

## § 1 Postanowienia wstępne

1. Niniejszy Regulamin Serwisu e-BOK (zwany dalej Regulaminem) określa zakres, zasady i rodzaj świadczenia usług drogą elektroniczną przez Wodociągi Białostockie Sp. z o.o. oraz warunki udostępniania i korzystania z systemu teleinformatycznego obsługującego Serwis e-BOK.
2. Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002r świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz.U. z 2013 poz. 1422) bądź innego aktu prawnego wydanego w jego miejsce.
3. Wyrażenie zgody na postanowienia Regulaminu Serwisu e-BOK jest równoznaczne z potwierdzeniem zapoznania się z treścią niniejszego Regulaminu oraz akceptacją jego warunków. Akceptacja postanowień Regulaminu nie wymaga zawierania odrębnej umowy.
4. Pojęcia użyte w Regulaminie oznaczają:
  - a. Prawo telekomunikacyjne - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (tj. Dz.U. z 2014 r. poz. 243 ze zm.) bądź inny akt prawny wydany w jego miejsce.
  - b. Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną - ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (tj. Dz.U. z 2013 r. poz. 1422) bądź inny akt prawny wydany w jego miejsce.
  - c. System teleinformatyczny - zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego.
  - d. Usługi świadczone drogą elektroniczną - wykonanie usługi, które następuje przez wysłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego.
  - e. Środki komunikacji elektronicznej - rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie

się na odległość przy wykorzystaniu transmisji danych między systemami teleinformatycznymi, a w szczególności pocztę elektroniczną.

- f. Administrator - Wodociągi Białostockie Sp. z o. o. w Białymstoku, ul. Młynowa 52/1, 15-404 Białystok, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym w Białymstoku Sądzie Gospodarczym XII Wydziale Gospodarczym Krajowego Rejestru Sądowego pod Nr KRS 0000024985, REGON 050207647, NIP 542 – 020 – 01 - 22, kapitał zakładowy 165 540 000,00 zł.
- g. Klient Indywidualny - konsument pobierający wodę/odprowadzający ścieki na własny użytek w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym oraz w obiektach związanych z prowadzeniem gospodarstwa domowego, osoba fizyczna nieprowadząca działalności gospodarczej, która zawarła umowę dostawy wody/odbioru ścieków.
- h. Klient Instytucjonalny - osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej albo osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą bądź inny podmiot prowadzący działalność gospodarczą, osoba prawna nieprowadząca działalności gospodarczej, który zawarł umowę dostawy wody/odbioru ścieków.
- i. Klient - Klient Indywidualny lub Klient Instytucjonalny.
- j. Reprezentant Klienta - upoważniony przedstawiciel Klienta wskazany jako osoba uprawniona do korzystania z Serwisu e-BOK.
- k. Użytkownik - Klient lub Reprezentant Klienta zarejestrowany w Serwisie e-BOK.
- l. Użytkownikiem e-BOK może zostać każdy Klient lub Reprezentant Klienta, który zaakceptuje niniejszy Regulamin.
- m. Serwis e-BOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne pod adresem <https://eBOK.wobi.pl>
- n. Przeglądarka internetowa - program komputerowy umożliwiający przeglądanie dokumentów w standardzie HTML.
- o. Login - adres e-mail umożliwiający dostęp Klientowi do Serwisu e-BOK.
- p. Hasło - ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie logowania w Serwisie e-BOK.
- q. Umowa - umowa dostawy wody/odbioru ścieków zawarta pomiędzy Klientem, a Wodociągami Białostockimi Sp. z o.o.

## **§ 2 Rodzaje i zakres usług objętych Regulaminem**

1. Aktualny i pełny zakres usług w ramach Serwisu e-BOK oferowanych Klientowi dostępny jest na stronie internetowej po zalogowaniu się w Serwisie e-BOK.
2. Zakres funkcjonalny usług w ramach Serwisu e-BOK może ulegać zmianom.
3. Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne.

