

REGULAMIN INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTÓW E-BIURA

I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Spółkę w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta Użytkownika, zapewniającego dostęp do usług za pośrednictwem sieci Internetowej.
2. Dostęp do Internetowego Biura Obsługi Klienta (eBOK) możliwy jest poprzez stronę internetową <http://www.lpk-lesznowola.pl>
3. Definicje użyte w Regulaminie oznaczają:
 - Spółka – Lesznowskie Przedsiębiorstwo Komunalne Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Lesznowoli, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000349630, Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy – XIV Wydział Gospodarczy, będąca Administratorem Danych Osobowych Użytkowników eBOK, posiada zezwolenia prowadzenie działalności w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę oraz zbiorowego odprowadzania ścieków na terenie Gminy Lesznowola, udzielone decyzją Nr 1/2010 z dnia 31.03.2010 r. wydaną przez Wójta Gminy Lesznowola,
 - eBOK – Internetowe Biuro Obsługi Klienta,
 - Klient – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną umowy na zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków zawartej ze Spółką,
 - Użytkownik – Klient zarejestrowany w Internetowym Biurze Obsługi Klienta (eBOK) - posiadający login oraz hasło,
 - Kod klienta – numer identyfikacyjny znajdujący się na fakturze za usługi świadczone przez Spółkę,
 - Hasło – kombinacja min. 6 znaków zapewniająca użytkownikowi wyłączność dostępu do Internetowego Biura Obsługi Klienta (eBOK),
 - Umowa – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zgodnie z niniejszym Regulaminem,
 - Logowanie – wejście Użytkownika do aplikacji eBOK za pomocą identyfikatora (kod klienta i hasła),
 - Przeglądarka Internetowa – program komputerowy do przeglądania dokumentów w standardzie HTML niezbędny do korzystania z usługi eBOK,
 - Wylogowanie – wyjście Użytkownika z programu eBOK poprzez przycisk „Wyloguj”.
4. Spółka działając zgodnie z ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. poz. 1000 z późn. zm.) oraz rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)(Dz. U. UE. L. nr 119 poz. 1) jest administratorem danych osobowych.
5. Dane Klientów przetwarzane są w celu realizacji Umowy i nie będą przekazywane innym podmiotom, z wyłączeniem okoliczności wymaganych przez prawo.

6. Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.
7. Podanie przez Klienta danych jest dobrowolne, z tym, że ich niepodanie skutkuje niemożnością zawarcia Umowy.
8. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej Spółki - <http://lpk-lesznwola.pl> w formie umożliwiającej jego pozyskiwanie, odtwarzanie i wydrukowanie.
9. Wyrażenie zgody na postanowienia Regulaminu przy uruchomieniu usługi jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków tego Regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy. Przystąpienie do wykonania Umowy następuje z chwilą rejestracji Użytkownika.
10. Korzystanie z eBOK jest bezpłatne i możliwe tylko dla Klientów, którzy zaakceptowali aktualną wersję Regulaminu.
11. Prawidłowe korzystanie z eBOK możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny Użytkownika minimalnych wymagań technicznych.
12. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają użytkownikowi korzystanie z eBOK.
13. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usługi wynikający z błędnej rejestracji Użytkownika.
14. Spółka nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności cywilnej, karnej i administracyjnej, za korzystanie Usługi eBOK w sposób sprzeczny z postanowieniami Regulaminu.
15. Spółka w granicach obowiązującego prawa nie ponosi odpowiedzialności, za szkody powstałe w związku z użytkowaniem Usługi eBOK, bądź niemożnością jej użytkowania lub w związku z niewłaściwym jej działaniem, błędami, defektami, brakami, zakłóceniami, opóźnieniami w operacji lub przekazie, wirusami komputerowymi, awarią linii lub systemu oraz przerwą w połączeniu spowodowaną jakkolwiek przyczyną.
16. Funkcjonowanie eBOK nadzoruje Dział Obsługi Klienta Spółki.

