

Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta e-BOK

I Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) Miejskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Lęborku. Zawiera dane o zasadach zakładania, udostępniania i wykorzystywania dedykowanego konta Użytkownika umożliwiające dostęp do indywidualnych informacji.
2. Pojęcia użyte w Regulaminie oznaczają:
 - **e-BOK** – Internetowe Biuro Obsługi Klienta,
 - **MPWiK** – Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Lęborku
 - **Klient** – podmiot lub osoba, który jest stroną zawartej ze Spółką umowy na zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków – zwany ODBIORCĄ,
 - **Użytkownik** – Klient zarejestrowany w e-BOK, posiadający indywidualny Login oraz Hasło,
 - **Login** – numer identyfikacyjny, który Spółka nadała indywidualnie każdemu Użytkownikowi,
 - **Hasło** – kombinacja liter i cyfr gwarantująca Użytkownikowi wyłączność i bezpieczny dostęp do e-BOK.
 - **Administrator** – Biuro Obsługi Klienta MPWiK nadzorujące funkcjonowanie e-BOK
 - **Punkt** – dotyczy wodomierzy zamontowanych pod tym samym adresem
3. Regulamin korzystania z e-BOK jest dostępny na stronie internetowej **www.wodociagi.lebork.pl** a także w Dziale Obsługi Klienta w siedzibie Spółki (ul. Pionierów 2, 84-300 Lębork)
4. Funkcjonowanie e-BOK jest nadzorowane przez Dział Obsługi Klienta.
5. Korzystanie z e-BOK jest bezpłatne.

II Rejestracja

1. Przed rejestracją Klient zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu.
2. Zarejestrowanie Klienta może nastąpić drogą internetową lub w Dziale Obsługi Klienta w siedzibie Spółki.

3. Klient zobowiązany jest do wypełnienia formularza zgłoszeniowego umieszczonego na stronie **www.wodociagi.lebork.pl** lub udostępnionego mu w Dziale Obsługi Klienta w siedzibie Spółki.
4. Wypełniony formularz zostaje wysłany przez Klienta drogą elektroniczną a jeśli został wypełniony podczas wizyty w siedzibie Spółki - przekazany pracownikom Działu Obsługi Klienta.
5. Po otrzymaniu formularza – pracownicy Działu Obsługi Klienta weryfikują podane w formularzu dane a na wskazany przez Klienta adres e-mail zostaje przesłane potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia o rejestrację w e-BOK.
6. W terminie 14 dni od aktywacji konta Klienta, na wskazany adres e-mail zostanie przesłany Login oraz wygenerowane automatycznie indywidualne Hasło.
7. Przy pierwszym logowaniu Klienta-Użytkownika e-BOK wskazana jest wymiana wygenerowanego automatycznie Hasła na własne.
8. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za operacje zrealizowane za pomocą e-BOK.
9. Na żądanie Klienta - pracownik Działu Obsługi Klienta jest zobowiązany do usunięcia danych Klienta z listy użytkowników e-BOK.
10. W przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę lub/ i odprowadzanie ścieków, pracownik Działu Obsługi Klienta jest zobowiązany do zablokowania dostępu do konta w e-BOK.

III Korzystanie z usług e-BOK

1. W e-BOK na koncie Użytkownika dostępny jest wykaz danych dotyczących: wystawionych faktur VAT za dostawę wody i odbiór ścieków, zapłat za nie, zainstalowanych wodomierzy, odczytów wodomierzy oraz zasad rozliczeń.
2. Klient zobowiązany jest do podawania stanów raz miesiącu w terminie od 25-go do końca danego miesiąca. Nie dotrzymanie powyższego skutkować będzie zablokowaniem konta w e-BOKu. Odbiorca powraca do poprzedniego systemu odczytów dwumiesięcznych.
3. W celu uzyskania prognozy faktury VAT Odbiorca posiadający kilka punktów po wprowadzeniu stanu wodomierza na poszczególne punkty winien zsumować wartość faktur brutto dla wszystkich punktów.
4. Spółka zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania i modyfikacji e-BOK.
5. Spółka podejmie wszelkie możliwe działania dla zapewnienia poprawnego funkcjonowania serwisu w zakresie wynikających z uwarunkowań technicznych. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za szybkość przesyłanych danych i ograniczeń wynikających z uwarunkowań technicznych, działań systemów Użytkownika itp.
6. Pracownik Działu Obsługi Klienta ma prawo zablokować realizację dyspozycji Użytkownika, gdy zaistnieje podejrzenie, co do jej autentyczności lub zgodności ze stanem faktycznym lub przepisami.

7. Pracownik Działu Obsługi Klienta ma prawo do zablokowania Użytkownikowi dostępu do konta w e-BOK, w przypadku stwierdzenia korzystania z konta przez Użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub niezgodny z przepisami prawa.
8. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia Loginu oraz hasła Użytkownika przez osoby trzecie.