### **§ 3 Warunki przystąpienia oraz rezygnacji z Serwisu e-BOK**

1. Warunkiem koniecznym skorzystania z usług oferowanych Klientowi za pomocą Serwisu e-BOK jest akceptacja niniejszego Regulaminu.
2. Klient zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu.
3. Klient zakłada w Serwisie e-BOK konto bezterminowo poprzez akceptację Regulaminu i zarejestrowanie w Serwisie e-BOK.
4. Warunkiem udostępnienia konta w serwisie e-BOK jest wyrażenie zgody na otrzymywanie faktury elektronicznej (e-Faktury).
5. W trakcie rejestracji Użytkownik wypełnia formularz zgłoszeniowy, w którym zobowiązany jest do podania swojego adresu elektronicznego (e-mail), który będzie stanowił Login do Serwisu, oraz na który będzie wysyłana korespondencja elektroniczna, m.in. związana z przypomnieniem hasła dostępu.
6. Formularz zgłoszeniowy jest weryfikowany przez Wodociągi Białostockie Sp. z o.o. pod względem poprawności danych.
7. Na podstawie poprawnie zweryfikowanego formularza zgłoszeniowego Użytkownikowi przyznany zostaje dostęp do e-BOK.
8. Aktywacja dostępu do Serwisu e-BOK dla Klienta następuje w terminie do 7 dni roboczych od daty pierwszej rejestracji w Serwisie e-BOK.
9. Akceptacja Regulaminu jest równoznaczna z wyrażeniem przez Klienta zgody na przesyłanie na konto Klienta w e-BOK lub na podany przez niego adres e-mail lub numer telefonu zawiadomień związanych z wykonywaniem Umowy lub zmian do Umowy.
10. Klient może w każdej chwili zrezygnować z usług w ramach Serwisu e-BOK poprzez złożenie dyspozycji odwołania w formie pisemnej na adres korespondencyjny lub za pomocą wiadomości e-mail wysłanej na adres bok@wobi.pl lub za pośrednictwem Serwisu e-BOK.
11. Rezygnacja, o której mowa w § 3 ust. 10, nie wiąże się z obciążeniem Klienta jakimikolwiek kosztami.
12. Rezygnacja, o której mowa w § 3 ust. 10, nie jest równoznaczna z rozwiązaniem umowy dostawy/wody odbioru/ścieków.
13. W przypadku rozwiązania umowy dostawy/wody odbioru/ścieków zawartej z Wodociągami Białostockimi Sp. z o.o. Klient zachowuje przez okres kolejnych 3 miesięcy od daty rozwiązania umowy dostęp do danych historycznych.

14. Serwis e-BOK jest dostępny dla Klientów posiadających zawartą z Wodociągami Białostockimi Sp. z o.o. umowę dostawy/wody odbioru/ścieków, z zastrzeżeniem ust.10, 11, 12 i 13 Regulaminu.
15. Wodociągi Białostockie Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do:
  - a) rezygnacji ze świadczenia usługi e-BOK, w przypadku upływu 3 miesięcy od daty rozwiązania Umowy,
  - b) natychmiastowego zaprzestania świadczenia usługi e-BOK, w przypadkach:
    - wykorzystywania e-BOK w sposób niezgodny z Regulaminem,
    - wykorzystywania e-BOK w sposób niezgodny z przepisami prawa.
16. Powiadomienie o rezygnacji świadczenia usługi e-BOK następuje przez pisemne oświadczenie Wodociągów Białostockich Sp. z o.o., wysłane za pomocą listu poleconego na adres Użytkownika.
17. W przypadku niepoinformowania przez Użytkownika o zmianie adresu, dokonanej w trakcie obowiązywania usługi e-BOK, doręczenie na adres wskazany w formularzu zgłoszeniowym uważa się za skuteczne.
18. Rezygnacja z e-BOK skutkuje brakiem dostępu do serwisu e-BOK.