III. Rejestracja

1. Przed rejestracją Klient zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu.
2. Każdorazowo przed procesem logowania jest dostępny aktualny Regulamin. Każde zalogowanie się Klienta w eBOK oznacza wyrażenie zgody na aktualne brzmienie Regulaminu. Zmiana treści Regulaminu wymaga od Użytkownika ponownej akceptacji zapisów Regulaminu.
3. Zarejestrowanie Klienta może nastąpić tylko drogą internetową.
4. Klient wypełnia formularz zgłoszeniowy umieszczony na stronie www.lpk-lesznwola.pl
5. Po wypełnieniu i wysłaniu przez Klienta drogą elektroniczną wypełnionego formularza następuje automatyczne przesłanie w ciągu 24 h, na podany adres e-mail informacji zwrotnej zawierającej link aktywacyjny.
6. Przy pierwszym logowaniu Klient powinien zmienić wygenerowane w eBOK Hasło na własne.
7. Każdy Użytkownik korzystający z usługi eBok posługuje się Kodem klienta i Hasłem. Kod klienta i Hasło przyporządkowane są tylko jednemu Użytkownikowi. Zmiana Hasła jest możliwa każdym momencie trwania Umowy. W przypadku, gdy Użytkownik zapomni Hasła dostępu do eBOK, powinien użyć przycisku „Zapomniałeś hasła” i wypełnić pola formatki. Na adres e-mail zostanie wysłany link do zmiany Hasła.
8. Przeglądane dane na koncie Użytkownika w Spółce są aktualne.

9. Spółka zobowiązana jest do usunięcia danych Klienta z listy użytkowników eBOK na każde jego żądanie.
10. W przypadku rozwiązania umowy na dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków Spółka zobowiązana jest zablokować dostęp do konta Klienta w terminie 30 dni kalendarzowych od daty rozwiązania ww. umowy.
11. Spółka zobowiązana jest do niezwłocznego sprostowania danych Klienta znajdującego się na liście użytkowników eBOK na każde jego żądanie.
12. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym.
13. Użytkownik powinien przechowywać hasło w sposób zabezpieczający je przed dostępem osób trzecich. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia Kodu klienta oraz Hasła przyporządkowanego do Użytkownika przez osoby trzecie.

IV. Korzystanie z usług eBOK

1. Spółka może w każdej chwili modyfikować widoczność danych w eBOK.
2. Użytkownik może korzystać z następujących usług:
 - a. Informacje - Użytkownik ma udostępnione dane kontrahenta, rachunek do rozliczeń, datę ostatniego odczytu, kwotę należności.
 - b. Zgłoszenia - Użytkownik może zgłosić awarię, zgłosić zmianę danych kontrahenta, złożyć reklamację lub wysłać pismo innej treści.
 - c. Faktury/naliczenia - Użytkownik ma możliwość sprawdzenia: numeru faktury, terminu płatności, kwoty do zapłaty, kwoty do rozliczenia jak również pobrania dokumentu.
 - d. Płatności - Użytkownik ma możliwość sprawdzenia daty i kwoty zaksięgowanej wpłaty.
 - e. Punkty/liczniki - Użytkownik może podać stan wodomierza, jak również sprawdzić stany i odczyty wodomierzy od daty zawarcia umowy.
 - f. Korespondencja - Użytkownik ma możliwość pobrania dokumentów windykacyjnych.
 - g. Wylogowanie - wyjście Użytkownika z programu eBOK poprzez przycisk „Wyloguj”.

V. Pomoc techniczna

1. Spółka zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania eBOK. O zmianach użytkownicy zostaną powiadomieni drogą elektroniczną.
2. Spółka ma prawo zablokować dostęp do konta, w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez Użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
3. Spółka podejmie wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie serwisu, w zakresie możliwości wynikających z dostępu poziomu technicznego.
4. Spółka nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.
5. Spółka przewiduje chwilowe wstrzymanie dostępności do eBOK w przypadku prowadzenia prac aktualizacyjnych i konserwacyjnych, a także awarii łącza internetowego, przy czym wszelkie planowane terminy prac ogłoszone zostaną wyprzedzająco w stosownym komunikacie.
6. W przypadkach szczególnych, mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność systemu teleinformatycznego, Spółka ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia Usługi eBOK bez wcześniejszego powiadomienia i przeprowadzenia prac mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności systemu teleinformatycznego. Spółka może w każdej

chwili modyfikować widoczność danych w eBOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane lub informacje dla Użytkownika.

