

## Regulamin korzystania z usługi eBOK

### Rozdział I. DEFINICJE

**Abonent** – Konsument oraz inny podmiot (m.in. osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej) będący stroną Umowy.

**Administrator** – podmiot dostarczający na rzecz Dostawcy Usług Usługę eBOK, odpowiedzialny za zarządzanie oraz jego poprawne funkcjonowanie i wykonanie Usługi.

**Dokumenty** - dokumenty dostarczane Użytkownikom przez Dostawcę Usług za pośrednictwem eBOK, inne niż Faktura oraz E-faktura, w szczególności: wezwania do zapłaty, zawiadomienia, zmiany warunków Umowy, Regulaminu, Cennika, Cenników Promocyjnych, ulotki informacyjne i inne związane z Umową

**Dostawca Usług** – firma: Przedsiębiorstwo Telekomunikacyjne TELGAM S.A. z siedzibą: ul. Mickiewicza 148A, 38-200 Jasło, NIP: 6851656979, KRS: 0000419551, e-mail: biuro@wroclaw.telgam.pl.

**eBOK** - elektroniczne biuro obsługi klienta, udostępniane Abonentowi jako usługa świadczona elektronicznie, umożliwiająca kontakt i składanie zamówień u Dostawcy Usług. Korzystanie z EBOK wymaga założenia profilu Abonenta.

**E-faktura** - rozumie się przez to, zgodnie z ustawą z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 685, 694, 802, 1163, 1243, 1598, 1626, 2076, 2105, 2427 z późn. zm.) Fakturę w formie elektronicznej wystawioną i otrzymaną w formacie elektronicznym.

**Faktura** - faktura VAT w rozumieniu przepisów ustawy o podatku od towarów i usług, w tym faktura wstępna i faktura rozliczeniowa, faktura proforma, a także duplikat faktury VAT lub korekta faktury VAT, wystawiane przez Dostawcę Usług na rzecz Abonenta z tytułu zawartej Umowy.

**Hasło** - ciąg znaków zabezpieczający przed nieuprawnionym dostępem do eBOK, podawany przez Użytkownika w procesie aktywacji Konta do eBOK.

**Konto** - indywidualne konto Użytkownika udostępnione w ramach eBOK, do którego ma dostęp tylko Użytkownik. Konto zawiera m.in. przypisane do danego Użytkownika dane i informacje dotyczące rozliczeń i umów zawartych pomiędzy Użytkownikiem a Dostawcą Usług oraz Dokumenty.

**Konsument** - Abonent będący osobą fizyczną, który zawarł z Dostawcą usług Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą lub zawodową.

**Login** - ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie logowania w eBOK. Jest to alfanumeryczny lub numeryczny ciąg znaków służących do identyfikacji Użytkownika w czasie logowania w eBOK.

**Regulamin** - niniejszy Regulamin korzystania z Usługi eBOK.

**Umowa** - umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą Usług w formie pisemnej lub jeżeli Dostawca Usług wprowadzi takie rozwiązanie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy Usług, w formie mailowej lub przez telefon.

**Usługa** - określona niniejszym Regulaminem usługa polegająca na udostępnianiu Użytkownikowi przez Dostawcę Usług Dokumentów w postaci elektronicznej za pośrednictwem eBOK oraz e-Faktur, a także możliwości wglądu do danych Użytkownika, a także umożliwiania składania oświadczeń i zgód w zakresie określonym Regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych i Umowy.

**Ustawa** - ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U z 2020 r. poz. 344).

### Rozdział II. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Usługa jest świadczona na podstawie Ustawy oraz Regulaminu, który określa zasady i warunki świadczenia drogą elektroniczną Usługi.

2. Użytkownikiem eBOK może zostać każdy Abonent, z zastrzeżeniem ust. 3, po dokonaniu rejestracji w eBOK.

3. Dostawca Usług zastrzega możliwość uruchomienia Usług oferowanych za pośrednictwem eBOK Użytkownikom, dopiero po udostępnieniu takiej możliwości przez Administratora, o czym Użytkownicy zostaną poinformowani na stronie [www.wroclaw.telgam.pl](http://www.wroclaw.telgam.pl).

4. Korzystanie z Usługi jest bezpłatne.

5. Do poprawnego działania eBOK wymagana jest przeglądarka internetowa, a do przeglądania Dokumentów, e-Faktur program/czytnik formatu .pdf.

6. Dostawca Usług może dokonywać zmian postanowień Regulaminu w zakresie:

1) zmian w systemach teleinformatycznych Dostawcy Usług, w szczególności w systemach bilingowych oraz systemach, na bazie których funkcjonuje eBOK,

2) zmian funkcjonalności Usługi,

3) zmian wynikających z aktów prawnych wpływających na kształt Usługi.