#### **§ 4 Warunki korzystania z Serwisu e-BOK**

1. Serwis e-BOK dostępny jest dla Użytkowników 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
2. Wodociągi Białostockie Sp. z o.o. zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do Serwisu 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 [www.wobi.pl](http://www.wobi.pl) oraz w Serwisie e-BOK.
3. Czasem właściwym dla Serwisu jest czas właściwy dla terytorium Polski.
4. Dostęp do Serwisu e-BOK wymaga, w celu autoryzacji, podania przez Klienta Loginu oraz Hasła.
5. Klient zobowiązany jest zabezpieczyć Login oraz Hasło przed dostępem osób nieuprawnionych.
6. W celu zabezpieczenia Loginu i Hasła przed dostępem osób nieuprawnionych zaleca się Użytkownikowi zmianę Hasła co najmniej raz na miesiąc.
7. Klient ma możliwość zmiany Hasła na inne w dowolnym momencie po zalogowaniu się w Serwisie e-BOK.
8. Zmiana Loginu (adresu e-mail) Klienta powoduje zablokowanie konta w Serwisie e-BOK. Ponowna aktywacja dostępu do Serwisu e-BOK następuje w terminie do 7 dni roboczych od daty zgłoszenia zmiany Loginu.
9. Klient ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do Serwisu e-BOK przez osoby nie będące Użytkownikami, które w jakikolwiek sposób weszły w

posiadanie Loginu i Hasła Klienta, w przypadku gdy Klient nie dochował należytej ostrożności w zapewnieniu bezpieczeństwa tych danych.

10. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za dyspozycje realizowane za pomocą Serwisu e-BOK przez Użytkownika.
11. Klient zobowiązany jest na bieżąco sprawdzać prawidłowość realizacji wykonania zlecanych dyspozycji, a w razie stwierdzenia nieprawidłowości zobowiązany jest do kontaktu z Wodociągami Białostockimi Sp. z o.o. zgodnie z postanowieniami § 5.
12. Wodociągi Białostockie Sp. z o.o. nie kontroluje środowiska komputerowego Klienta/Użytkownika, zaleca jednak, aby osoby te upewniły się, korzystając z Serwisu e-BOK, czy ich środowisko komputerowe jest bezpieczne. Wodociągi Białostockie Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za działania jakichkolwiek programów destrukcyjnych (np. wirusów) w stacji roboczej klienta.
13. Klient zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz zakazu dostarczania przez lub do systemów teleinformatycznych Wodociągów Białostockich Sp. z o.o. treści:
  - a) powodujących zachwianie pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych Wodociągów Białostockich Sp. z o.o. lub innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu usług drogą elektroniczną,
  - b) naruszających dobra osób trzecich, zasady współżycia społecznego lub niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
14. Usługi związane z korzystaniem z faktur w formie elektronicznej są świadczone po wyrażeniu przez Klienta zgody na e-Fakturę, zgodnie z Zasadami wystawiania i przesyłania faktur elektronicznych (e-Faktur) przez Wodociągi Białostockie Sp. z o.o..
15. Do prawidłowego przeglądania Serwisu e-BOK zaleca się stosowanie jednej z niżej wymienionych przeglądarek internetowych:
  - a) Internet Explorer w wersji 11 lub wyższej (tylko MS Windows),
  - b) Mozilla Firefox w wersji 38.0 lub wyższej,
  - c) Safari w wersji 8.0 lub wyższej (tylko Mac OS X),
  - d) Google Chrome w wersji 42.0 lub wyższej.
16. W przypadku Klienta, wobec którego wszczęto postępowanie sądowo-egzekucyjne, mogą zostać naliczone dodatkowe koszty postępowania, które nie są wykazywane w saldzie rozliczeń prezentowanym w Serwisie e-BOK.
17. Wszelkie operacje wykonywane przez Użytkownika zalogowanego w e-BOK zapisywane są w rejestrze operacji.

