

Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta

„Pelkom” Sp. z o.o.

I. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin określa zasady korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK), w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystywania indywidualnego konta użytkownika.
2. Serwis e-BOK jest własnością „Pelkom” Spółka z o.o. z siedzibą w Pelplinie przy ul. Starogardzkiej 12, KRS 0000207184, NIP: 5932253877.
3. Dostęp do e-BOK możliwy jest poprzez stronę internetową <http://www.pelkom.net> bądź bezpośrednio poprzez stronę <https://ebok.pelkom.pl>.
4. Administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity; Dz.U.: z roku 2002 Nr 101 poz. 926 z póź. zmianami) jest „Pelkom” Spółka z o.o.

§ 2

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - **Administrator** – „Pelkom” Spółka z o.o. z siedzibą w Pelplinie, 83-130 Pelplin ul. Starogardzka 12,
 - **e-BOK** – Internetowe Biuro Obsługi Klienta,
 - **Odbiorca usług** – osoba fizyczna lub prawna będąca stroną zawartej z „Pelkom” Sp. z o.o. umowy o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków,
 - **Użytkownik** – Odbiorca usług zarejestrowany w Internetowym Biurze Obsługi Klienta (e-BOK), posiadający login i hasło,
 - **Login** – numer identyfikacyjny, który nadaje „Pelkom” Sp. z o.o. każdemu Odbiorcy usług,
 - **Hasło** – kombinacja min. 6 znaków zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do e-BOK.

II. Rejestracja

§ 3

1. Przed rejestracją Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu.
2. Rejestracja Użytkownika w e-BOK może nastąpić wyłącznie drogą internetową poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego umieszczonego na stronie <https://ebok.pelkom.pl>.
3. Administrator zastrzega sobie prawo do weryfikacji danych zawartych w formularzu zgłoszeniowym, w tym umocowania osoby składającej formularz zgłoszeniowy.
4. Po weryfikacji danych login i hasło zostaną wysłane na podany adres e-mail w terminie 7 dni od dnia rejestracji w e-BOK.
5. Przy pierwszym logowaniu do e-BOK Użytkownik powinien zmienić hasło na własne.
6. Użytkownik zobowiązany jest przechowywać login i hasło w sposób zabezpieczający je przed dostępem osób trzecich.

III. Korzystanie z usług e-BOK

§ 4

1. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz dyspozycje realizowane przez e-BOK.
2. Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne.
3. Funkcjonowanie e-BOK nadzoruje Administrator.
4. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu i hasła Użytkownika przez osoby trzecie.
5. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Użytkownika z listy e-BOK na każde jego żądanie.
6. W przypadku rozwiązania umowy o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków, Administrator zobowiązany jest zablokować dostęp do konta Użytkownika.
7. Do prawidłowego działania e-BOK niezbędne jest posiadanie przez Użytkownika przeglądarki internetowej Internet Explorer w wersji 8 lub wyższej oraz zalecanej rozdzielczości ekranu min. 1024x768.

§ 5

1. Użytkownik może korzystać z następujących usług:
 - a. przeglądać/uaktualnić swoje dane kontaktowe, przeglądać umowy będące podstawą regulacji między Administratorem, a Odbiorcą usług dotyczące świadczenia usług dostarczania wody i odprowadzania ścieków,
 - b. przeglądać wystawione faktury, dokonane zapłaty oraz stan salda na koncie rozrachunkowym, wydrukować obraz faktury,
 - c. sprawdzić historię odczytów i wymian wodomierzy oraz przekazać informację o stanie wodomierza w przypadkach, gdy z przyczyn niezależnych od „Pelkom” Sp. z o.o. nie dokonano odczytu wodomierza,

§ 6

1. Administrator zastrzega sobie prawo do zmiany zasad funkcjonowania e-BOK, uprawniony jest do modyfikowania danych w e-BOK.
2. W przypadku stwierdzenia korzystania z konta w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami powszechnie obowiązującego prawa, Administrator ma prawo do zablokowania dostępu do konta przez Użytkownika.
3. Administrator podejmie wszelkie dostępne mu działania, aby zapewnić poprawne funkcjonowanie e-BOK.
4. Zgłaszanie przez Użytkownika nieprawidłowości działania e-BOK odbywa się na adres ebok@pelkom.net. O sposobie rozwiązania problemu Użytkownik zostanie powiadomiony bezzwłocznie drogą elektroniczną.
5. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szybkość przesyłania danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych oraz łącz transmisyjnych.
6. Informacje uzyskane za pośrednictwem e-BOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez Administratora postanowień umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, w szczególności błędnych rozliczeń. W przypadku, gdy informacje uzyskane przez Użytkownika za pośrednictwem e-BOK są jego zdaniem nieprawidłowe, obowiązany jest on dochować procedury reklamacyjnej określonej we właściwym Regulaminie dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków.
7. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn zawinionych przez Użytkownika w związku z korzystaniem przez niego z e-BOK.

IV. Postanowienia końcowe

§ 7

1. W sprawach nie uregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy obowiązującego prawa, w szczególności przepisy kodeksu cywilnego.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem opublikowania go na stronach internetowych „Pelkom” Sp. z o.o.