

**REGULAMIN  
ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA  
W PRZEDSIĘBIORSTWIE WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI  
DOLINA BOBRU SP. Z O.O.**



## § 1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK), zwany dalej regulaminem, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Spółkę w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystywania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług internetowych.
2. Przedmiotowy regulamin spełnia wymogi art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. 2024 r. poz. 1513).
3. e-BOK jest własnością Spółka z siedzibą w Bolesławcu przy ul. Łasickiej 17; wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia - Fabryczna IX Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000295640.
4. Dostęp do elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) możliwy jest poprzez stronę internetową [pwik.dolinabobru.eu](http://pwik.dolinabobru.eu) z panelu o nazwie „e-BOK” lub pod adresem [ebok.pwik.dolinabobru.eu](http://ebok.pwik.dolinabobru.eu).
5. Korzystanie z e-BOK jest możliwe wyłącznie pod warunkiem akceptacji warunków Regulaminu.
6. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne, bądź ograniczenia oprogramowania lub sprzętu, z którego korzysta Klient, a które uniemożliwiają mu korzystanie z e-BOK.

## § 2

Użyte w Regulaminie e-BOK określenia oznaczają:

1. **Spółka** – Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Dolina Bobru sp. z o.o. z siedzibą w Bolesławcu przy ul. Łasickiej 17; wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia - Fabryczna IX Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000295640, REGON 230051249, NIP 612-000-44-23, kapitał zakładowy 34 304 800,00 zł.
2. **e-BOK** – elektroniczne Biuro Obsługi Klienta.
3. **Odbiorca** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej z Spółka umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
4. **Użytkownik** – odbiorca zarejestrowany w e-BOK posiadający swój indywidualny kod odbiorcy i hasło.
5. **Kod odbiorcy** – jest 6-cyfrowym ciągiem cyfr identyfikującym odbiorcę, znajduje się na fakturze VAT, niezbędny do uwierzytelnienia odbiorcy w e-BOK lub e-mail podany przy rejestracji.
6. **Hasło** – kombinacja min. 8 znaków (małe, duże litery i cyfry) zapewniająca użytkownikowi wyłączność dostępu do e-BOK.

### **§ 3** **Rejestracja**

1. Każdy Użytkownik korzystający z usługi e-BOK posługuje się indywidualnym kodem Odbiorcy i hasłem.
2. Aby pomyślnie dokonać rejestracji należy podać w formularzu rejestracyjnym nr klienta, nr faktury za dostawę wody i/lub doprowadzanie ścieków, adres email oraz nr telefonu.
3. Po rejestracji Odbiorca otrzymuje 3 wiadomości e-mail na adres podany w czasie rejestracji:
  - a) 1 wiadomość – weryfikuje adres e-mail Odbiorcy podany podczas rejestracji do e-BOK,
  - b) 2 wiadomość – zawiera dane do tymczasowego logowania na koncie e-BOK,
  - c) 3 wiadomość – zawiera informację o aktywacji konta użytkownika w e-BOK.
4. Po otrzymaniu wszystkich 3 wiadomości e-mail, Odbiorca może zalogować się do e-BOK. Przy pierwszym logowaniu do e-BOK Odbiorca musi zmienić tymczasowe hasło logowania.
5. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie trwania umowy.
6. W przypadku utraty hasła dostępu do e-BOK, na stronie [ebok.pwik.dolianbobru.eu](http://ebok.pwik.dolianbobru.eu), należy wybrać ikonkę „zapomniałem hasła”. System automatycznie wygeneruje hasło tymczasowe i wyśle je na e-mail podany przy rejestracji usługi.
7. Dane na koncie Użytkownika e-BOK są aktualne na dzień poprzedni.

### **§ 4** **Zasady korzystania z e-BOK**

1. Korzystanie z e-BOK jest bezpłatne.
2. Niezbędnym do prawidłowego korzystania z e-BOK jest posiadanie przez użytkownika przeglądarki internetowej z włączoną akceptacją plików typu cookie oraz umożliwiającą nawiązanie połączenia szyfrowanego SSL.
3. Spółka jest zobowiązana do niezwłocznego usunięcia danych odbiorcy z listy użytkowników e-BOK na każde jego żądanie zgłoszone w formie pisemnej.
4. e-BOK jest dostępny dla zarejestrowanych Użytkowników 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do e-BOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji lub innych prac związanych z systemem informatycznym.