7. Dostawca Usług zawiadomi Użytkownika z 14-dniowym wyprzedzeniem o zmianie Regulaminu za pośrednictwem eBOK lub za pośrednictwem wiadomości elektronicznej dostarczonej na wskazany przez Użytkownika adres e-mail. W razie braku akceptacji zmian, o których mowa w zdaniu 1 powyżej, Użytkownik jest uprawniony do wypowiedzenia Regulaminu w terminie 14 dni od dnia otrzymania zawiadomienia, a Dostawca Usług jest zobowiązany zakończyć świadczenie Usługi w terminie 14 dni od dnia otrzymania wypowiedzenia Regulaminu. Powyższe nie stanowi rozwiązania Umowy zawartej z Użytkownikiem.

8. W przypadkach szczególnych, mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność Usługi, Dostawca Usług ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia działania Usługi, bez wcześniejszego powiadomienia i przeprowadzenia prac serwisowych mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności Usługi.

9. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej pod adresem [www.wroclaw.telgam.pl](http://www.wroclaw.telgam.pl) oraz w siedzibie Dostawcy Usług.

10. Regulamin wchodzi w życie w dniu jego opublikowania na stronie [www.wroclaw.telgam.pl](http://www.wroclaw.telgam.pl).

11. Funkcjonowanie eBOK nadzoruje na polecenie Dostawy Usług Administrator. Zasady nadzoru oraz wprowadzania zmian w funkcjonowaniu eBOK określa umowa zawarta między Dostawcą Usług a Administratorem.

12. Użytkownik zobowiązuje się do niedostarczania za pośrednictwem eBOK treści o charakterze bezprawnym lub sprzecznym z Regulaminem.

### **Rozdział III. USŁUGI OFEROWANE ZA POŚREDNICTWEM eBOK**

1. W ramach eBOK, Użytkownik ma możliwość skorzystania z następujących funkcjonalności:

- 1) doręczenia e-Faktury,
- 2) informacji o parametrach usług, z których korzysta Abonent, na podstawie Umowy
- 3) złożenie reklamacji,
- 4) kontakt z Administratorem,
- 5) zmiany Hasła dostępu do systemu eBOK,
- 6) udzielenie zgód lub złożenie wniosków w związku z wykonaniem Umowy,
- 7) weryfikacji swoich danych takich jak imię, nazwisko, adres, firma, nr tel., adres -email,
- 8) przeglądu informacji o aktualnych i archiwalnych rozliczeniach wynikających z realizacji Umowy,
- 9) dokonywania zgłoszeń (uwag, wniosków, oświadczeń), co do których Umowa nie zastrzega formy szczególnej.

2. W zakresie, w jakim nie będzie to wymagało zmiany niniejszego Regulaminu, Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do modyfikacji w każdym czasie Usługi.

3. Dostawca Usług zastrzega możliwość uruchomienia usług oferowanych za pośrednictwem eBOK dopiero po udostępnieniu takiej możliwości przez Administratora, o czym Użytkownicy zostaną poinformowani na stronie [www.wroclaw.telgam.pl](http://www.wroclaw.telgam.pl).

4. Dyspozycje i oświadczenia woli złożone przez Użytkownika za pośrednictwem panelu eBOK zostaną zrealizowane przez Dostawcę Usług zgodnie z Regulaminem Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.

5. Usługi objęte zrealizowaną dyspozycją złożoną przez Użytkownika za pośrednictwem panelu eBOK będą świadczone zgodnie z Regulaminem Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych oraz odpowiednim Cennikiem i regulaminem promocji.

6. Oświadczenia złożone za pośrednictwem panelu eBOK są oświadczeniem woli złożonym w formie dokumentowej. Dostawca Usług utrwali i dostarczy treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy oraz oświadczenie o związaniu się tymi warunkami na trwałym nośniku.

### **Rozdział IV. AKTYWACJA USŁUGI**

1. Dostawca Usług zapewnia Użytkownikowi dostęp do eBOK w chwili aktywacji Umowy, udostępniając Użytkownikowi login i hasło umożliwiające poprawne logowanie.

2. Po zalogowaniu do eBOK w dowolnym momencie, Użytkownik ma możliwość zmiany Hasła na inne.

3. Administrator zobowiązany jest do usunięcia konta oraz danych Użytkownika, na każde jego żądanie zgłoszone za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres mailowy Administratora, albo przez eBOK. Żądanie usunięcia danych jest równoznaczne z wypowiedzeniem Regulaminu. Dostawca Usług jest zobowiązany zakończyć świadczenie Usługi w terminie 14 dni od dnia otrzymania wypowiedzenia Regulaminu. Powyższe nie stanowi rozwiązania Umowy zawartej z Użytkownikiem.

4. Korzystanie z eBOK jest możliwe wyłącznie pod warunkiem akceptacji warunków Regulaminu.

## **Rozdział V. KORZYSTANIE Z USŁUG eBOK**

1. eBOK jest dostępny dla Użytkowników 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji lub innych prac związanych z systemem informatycznym.
2. Dostęp do konta Użytkownika ulega zablokowaniu w wypadku trzech nieudanych prób logowania do eBOK. Odblokowanie konta zablokowanego z powodu trzech nieudanych prób logowania do eBOK nastąpi automatycznie po upływie 30 minut od zablokowania konta. Dostawca Usług może zablokować Użytkownikowi dostęp do eBOK w razie stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa, stwierdzenia korzystania w sposób naruszający dobra osobiste osób trzecich lub ogólnie przyjęte normy społeczne, w sposób powodujący zachwianie lub przeciążenie systemów teleinformatycznych eBOK.
3. Użytkownicy korzystający z eBOK mogą otrzymywać powiadomienia dotyczące w szczególności wymagalnych płatności, wystawionych not odsetkowych, e-faktur, faktur korygujących, zmian postanowień Regulaminów, Umów i Cenników. Informacje udostępniane są na koncie eBOK w zakresie określonym Umową.

