

# REGULAMIN EBOA

## ROZDZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE

### § 1

1. Niniejszy regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Abonenta (eBOA), dalej określany w skrócie także jako „Regulamin”, określa zakres, zasady i warunki świadczenia Usług pomocniczych w eBOA przez Dostawcę Usług (Poznańską Spółdzielnię Mieszkaniową „Winogrady” w Poznaniu, z siedzibą w Poznaniu 61-686, os. Przyjaźni 125B).
2. Korzystanie z eBOA oznacza akceptację warunków niniejszego Regulaminu.
3. Abonent jest zobowiązany do przestrzegania postanowień Regulaminu.

### § 2

Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

- 1) Abonent – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Dostawcą Usług,
- 2) Biuro Obsługi Abonenta lub BOA – biuro do kontaktów z Abonentami i Użytkownikami, 61-686 Poznań, os. Przyjaźni 120,
- 3) Dostawca Usług – przedsiębiorca telekomunikacyjny Poznańska Spółdzielnia Mieszkaniowa „Winogrady” w Poznaniu, z siedzibą w Poznaniu, os. Przyjaźni 125B, wpisany do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE) pod numerem 1805. Komórka organizacyjną właściwą w sprawach prowadzenia działalności telekomunikacyjnej w Poznańskiej Spółdzielni Mieszkaniowej „Winogrady” w Poznaniu jest Winogradzka Telewizja Kablowa, z siedzibą w Poznaniu (61-686), os. Przyjaźni 120,
- 4) eBOA (Elektroniczne Biuro Obsługi Abonenta) – serwis internetowy Dostawcy Usług dostępny dla Abonentów pod adresem [www.wtvk.pl](http://www.wtvk.pl) (w zakładce eBOA), umożliwiający korzystanie z funkcjonalności i Usług pomocniczych określonych w niniejszym Regulaminie, w szczególności pozwalający na dostęp do informacji o Usługach, pobieranie przez Abonenta faktur, duplikatów faktur, faktur korygujących oraz not odsetkowych w wersji elektronicznej oraz dostęp do skrzynek pocztowych,
- 5) Konto eBOA (Konto) – zarejestrowany w systemie informatycznym Dostawcy Usług pod określoną nazwą użytkownika (loginem Abonenta) zespół danych dotyczących określonego Abonenta, obejmujący dane związane z Umowami zawartymi przez Abonenta z zakresu Usług pomocniczych, m.in. z zakresu bieżących płatności (przesyłania faktur drogą elektroniczną),
- 6) Konsument – osoba fizyczna wnosząca o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu,
- 7) Lokal – nieruchomość lub jej część (np. budynek, mieszkanie, lokal), w której zlokalizowane jest Zakończenie Sieci,
- 8) Siła Wyższa – zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia jego skutkom,
- 9) Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych – wykonywanie usług za pomocą własnej sieci, z wykorzystaniem sieci innego operatora lub sprzedaż we własnym imieniu i na własny rachunek usługi telekomunikacyjnej wykonywanej przez innego dostawcę usług,
- 10) Umowa – umowa o świadczenie Usługi telekomunikacyjnej zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą Usług,
- 11) Trwały nośnik – materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie informacji w sposób pozwalający na dostęp do nich w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezminionej postaci; w szczególności papier, pamięć USB, płyty CD, DVD, karty pamięci, dyski twarde komputerów, poczta elektroniczna,
- 12) Urządzenie Końcowe – urządzenie, które nie stanowi własności Dostawcy Usług, zainstalowane w Lokalu, umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług pomocniczych i funkcjonalności eBOA (komputer, tablet itp.),
- 13) Urządzenia Dostawcy – urządzenia zainstalowane przez Dostawcę Usług niezbędne do świadczenia usługi, pozostające własnością lub w dyspozycji Dostawcy Usług przez okres obowiązywania Umowy, po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu,
- 14) Usługa (Usługa telekomunikacyjna) – usługa telekomunikacyjna świadczona przez Dostawcę Usług na rzecz Abonenta na podstawie Umowy,
- 15) Usługa pomocnicza – usługi i funkcjonalności nieodpłatnie udostępniane Abonentowi przez czas trwania Umowy lub Umów zawartych z Dostawcą Usług, mające charakter pomocniczy w stosunku do Usług, w tym służące usprawnieniu realizacji Umowy.