### **§ 5** **Zobowiązania Użytkownika e-BOK**

1. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć swoje hasło przed ujawnieniem osobom trzecim.
2. Użytkownik zobowiązuje się do:
  - a) korzystania z usługi e-BOK w sposób uniemożliwiający wgląd i ingerencję osób trzecich w dane dostępne na platformie e-BOK,

- b) niezwłocznego wylogowania się z usługi e-BOK po zakończeniu jego użytkowania,
  - c) niezwłocznego powiadomienia Administratora o prawdopodobnym pozyskaniu jego danych przez osoby nieupoważnione.
3. Zaleca się, aby Użytkownik upewnił się przed skorzystaniem z platformy e-BOK, że jego środowisko komputerowe jest bezpieczne. Dostawca nie kontroluje środowiska komputerowego Użytkownika. Zaleca się stosowanie programów antywirusowych.
  4. W przypadkach szczególnych, mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność systemu teleinformatycznego, Administrator ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia zakresu świadczenia usługi e-BOK oraz do przeprowadzenia niezbędnych prac mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności systemu teleinformatycznego, bez wcześniejszego powiadomienia.

## **§ 6**

### **Usługa e-wodomierz**

1. Aby uzyskać dostęp do usługi, należy na stronie internetowej wypełnić wniosek o dostęp do e-wodomierza.
2. W przypadku posiadania więcej niż 1 wodomierza przez Odbiorcę, usługa zostanie uruchomiona tylko dla wskazanego przez niego wodomierza.
3. Po weryfikacji technicznych możliwości montażu nakładki do odczytu stacjonarnego, dane zostaną udostępnione.
4. Po uruchomieniu usługi klient otrzyma fakturę za jej uruchomienie, zgodnie z obowiązującym cennikiem.
5. Dane udostępnione w usłudze e-wodomierz mają charakter informacyjny.

## **§ 7**

### **Łączenie kont w e-BOK**

1. Spółka dopuszcza opcję łączenia kont.
2. Połączenie dwóch lub więcej kont jest możliwe wyłącznie po uzyskaniu wyraźnej zgody właściciela łączonego konta.
3. Udostępniający konto zobowiązany jest do złożenia w Biurze Obsługi Klienta w formie pisemnej lub elektronicznie poprzez stronę internetową zgody na udostępnienie danych zawartych w e-BOK osobie przez niego wskazanej (*załącznik do Zarządzenia*).
4. Osoba wskazana przez Odbiorcę uzyska dostęp do wszystkich danych znajdujących się na koncie e-BOK.
5. Użytkownik, któremu udostępniono dane ponosi odpowiedzialność za postąpienie wbrew woli udostępniającego dane lub dokonania jakichkolwiek czynności w jego imieniu.
6. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za sposób wykorzystania danych udostępnionych osobie wskazanej przez udostępniającego.

## § 8 e-BOK dla zarządcy nieruchomości

1. Aby zarządca mógł uzyskać dostęp do danych zarządzanych wspólnot, musi posiadać własne konto e-BOK.
2. Dane zarządzanych wspólnot zostają udostępnione zarządcy na jego wniosek złożony osobiście w Biurze Obsługi Klienta lub elektronicznie na adres email [bok@pwik.dolinabobru.eu](mailto:bok@pwik.dolinabobru.eu).
3. Zarządca w ramach usługi otrzyma dostęp do danych wodomierzy głównych zamontowanych w budynku konkretnej wspólnoty oraz podliczników lokalowych. Dotyczy to urządzeń podlegających rozliczeniom przez Spółkę.
4. Zarządca może otrzymać dostęp jedynie do danych dotyczących wspólnot, którymi zarządza, a w momencie zaprzestania zarządzania wspólnotą zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Biura Obsługi Klienta o tym fakcie. Wówczas dostęp do danych wspólnoty zostanie zablokowany.

