

Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK)

I Postawienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK), zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez WOKAMID Spółka z o.o, w tym zakres i rodzaj usług oraz warunki udostępniania i korzystania z systemu teleinformatycznego obsługującego e-BOK.
2. Zaakceptowanie postanowień Regulaminu przy rejestracji jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na jego postanowienia. Zawarcie umowy o świadczenie przez WOKAMID Spółka z o.o usług drogą elektroniczną następuje z chwilą aktywacji dostępu do e-BOK.
3. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
e-BOK Internetowe Biuro Obsługi Klienta,
Klient podmiot/osoba, który jest stroną zawartej z WOKAMID Spółka z o.o. z siedzibą w Przytocznej, umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków,
Użytkownik Klient zarejestrowany w e-BOK posiadający login oraz hasło,
Login adres e-mail użytkownika,
Hasło kombinacja znaków zapewniająca użytkownikowi wyłączność dostępu do e-BOK,
Administrator Biuro Obsługi Klienta WOKAMID Spółka z o.o nadzorujące funkcjonowanie e-BOK.
4. Regulamin korzystania z e-BOK jest dostępny na stronach internetowych:
<https://www.wokamid.pl> oraz w e-BOK.
5. Korzystanie z e-BOK jest bezpłatne.
6. Akceptacja Regulaminu jest równoznaczna z wyrażeniem przez Klienta zgody na otrzymywanie na podany przez niego adres e-mail powiadomień związanych z rejestracją.

II Rejestracja

1. Rejestracja Klienta jest możliwa po otrzymaniu od WOKAMID Spółka z o.o. pierwszej faktury za dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków.
2. Klient zobowiązany jest przed rejestracją do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu.
3. Zarejestrowanie Klienta (utworzenie elektronicznego konta w e-BOK) może nastąpić tylko drogą internetową.
4. Klient wypełnia formularz rejestracyjny umieszczony na stronie <https://www.wokamid.pl>.
5. Po wypełnieniu formularza i wysłaniu go przez Klienta drogą elektroniczną (naciśnięcie klawisza Rejestruj) i zaakceptowaniu zgłoszenia rejestracji przez uprawnionego pracownika spółki, Klient otrzyma potwierdzenie rejestracji konta na podany podczas rejestracji adres e-mail. Zgłoszenie rejestracji jest weryfikowany przez WOKAMID Spółka z o.o. w ciągu 5 dni roboczych.
6. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzach zgłoszeniowych oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą e-BOK.

7. Administrator zobowiązany jest do usunięcia elektronicznego konta Klienta z listy użytkowników e-BOK na każde jego żądanie.
8. Administrator zobowiązany jest zablokować dostęp do konta Klienta w przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

III Korzystanie z usług e-BOK

1. WOKAMID Spółka z o.o. udostępnia e-BOK Użytkownikom na czas nieokreślony, nieodpłatnie, 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
2. WOKAMID Spółka z o.o. zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do e-BOK lub ograniczenia funkcjonalności w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej, planowanej konserwacji. Jeżeli termin planowanej przerwy lub konserwacji będzie dłuższy niż 12 godzin, Klient zostanie o tym poinformowany poprzez odpowiedni komunikat zamieszczony na stronie <https://www.wokamid.pl> oraz w e-BOK.
3. W e-BOK na koncie Użytkownika dostępny jest aktualny wykaz danych dotyczących: zawartych umów, wystawionych przez spółkę dokumentów sprzedaży (faktur) z tytułu dostawy wody i odbiór ścieków, salda rozliczeń, odczytów wodomierzy, zużycia wody/ścieków. Klient uzyskuje możliwość pobrania dokumentów i wniosków, w tym dokumentów sprzedaży z tytułu dostawy wody i odbiór ścieków.
4. Faktury elektroniczne dostępne są do pobrania w e-BOK dla Klientów, którzy wyrazili zgodę na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej. Na wyraźne żądanie Klienta możliwe jest dodatkowo dostarczanie obrazu faktury elektronicznej (w formacie PDF) na wskazany przez niego adres e-mail. W przypadku wątpliwości, co do nadawcy poczty elektronicznej zawierającej obraz faktury, Klient powinien zweryfikować prawidłowość faktury w e-BOK.
5. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania i modyfikacji e-BOK. Użytkownicy o zmianach zostaną powiadomieni drogą elektroniczną.
6. Administrator podejmie wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie serwisu w zakresie możliwości wynikających z dostępu technicznego.
7. Administrator ma prawo zablokować realizację dyspozycji Użytkownika, gdy zaistnieje uzasadniona wątpliwość, co do jej autentyczności lub zgodności ze stanem faktycznym lub przepisami.
8. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez Użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
9. Administrator e-BOK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła Użytkownika przez osoby trzecie.