

## **Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta e-BOK**

### **Postanowienia wstępne**

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
  - 1/ e-BOK - Internetowe Biuro Obsługi Klienta.
  - 2/ Klient - każda osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej będąca stroną zawartej ze ZWiK Sp. z o.o. w Szczecinie umowy na dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków.
  - 3/ Aktywacja konta Klienta – powiązanie Klienta z jego danymi w systemie w celu umożliwienia korzystania z e-BOK.
  - 4/ Użytkownik - Klient zarejestrowany w e-BOK.
2. Funkcjonowanie e-BOK nadzoruje Wydział Handlowy ZWiK Sp. z o.o. w Szczecinie zwany dalej Administratorem.
3. Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne.
4. Do poprawnego działania e-BOK wymagany jest systemem operacyjny Microsoft Windows w wersji 7, 8.1, 10 lub systemem Mac OS X 10.10, dostęp do internetu oraz przeglądarka internetowa. Aplikacja e-BOK poprawnie współpracuje z najnowszymi wersjami przeglądarek: Mozilla Firefox, Google Chrome, Internet Explorer, Safari.
5. Regulamin korzystania z e-BOK jest dostępny na stronach internetowych ZWiK Sp. z o.o. w Szczecinie [www.zwik.szczecin.pl](http://www.zwik.szczecin.pl), <https://ebok.zwikszczecin.pl/> lub w Biurze Obsługi Klienta.

### **Rejestracja**

6. Rejestracja Klienta:
  - 1) Przed rejestracją Klient zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu.
  - 2) Zarejestrowanie Klienta może nastąpić tylko drogą internetową.
  - 3) Klient wypełnia formularz zgłoszeniowy umieszczony na stronie <https://ebok.zwikszczecin.pl/>.
  - 4) Po wypełnieniu i wysłaniu przez Klienta drogą elektroniczną wypełnionego formularza następuje automatyczne przesłanie informacji zwrotnej na podany adres e-mail w celu potwierdzenia przez Klienta adresu e-mailowego. Po wykonaniu przez Klienta wszystkich dyspozycji na adres e-mailowy przesłane zostaje potwierdzenie rejestracji Klienta w e-BOK.
  - 5) Klient zostanie poinformowany drogą elektroniczną o aktywowaniu konta w terminie 5 dni roboczych.
7. Zarejestrowanie w e-BOK jest równoznaczne z wyrażeniem przez Użytkownika zgody na otrzymywanie informacji związanych ze statutową działalnością ZWiK Sp. z o.o. w Szczecinie za pomocą e-maili.
8. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Klienta z listy użytkowników e-BOK na każde jego żądanie.
9. W przypadku rozwiązania umowy na dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków Administrator zobowiązany jest zablokować dostęp do konta Klienta.

### **Korzystanie z usług e-BOK**

10. Aktualny wykaz danych dotyczących: zawartych umów, wystawionych faktur VAT, odczytów wodomierzy, stanu konta Klienta, dokonanych płatności, analizy kosztów w formie wykresu, korespondencji Klienta ze ZWiK Sp. z o.o. w Szczecinie dostępny jest w e-BOK na koncie każdego zalogowanego Użytkownika.
11. Administrator może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować widoczność danych w e-BOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane.
12. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania e-BOK. O zmianach Użytkownicy zostaną powiadomieni drogą elektroniczną.
13. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w wypadku stwierdzenia korzystania z niego przez Użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
14. Administrator ma prawo zablokować realizację dyspozycji Użytkownika, gdy zaistnieje uzasadniona wątpliwość, co do jej autentyczności lub zgodności ze stanem faktycznym lub przepisami.

### **Zakres odpowiedzialności**

16. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą e-BOK.
17. Administrator e-BOK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z udostępnienia identyfikatora Użytkownika (emaila) oraz hasła osobom trzecim.
18. Informacje uzyskane za pośrednictwem e-BOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez ZWiK Sp. z o.o. w Szczecinie postanowień umowy na dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków, a w szczególności z tytułu błędnych rozliczeń. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem e-BOK.