## § 9

1. Spółka zastrzega sobie prawo do zmian zasad funkcjonowania e-BOK. O zmianach Użytkownicy zostaną powiadomieni drogą elektroniczną.
2. W przypadku stwierdzenia korzystania z konta w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami powszechnie obowiązującego prawa, Spółka zastrzega sobie prawo do zablokowania dostępu do konta Użytkownika.
3. Spółka podejmie wszelkie dostępne jej działania, aby zapewnić poprawne funkcjonowanie e-BOK.
4. Zgłaszanie przez Użytkownika nieprawidłowości działania e-BOK odbywa się na adres [bok@pwik.dolinabobru.eu](mailto:bok@pwik.dolinabobru.eu). O sposobie rozwiązania problemu Użytkownik zostanie powiadomiony drogą elektroniczną.
5. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za szybkość przesyłania danych.
6. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn zawinionych przez Użytkownika, w związku z korzystaniem przez niego z e-BOK.
7. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędne dane wprowadzane przez siebie w formularzu zgłoszeniowym oraz dyspozycje zrealizowane w wyniku tego za pomocą e-BOK.
8. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia kodu Odbiorcy oraz hasła Użytkownika przez osoby trzecie, jeżeli użycie to wynikało z przyczyn zawinionych przez Użytkownika, w szczególności wskutek nienależytego zabezpieczenia przez Użytkownika dostępu do kodu Odbiorcy i hasła przed osobami trzecimi.
9. Spółka zapewnia użytkownikom bezpieczeństwo i ochronę danych osobowych.

## **§ 10**

### **Klauzula informacyjna**

Zgodnie z art. 13 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016) informuję, że:

- 1) Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Dolina Bobru sp. z o.o. z siedzibą w Bolesławcu ul. Łasicka 17,
- 2) wyznaczaliśmy Inspektora Ochrony Danych, z którym można skontaktować się pod numerem tel. 75 734 10 10 lub adresem e-mail: [iodo@pwik.dolinabobru.eu](mailto:iodo@pwik.dolinabobru.eu),
- 3) Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu podjęcia działań zmierzających do realizacji umowy, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.,
- 4) odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą wyłącznie podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa,
- 5) Pani/Pana dane osobowe przechowywane będą przez okres nie dłuższy, niż jest to niezbędne do celów, dla których dane te są przetwarzane,
- 6) posiada Pani/Pan prawo żądania od administratora dostępu do danych osobowych, prawo do ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie,
- 7) ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych na sposób przetwarzania Pani/Pana danych przez Administratora,
- 8) dane udostępnione przez Panią/Pana nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu,
- 9) podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże jest niezbędne do realizacji celów wskazanych w pkt. 3.

## **§ 11**

### **Postanowienia końcowe**

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 23.02.2026 r.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa powszechnie obowiązującego na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego.
3. Operator e-BOK zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu w każdy czasie, przy czym zmiana Regulaminu polegać będzie poprzez udostępnieniu nowej wersji regulaminu na stronie [ebok.pwik.dolianbobru.eu](http://ebok.pwik.dolianbobru.eu).
4. Wszelkie sprawy sporne wynikłe na tle realizacji Regulaminu rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny.



**Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji  
Dolina Bobru sp. z o.o.**  
59-700 Bolesławiec ul. Łasicka 17

**OŚWIADCZENIE  
ODBIORCY O UDOSTĘPNIENIU DANYCH ZAWARTYCH NA KONCIE E-BOK**

Miejscowość ..... Data .....

Nazwisko i imię/Nazwa: .....

Adres nieruchomości: .....

Telefon/e-mail: .....

PESEL/NIP: .....

ID: .....

**Oświadczam, że wyrażam zgodę na udostępnienie danych dostępnych na moim koncie e-BOK klientowi.....  
ID ..... posiadającemu nr PESEL/NIP\* .....**

Zgodnie z art. 13 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016) informujemy iż:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Dolina Bobru sp. z o.o. z siedzibą w Bolesławcu ul. Łasicka 17,
2. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych w Przedsiębiorstwie Wodociągów i Kanalizacji Dolina Bobru sp. z o.o. pod adresem e-mail: [iodo@pwik.dolinabobru.eu](mailto:iodo@pwik.dolinabobru.eu),
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu realizacji umowy na podstawie Art. 6 ust. 1 lit. b ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.,
4. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą wyłącznie podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa,
5. Pani/Pana dane osobowe przechowywane będą przez okres nie dłuższy, niż jest to niezbędne do celów, dla których dane te są przetwarzane,
6. Posiada Pani/Pan prawo żądania od administratora dostępu do danych osobowych, prawo do ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie,
7. Ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego,
8. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże odmowa podania danych może skutkować odmową świadczenia usługi.

.....  
(data i czytelny podpis Wnioskodawcy)

\*niepotrzebne skreślić