VI. Reklamacje

1. Zgłoszenie przez Użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących eBOK możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e - mail: lpk@lpk-lesznowola.pl, pod numerem telefonu (22) 757 94 32 lub korespondencyjnie na adres Spółki.
2. Reklamacja winna zawierać opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
3. Każda reklamacja rozpatrywana będzie w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania pod warunkiem, że sprawa nie będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian funkcjonującego oprogramowania.

VII. Warunki zawierania i rozwiązywania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką

1. **Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną** ze Spółką zostaje zawarta automatycznie z każdym Klientem, który akceptuje warunki Regulaminu. Spółka zobowiązuje się do świadczenia usługi najpóźniej w następnym dniu roboczym od daty zawarcia umowy.
2. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z użytkowania usługi eBOK w każdym czasie, a w szczególności, gdy nie zaakceptuje zmian wprowadzonych do Regulaminu.
3. Rozwiązanie umowy, o której mowa w ust. 1, następuje poprzez wysłanie wiadomości e - mail, wysłanie pisma bądź faxu.
4. Rezygnacja, o której mowa powyżej w ust. 1, jest równoznaczna z rozwiązaniem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, w tym może oznaczać brak możliwości korzystania przez Użytkownika z usług, do których wykorzystywano dezaktywowany profil eBOK. Dezaktywacja profilu eBOK nie stanowi jednak rozwiązania innych Umów, a także udzielonych zgód, jeśli nie były one cofnięte przez Użytkownika.
5. W przypadku naruszenia warunków Regulaminu lub przepisów prawa umowa zostaje rozwiązana w trybie natychmiastowym.
6. Umowa zostaje automatycznie rozwiązana w chwili wygaśnięcia lub rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków (tj. z datą zakończenia tej Umowy).

VIII. Zgody Użytkownika

1. Użytkownik wyraża zgodę na wykonanie usługi, polegającej na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemów teleinformatycznych, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2018 r. poz. 1954 z późn. zm.).
2. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w związku ze świadczeniem przez Spółkę usług drogą elektroniczną, w tym dostępu do informacji i opcji interaktywnych, zgodnie z ustawą z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2019 r. poz. 123 z późn. zm.).
3. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celu promocji produktów i usług oferowanych przez Spółkę.
4. Udostępnione dane są w pełni chronione zgodnie z ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych oraz ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych (Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady UE).

IX. Postanowienia końcowe

1. Spółka zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w niniejszym regulaminie z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się wprowadzenie nowych lub nowelizację obowiązujących przepisów prawnych, dostosowanie do koniecznych zmian wprowadzanych w obowiązującym systemie informatycznym, zmiany w ofercie.
2. W przypadku zmiany Regulaminu, jego doręczenie odbywać się będzie poprzez umieszczenie na stronach serwisu www.lpk-lesznowola.pl stosownego komunikatu. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia Użytkownikowi Regulaminu na stronie internetowej Spółki. W takim przypadku Użytkownik eBOK proszony jest o ponowną akceptację Regulaminu. Korzystanie z eBOK po wprowadzeniu zmian do regulaminu równoznaczne jest z wyrażeniem dla nich akceptacji i zrozumienia.
3. Zmiana numeru telefonu oraz adresu kontaktowego nie stanowi zmiany Regulaminu i nie wymaga jego ponownej akceptacji przez Użytkownika.
4. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usługi poprzez eBOK będą rozpatrywane przez właściwy sąd powszechny.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się w szczególności przepisy Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz ustawy Kodeksu cywilnego.