

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 Biura 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.
3. 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).
4. Każdy Odbiorca, po zaakceptowaniu aktualnej wersji Regulaminu korzystania z elektronicznego Biura Obsługi Klienta, może być Użytkownikiem e-Bok.
5. 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. O wyniku rozpatrzenia reklamacji Użytkownik zostanie powiadomiony pisemnie.

5. Regulamin elektronicznego Biura Obsługi Klienta dostępny jest na stronie internetowej: 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.
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
4. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane, Spółka nie gwarantuje poprawności pracy e-Bok.
5. Do prawidłowego działania e-Bok niezbędne jest również posiadanie oprogramowania do odczytywania plików PDF.
6. 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 stwierdzenia 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 odprowadzanie 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.
- 7.

§ 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 o świadczeniu 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.