**Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta**

**§ 1**

**Przepisy ogólne**

1. Regulamin dotyczy korzystania z elektronicznego Biura Obsługi Klienta Toruńskich Wodo­ciągów Sp. z o.o. w Toruniu.
2. Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

**Spółka**- Toruńskie Wodociągi Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Rybaki 31/35 w Toruniu, zareje­strowana w Sądzie Rejonowym w Toruniu VII Wydział Gospodarczy KRS 0000014934, NIP 956-20-18-145, Regon 871243538;

**Odbiorca** - strona umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków ze Spółką Toruńskie Wodociągi;

**Użytkownik**- Odbiorca zarejestrowany w elektronicznym Biurze Obsługi Klienta, posia­da­jący login i hasło dostępu do elektronicznego Biura Obsługi Klienta;

**Regulamin** - regulamin elektronicznego Biuro Obsługi Klienta Toruńskich Wodociągów Sp. z o.o.;

**e-Bok, platforma e-Bok** - elektroniczne Biuro Obsługi Klienta, będące własnością Spółki Toruńskie Wodociągi, która jest administratorem danych osobowych zebranych i prze­twa­rzanych w celu świad­czenia usługi e-Bok;

**Login** - adres e-mail Użytkownika;

**Hasło** - kombinacja znaków zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do e-Bok.

1. Każdy Użytkownik ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz do ich poprawiania. Dane osobowe podlegają ochronie zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (j.t. Dz.U.2016.922).
2. Każdy Odbiorca, po zaakceptowaniu aktualnej wersji Regulaminu korzystania z elektro-nicz­nego Biura Obsługi Klienta, może być Użytkowni­kiem e-Bok.
3. Użytkownik, akceptując Regulamin, wyraża zgodę na dostęp do informacji i funkcji interak­tywnych poprzez wysyłanie i pobieranie danych za pomocą systemów teleinfor­matycznych, zgodnie z ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektro­niczną (Dz.U. 2016.1030, z późn. zmia­nami).

**§ 2**

**Zasady korzystania z e-Bok**

1. Korzystanie z platformy e-Bok jest nieodpłatne.
2. Użytkownik e-Bok może w dowolnym czasie odstąpić od świadczenia usług drogą elektro­niczną i wnioskować o usunięcie z systemu e-Bok.
3. Rozwiązanie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków ze Spółką skut­kuje zablokowaniem dostępu do e-Bok.
4. Użytkownik jest uprawniony do zgłoszenia reklamacji za pośrednictwem platformy e-Bok lub poczty elektronicznej na adres e-mail: [bok@wodociagi.torun.com.pl](mailto:bok@wodociagi.torun.com.pl). O wyniku rozpa­trzenia reklamacji Użytkownik zostanie powiadomiony pisemnie.
5. Regulamin elektronicznego Biura Obsługi Klienta dostępny jest na stronie internetowej: [www.wodociagi.torun.com.pl](http://www.wodociagi.torun.com.pl). i ebok.wodociagi.torun.com.pl

**§ 3**

**Wymagania techniczne**

1. Dostęp do e-Bok następuje przez stronę internetową: [ebok.wodociagi.torun.com.pl](https://ebok.wodociagi.torun.com.pl).
2. Minimalna wymagana rozdzielczość ekranu do poprawnego działania platformy e-Bok to 800x600.
3. Przy korzystaniu z platformy e-Bok zaleca się używanie przeglądarek w wersjach nie star­szych niż:

* Internet Explorer 10.x
* Mozilla Firefox 15.x
* Opera 12.x
* Chrome 22.x

1. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane, Spółka nie gwarantuje popraw­ności pracy e-Bok.
2. Do prawidłowego działania e-Bok niezbędne jest również posiadanie oprogramowania do odczytywania plików PDF.
3. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za problemy w użytkowaniu lub ograniczenia tech­niczne oprogramo­wania bądź sprzętu komputerowego, z którego korzysta Użytkownik.

**§ 4**

**Rejestracja w e-Bok**

1. Rejestracja następuje drogą internetową, poprzez wypełnienie przez Odbiorcę formularza zgłoszeniowego, umieszczonego na stronie internetowej: ebok.wodociagi.torun.com.pl i zaakceptowanie Regulaminu. Link do e-Bok dostępny jest na naszej stronie internetowej: www.wodociagi.torun.com.pl
2. Wypełnienie formularza zgłoszeniowego oraz akceptacja Regulaminu uruchamia wysła­nie, na adres e-mail wskazany w formularzu zgłoszeniowym, linku aktywacyjnego, który umożliwia pełną rejestrację Użytkownika.
3. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć login oraz hasło dostępu do platformy e-Bok. Login i hasło dostępu można zmienić w dowolnym momencie korzystania z e-Bok
4. Użytkownik e-Bok ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie niekorzystne skutki wynikłe z wykorzystania przez osoby trzecie dostępu do e-Bok.
5. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym.
6. Spółka zastrzega prawo zablokowania Użytkownikowi dostępu w przypadku stwierdze­nie korzystania z e-Bok w sposób sprzeczny z Regulaminem lub prze­pisami prawa.

**§ 5**

**Usługi e-Bok**

1. Użytkownik może korzystać z wglądu do umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowa-dza­nie ścieków zawartej ze Spółką, odczytów wodomierzy, faktur i płatności, sprawdzania historii transakcji oraz dokumentów wysyłanych za pośrednictwem e-Bok.
2. Użytkownik ma możliwość prowadzenia korespondencji i zgłaszania spraw dotyczących zawartych umów, rozliczeń i płatności lub zlecenia wykonania usług. Może też złożyć reklamację albo zapytanie.
3. Użytkownik ma możliwość wyrażenia zgody na wysyłanie e-Faktury, zgłoszenia zmiany adresu e-mail lub wycofania akceptacji Regulaminu. Korzystanie z e-Faktury odbywa się w zakresie i na warun­kach określonych w Regulaminie e-Faktury dostępnym na stronie internetowej Spółki.
4. Zakres funkcjonalny platformy e-Bok może ulec modyfikacjom, które nie powodują koniecz­ności zmiany Regulaminu.
5. Platforma e-Bok jest dostępna dla Użytkowników przez całą dobę, za wyjątkiem przerw wyni­kających z konieczności przeprowadzenia niezbędnych prac technicznych, o których Spółka będzie informować z odpowiednim wyprzedzeniem.
6. Zgłoszenia Użytkowników oraz dokumenty dotyczące umów, płatności i rozliczeń będą niezwłocznie wprowadzane do systemu.

**§ 6**

**Zasady płatności**

Płatności za usługi można dokonywać:

1. gotówką w kasie Spółki,
2. kartą kredytową,
3. przelewem na wskazany w fakturze rachunek bankowy,
4. poprzez zintegrowany z platformą e-Bok system e-płatności BlueMedia. W syste­mie tym Spółka nie uzyskuje dostępu do żadnych danych rachunku bankowego Użytkow­nika.

**§ 7**

**Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nie uregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie obowiązu­jące przepisy prawa, w szczególności przepisy kodeksu cywilnego, ustawy o ochronie danych osobowych i ustawy oświadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Użytkownik, akceptując niniejszy Regulamin, wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych na cele związane z funkcjonowaniem e-Bok.
3. Regulamin obowiązuje od dnia 1 listopada 2016 roku.

**W2 23.11.2016 r.**