiorstwa za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: ebok24@opwik.pl
- 5.2. Reklamujący zobowiązany jest przytoczyć wszystkie okoliczności uzasadniające reklamację. W przypadku nie dochowania powyższego obowiązku zostaną one pominięte w toku postępowania.
- 5.3. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamacje w terminie 14 dni od daty ich wpływu.
- 5.4. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Przedsiębiorstwo powiadamia Użytkownika pisemnie lub za pośrednictwem e-maila.

6. Pomoc techniczna

- 6.1. 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.
- 6.2. Przedsiębiorstwo zastrzega sobie prawo ograniczenia lub zmiany zakresu usług na czas określony lub bezterminowo. O planowanym zmniejszeniu zakresu funkcjonalnego, Przedsiębiorstwo poinformuje odpowiednim komunikatem w e-BOK.
- 6.3. Przedsiębiorstwo ma prawo zablokować dostęp do konta, w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez Użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
- 6.4. Zgłoszenie przez Użytkownika nieprawidłowości możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: ebok24@opwik.pl
- 6.5. Przedsiębiorstwo nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.

7. Zakres odpowiedzialności

- 7.1. Za prawidłowe działanie e-BOK odpowiada Przedsiębiorstwo.
- 7.2. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu w systemie e-BOK ma możliwość kontaktu z Administratorem i wysłania do niego zgłoszenia na adres e-mail ebok24@opwik.pl
- 7.3. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą e-BOK.

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

8. Postanowienia końcowe

8.1. W przypadku zmiany treści Regulaminu Przedsiębiorstwo, zamieści na stronie e-BOK jego tekst.

8.2. 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.