

Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK)

I Postawienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) Saur Neptun Gdańsk S.A., [zwanej dalej SNG], w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystywania indywidualnego konta użytkownika zapewniającego dostęp do usług internetowych.
2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - e-BOK – Internetowe Biuro Obsługi Klienta,
 - Klient – podmiot/osoba, który jest stroną zawartej z SNG 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 SNG nadzorujące funkcjonowanie e-BOK.
3. Regulamin korzystania z e-BOK jest dostępny na stronach internetowych: <http://www.sng.com.pl>, <https://ebok.sng.com.pl> oraz w Biurze Obsługi Klienta.
4. Korzystanie z e-BOK jest bezpłatne.

II Rejestracja

1. Klient zobowiązany jest przed rejestracją do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu.
2. Zarejestrowanie Klienta może nastąpić tylko drogą internetową.
3. Klient wypełnia formularz zgłoszeniowy umieszczony na stronie <https://ebok.sng.com.pl>
4. Po wypełnieniu formularza i wysłaniu go przez Klienta drogą elektroniczną następuje automatyczne przesłanie informacji zwrotnej na podany adres e-mail, w celu potwierdzenia przez Klienta adresu e-mailowego.
5. Po wykonaniu przez Klienta wszystkich dyspozycji w ciągu 14 dni na adres e-mailowy przesłane zostaje potwierdzenie aktywacji konta w e-BOK.
6. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą e-BOK.
7. Administrator zobowiązany jest do usunięcia 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. Zablokowanie dostępu do konta Klienta, któremu SNG wystawia faktury elektroniczne następuje po upływie 5 lat liczonych od końca roku, w którym wystawiono ostatnią fakturę elektroniczną.

III Korzystanie z usług e-BOK

1. W e-BOK na koncie Użytkownika dostępny jest aktualny wykaz danych dotyczących: zawartych umów, wystawionych faktur VAT za dostawę wody i odbiór ścieków, salda rozliczeń, odczytów wodomierzy, zużycia wody/ścieków, korespondencji Użytkownika z SNG zgłoszonej w trybie e-BOK.
2. 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.
3. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania i modyfikacji e-BOK. Użytkownicy o zmianach zostaną powiadomieni drogą elektroniczną.
4. Administrator podejmie wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie serwisu w zakresie możliwości wynikających z dostępu technicznego.
5. Administrator ma prawo zablokować realizację dyspozycji Użytkownika, gdy zaistnieje uzasadniona wątpliwość, co do jej autentyczności lub zgodności ze stanem faktycznym lub przepisami.
6. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez Użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
7. Administrator e-BOK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła Użytkownika przez osoby trzecie.