## **Rozdział VI. REKLAMACJE**

1. Użytkownicy są uprawnieni do składania reklamacji dotyczących działania eBOK. Reklamacje powinny być kierowane do Dostawcy usług poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny w eBOK.
2. Reklamujący zobowiązany jest przytoczyć wszystkie okoliczności faktyczne bądź prawne uzasadniające reklamację. Nieprzytoczenie wszelkich okoliczności faktycznych bądź prawnych może skutkować wydłużeniem rozpatrywania reklamacji lub jej oddaleniem.
3. Dostawca Usług rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od daty jej wpływu.
4. Przy rozpatrywaniu reklamacji Dostawca Usług opiera się na obowiązujących przepisach prawa oraz postanowieniach Regulaminu. O rozstrzygnięciu reklamacji Dostawca Usług powiadomi Użytkownika za pośrednictwem poczty elektronicznej, listownie lub przez eBOK.

## **Rozdział VII. ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI**

1. Za prawidłowe działanie eBOK odpowiada Dostawca Usług.
2. Dostawca Usług zobowiązuje się do utrzymywania procedur i środków bezpieczeństwa w celu zapewnienia ochrony oprogramowania umożliwiającego korzystanie z panelu eBOK w celu uniknięcia m.in.: nieautoryzowanego dostępu, zmian, opóźnień, uszkodzenia i utraty danych. Dostawca Usług zobowiązuje się do zapewnienia Użytkownikowi bezpieczeństwa wykonywania dyspozycji oraz składania oświadczeń woli z zachowaniem należytej staranności oraz przy wykorzystaniu właściwych rozwiązań technicznych.
3. W sytuacji pojawienia się błędu w systemie eBOK, Użytkownik ma możliwość skontaktowania się z Dostawcą Usług, poprzez wysłanie do niego wiadomości na adres mailowy Dostawcy Usług lub poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny w eBOK.
4. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym przez Użytkownika oraz za dyspozycje złożone przez Użytkownika zrealizowane za pomocą eBOK.
5. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć swój Login oraz Hasło przed dostępem osób nieuprawnionych. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszystkie skutki wynikłe z dostępu do eBOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie Loginu i Hasła z przyczyn leżących po stronie Użytkownika.
6. Użytkownik zobowiązany jest na bieżąco sprawdzać poprawność realizacji złożonych dyspozycji. W przypadku wykrycia nieprawidłowości w realizacji złożonych dyspozycji Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić reklamację w trybie określonym w Rozdziale VI Regulaminu.
7. Użytkownik nie może podważać autentyczności dyspozycji i oświadczeń prawidłowo uwierzytelnionych Loginem oraz Hasłem. Dyspozycje i oświadczenia złożone przez osoby posługujące się Loginem oraz Hasłem Użytkownika wywołują wynikające z nich skutki dla Użytkownika.

## **Rozdział VIII. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych w związku z realizacją usługi eBOK są dostępne są na stronie [www.wroclaw.telgam.pl](http://www.wroclaw.telgam.pl) Polityka Prywatności.

## **Rozdział IX PRAWO ODSTĄPIENIA OD REGULAMINU**

1. W przypadku zaakceptowania Regulaminu Usługi eBOK poza lokalem Dostawcy Usług lub na odległość, Abonentowi będącemu konsumentem, przysługuje prawo do odstąpienia od Regulaminu i rezygnacji z Usługi w

terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny.

2. Termin do odstąpienia od Regulaminu i zrezygnowania z Usługi wygasa po upływie 14 dni od dnia udostępnienia Abonentowi danych do logowania do panelu eBOK.

3. Celem skorzystania z prawa do odstąpienia od Regulaminu, Abonent jest zobowiązany wysłać oświadczenie o odstąpieniu na adres siedziby Dostawcy Usług ul. Mickiewicza 148A, 38-200 Jasło, lub poprzez złożenie oświadczenia osobiście w dowolnym Biurze Obsługi Klienta lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres email: [www.wroclaw.telgam.pl](mailto:www.wroclaw.telgam.pl).

4. Termin do odstąpienia od Regulaminu uznaje się zachowany w razie wysłania oświadczenia w jeden ze sposobów określonych w ust. 3 powyżej przed upływem terminu do odstąpienia od Regulaminu.

5. Oświadczenie o odstąpieniu może być złożone z wykorzystaniem wzoru formularza stanowiącego załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 poz. 287).

6. Abonent może złożyć żądanie rozpoczęcia świadczenia usługi eBOK przed upływem terminu do odstąpienia od Regulaminu. W takim przypadku, rozpoczęcie świadczenia usługi eBOK nastąpi przed upływem terminu do odstąpienia.