

Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta w MPWiK „Wodociągi Puławskie” Spółka z o.o. w Puławach

I. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług internetowych.
2. Dostęp do Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) możliwy jest poprzez stronę internetową <http://www.mpwik.pulawy.pl> lub bezpośrednio przez <https://ebok.mpwik.pulawy.pl>
3. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
Spółka - MPWiK „Wodociągi Puławskie” Spółka z o.o. w Puławach.
e-BOK - Internetowe Biuro Obsługi Klienta.
Klient - podmiot, który jest stroną zawartej z MPWiK „Wodociągi Puławskie” Spółka z o.o. w Puławach umowy na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków.
Użytkownik - Klient zarejestrowany w Internetowym Biurze Obsługi Klienta (e-BOK) - posiadający login oraz hasło.
Login - identyfikator, który MPWiK „Wodociągi Puławskie” Spółka z o.o. w Puławach nadało każdemu Klientowi.
Jest to podany identyfikator lub zarejestrowany adres mailowy Klienta.
Hasło - kombinacja min. 8 znaków, w tym co najmniej jedna duża litera (dopuszczalne jest użycie znaków specjalnych i cyfr) - zapewniająca użytkownikowi wyłączność dostępu do Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK).
4. Funkcjonowanie e-BOK nadzoruje Dział Sprzedaży – Biuro Obsługi Klienta zwany dalej Operatorem.
5. Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne.
6. Regulamin korzystania z e-BOK jest dostępny na stronach internetowych: <http://www.mpwik.pulawy.pl> , <https://ebok.mpwik.pulawy.pl> oraz w Dziale Sprzedaży – Biuro Obsługi Klienta , ul. Skowieszyńska 51, 24 – 100 Puławy.
7. Akceptacja niniejszego Regulaminu stanowi jednocześnie zgodę na przetwarzanie danych osobowych Użytkownika w zakresie, w jakim będzie to niezbędne do prawidłowego działania e-BOK. Spółka informuje, iż dane osobowe Użytkownika podlegają ochronie zgodnie z przepisami ustawy o ochronie danych osobowych (Dz. U. Nr 133, poz. 883, z późn. zm.). Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu (wglądu) do treści swoich danych oraz ich poprawiania.

II. Rejestracja

1. Przed rejestracją Klient zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu.
2. Zarejestrowanie Klienta może nastąpić:
 - a. drogą internetową – wypełnić formularz rejestracyjny, zaakceptować Regulamin i inne niezbędne komunikaty, potwierdzić aktywację założonego dostępu do e-BOK poprzez kliknięcie w przesłany przez Operatora link na wskazany przez Klienta adres e-mailowy.
 - b. przez złożenie w Biurze Obsługi Klienta wniosek o wydanie dostępu do e-BOK. Druk takiego wniosku stanowi Załącznik 1 do niniejszego Regulaminu.
3. Po wypełnieniu i wysłaniu przez Klienta drogą elektroniczną wypełnionego formularza lub po złożeniu wypełnionego i podpisanego wniosku o wydanie dostępu do e-BOK, następuje wygenerowanie hasła dostępu w ciągu 24 h (1 dnia roboczego) i wysłanie na podany adres e-mail.



4. Przy pierwszym logowaniu Klient musi zmienić wygenerowane w e-BOK hasło na własne.
5. Operator zobowiązany jest do usunięcia konta Klienta z listy użytkowników e-BOK na każde jego żądanie. Wniosek o wycofaniu dostępu e-BOK stanowi Załącznik 2 do niniejszego Regulaminu.
6. W przypadku rozwiązania umowy na dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków konto Klienta zostanie zablokowane.

III. Korzystanie z usług e-BOK

1. Użytkownik może korzystać z następujących usług:
 - a. Odczyty - użytkownik może podać stan wodomierza, jak również sprawdzić odczyty wodomierza.
 - b. Faktury - użytkownik ma możliwość sprawdzenia: datę wystawienia faktury, termin płatności faktury, kwotę faktury, historię faktur. Posiada również możliwość wydrukowania faktury, a także sprawdzenia aktualnego stanu konta wraz z odsetkami naliczonymi w notach.
 - c. Wodomierze - użytkownik ma możliwość zgłoszenia zamontowania, wymiany, zdemontowania wodomierza ogrodowego.
 - d. Korespondencja - użytkownik może zgłosić awarię, skargę na złą jakość wody, zgłosić zmianę danych strony umowy, złożyć reklamację lub wysłać pismo innej treści; istnieje również możliwość sprawdzenia historii dokumentów wysyłanych do Spółki za pośrednictwem e-BOK.

IV. Pomoc techniczna

1. Operator może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować widoczność danych w e-BOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane.
2. Operator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania e-BOK. O zmianach użytkownicy zostaną powiadomieni drogą elektroniczną.
3. Operator ma prawo zablokować dostęp do konta, w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
4. Operator e-BOK podejmie wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie serwisu, w zakresie możliwości wynikających z dostępu poziomu technicznego.
5. Zgłoszenie przez użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: ebok@mpwik.pulawy.pl lub pod numerem telefonu (81) 458 68 00 lub (81) 887 16 55.
6. Operator e-BOK nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.

V. Zakres odpowiedzialności

1. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą e-BOK.
2. Operator e-BOK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła użytkownika przez osoby trzecie.