18. Dyspozycja złożona przez Użytkownika za pośrednictwem e-BOK jest ostatecznym wyrażeniem woli Klienta, chyba że zapisy lub komunikaty zawarte w e-BOK poinformują o konieczności potwierdzenia dyspozycji na piśmie.
19. Użytkownik jest zobowiązany do regularnego odbierania wiadomości przesyłanych przez Wodociągi Białostockie Sp. z o.o. za pośrednictwem poczty elektronicznej. Wodociągi Białostockie Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za nieodbieranie wiadomości przez Użytkownika, w szczególności dotyczy to e-Faktur.

### **§ 5 Zakres odpowiedzialności**

1. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą e-BOK.
2. Administrator e-BOK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z udostępnienia identyfikatora Użytkownika (emaila) oraz hasła osobom trzecim.
3. Informacje uzyskane za pośrednictwem e-BOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez Wodociągi Białostockie Sp. z o.o. w Białymstoku postanowień umowy na dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków, a w szczególności z tytułu błędnych rozliczeń. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem e-BOK.

### **§ 6 Reklamacje**

1. Klient ma prawo do składania reklamacji dotyczących dostępu oraz funkcjonowania Serwisu e-BOK.
2. Reklamacje dotyczące serwisu e-BOK mogą być składane za pośrednictwem Serwisu e-BOK lub na adres e-mail bok@wobi.pl. Reklamację, wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji, należy zgłaszać nie później niż w terminie 7 dni od jego wystąpienia.
3. Do reklamacji, w miarę możliwości, powinny być dołączone kopie dokumentów służących do potwierdzenia zasadności reklamacji.
4. Rozpatrzenie reklamacji związanych ze świadczeniem usługi Serwisu e-BOK nastąpi w terminie do 14 dni od dnia zgłoszenia.

## **§ 7 Ochrona danych osobowych**

1. Wodociągi Białostockie Sp. z o.o. jest administratorem danych osobowych Klienta, który zawarł umowę dostawy/wody odbioru/ścieków w rozumieniu przepisów art. 13 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016). Dane osobowe Klientów są przetwarzane z zachowaniem odpowiednich środków bezpieczeństwa spełniających wymagania ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016).
2. Dane osobowe Klienta, o ile są łącznie niezbędne do nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego dotyczącego Serwisu e-BOK w zakresie:
  - a. nazwiska i imienia Klientów,
  - b. numeru ewidencyjnego PESEL,
  - c. adresu zameldowania na pobyt stały,
  - d. adresu do korespondencji, o ile jest inny niż adres zameldowania na pobyt stały,
  - e. danych służących do weryfikacji podpisu elektronicznego Klienta,
  - f. adresu elektronicznego Klienta,przetwarzane są na potrzeby związane ze świadczeniem usług w ramach Serwisu e-BOK.
2. Klientowi przysługuje prawo do wglądu w swoje dane osobowe oraz prawo ich poprawiania.
3. Użytkownik może wyrazić zgodę na przetwarzanie danych osobowych (ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016) przez Wodociągi Białostockie Sp. z o.o. w celu promocji produktów i usług.

## **§ 8 Postanowienia końcowe**

1. W przypadku zmiany treści Regulaminu Wodociągi Białostockie Sp. z o.o. zamieści na stronie Serwisu e-BOK jego tekst oraz poinformuje Klientów o tym pod wskazany adres e-mail. W przypadku braku zgody Klienta na zmianę treści Regulaminu Klient ma prawo do rezygnacji z usługi. Rezygnacja z usługi następuje na podstawie § 3 ust. 10 z zastrzeżeniem postanowień § 3 ust. 13.
2. Regulamin Serwisu e-BOK jest dostępny na stronie internetowej w Serwisie e-BOK.
3. W przypadkach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają postanowienia przepisów powszechnie obowiązujących.
4. Strony deklarują, że kwestie sporne będą rozwiązywane w drodze negocjacji. W przypadku braku porozumienia, sądem właściwym do rozstrzygnięcia sporów będzie Sąd Powszechny właściwy dla siedziby Wodociągów Białostockich Sp. z o.o..