## ROZDZIAŁ II

### EBOA. ZAKRES PRZEDMIOTOWY I CZASOWY

#### § 3

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia Usług pomocniczych i udostępniania funkcjonalności eBOA poprzez umożliwienie Abonentowi wglądu w informacje dotyczące zawartych przez Abonenta Umów i stanu ich realizacji, w tym w szczególności umożliwienie wglądu w wystawione na rzecz Abonenta faktury oraz ich zapisywanie na Trwałym nośniku.
2. Regulamin określa także zasady korzystania z nieodpłatnie udostępnianej funkcjonalności skrzynek poczty elektronicznej, która jest udostępniana w ramach eBOA Abonentom korzystającym z Usług dostępu do Internetu w stacjonarnej sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług.
3. Dostawca Usług umożliwia Abonentom, którzy zawarli Umowę z Dostawcą Usług, dostęp do eBOA.
4. Usługi pomocnicze i funkcjonalności eBOA udostępniane są przez czas trwania Umowy (Umów) o świadczenie Usług telekomunikacyjnych i polegają w szczególności na: udostępnianiu faktur, ich duplikatów i korekt oraz not odsetkowych w wersji elektronicznej oraz udostępnieniu skrzynek pocztowych, umożliwianiu zmiany hasła, z zastrzeżeniem § 6 ust. 7 – 9 niniejszego Regulaminu.
5. Przedmiotem niniejszego Regulaminu nie jest określenie zakresu, zasad i warunków świadczenia Usług telekomunikacyjnych. Usługi te są świadczone przez Dostawcę Usług na podstawie odrębnych Umów i regulaminów dotyczących poszczególnych Usług telekomunikacyjnych.

## ROZDZIAŁ III

### ZAKŁADANIE KONTA EBOA. UMOWA NA USŁUGI POMOCNICZE. REJESTRACJA, ZMIANY I USUWANIE KONTA EBOA

#### § 4

1. Uzyskanie dostępu do eBOA wymaga rejestracji i założenia Konta przez Abonenta na stronie internetowej Dostawcy Usług.
2. W celu założenia Konta eBOA i uzyskania dostępu do eBOA Abonent jest zobowiązany do akceptacji niniejszego Regulaminu, podania adresu e-mail lub numeru telefonu komórkowego niezbędnych do przeprowadzenia procesu rejestracji i założenia Konta w eBOA; czynności tych Abonent może dokonać jednocześnie z zawarciem Umowy o świadczenie Usług telekomunikacyjnych lub w okresie późniejszym.
3. W celu potwierdzenia tożsamości Abonenta pracownik BOA może zażądać okazania dokumentu tożsamości.
4. Rejestracja i aktywacja Konta następuje poprzez wykonanie następujących czynności:
  - a. wejście na stronę internetową eBOA ([www.wtvk.pl/eboa](http://www.wtvk.pl/eboa)) lub na stronę internetową [www.wtvk.pl](http://www.wtvk.pl) i wybranie zakładki eBOA,
  - b. akceptację Regulaminu eBOA wraz z oświadczeniami dotyczącymi eBOA,
  - c. wypełnienie formularza rejestracyjnego, w tym podanie następujących danych: numeru aktywnej Umowy (na świadczenie Usług telekomunikacyjnych), adresu e-mail lub numeru telefonu komórkowego podanych w BOA przy zawieraniu Umowy, hasła jednorazowego wysłanego na wskazany przez Abonenta adres e-mail lub numer telefonu komórkowego,
  - d. wybranie nazwy użytkownika (loginu Abonenta) i hasła,Szczegółowa instrukcja ww. zakresie znajduje się pod adresem [www.wtvk.pl/faq](http://www.wtvk.pl/faq).
5. Z chwilą rejestracji Konta (po prawidłowym wypełnieniu formularza i kliknięciu przycisku „Zarejestruj się”) zostaje zawarta umowa o świadczenie drogą elektroniczną Usług pomocniczych.
6. Logowanie do Konta następuje poprzez podanie loginu Abonenta oraz hasła.
7. W „Ustawieniach” Konta możliwa jest zmiana hasła.
8. Abonent może usunąć Konto eBOA poprzez złożenie pracownikowi BOA lub przesłanie pisemnej deklaracji o woli usunięcia Konta. W celu potwierdzenia tożsamości Abonenta pracownik BOA może zażądać okazania dokumentu tożsamości. Konto eBOA zostaje usunięte w terminie miesiąca od dnia złożenia deklaracji, z zastrzeżeniem obowiązków Abonenta wskazanych w § 5 ust.3 Regulaminu.
9. Konto eBOA zostaje również usunięte w terminie miesiąca od zakończenia Umowy lub Umów zawartych z Dostawcą Usług.
10. Z chwilą usunięcia Konta eBOA umowa o świadczenie drogą elektroniczną Usług pomocniczych zostaje rozwiązana.

## ROZDZIAŁ IV

### OBOWIĄZKI ABONENTA ZWIĄZANE Z USUNIĘCIEM KONTA EBOA. ZAPIS DANYCH. PRZEJŚCIE NA FAKTURY PAPIEROWE

## § 5

1. Usługi pomocnicze i funkcjonalności eBOA udostępniane są Abonentowi wyłącznie w czasie obowiązywania Umowy (lub Umów) na świadczenie usług telekomunikacyjnych.
2. Z chwilą usunięcia Konta eBOA, tj. najpóźniej w terminie miesiąca po zakończeniu Umowy lub Umów z Abonentem lub złożeniu deklaracji o woli usunięcia Konta, Abonent traci dostęp do danych i Usług pomocniczych Konta eBOA.
3. Abonent jest zobowiązany przed terminem usunięcia Konta eBOA do zabezpieczenia danych zamieszczonych w eBOA (poprzez zapisanie na pozostającym w jego dyspozycji Trwałym nośniku), w szczególności – w przypadku otrzymywania faktur drogą elektroniczną – Abonent jest zobowiązany do pobrania faktur, duplikatów faktur, faktur korygujących lub not odsetkowych udostępnianych mu dotychczas w wersji elektronicznej w plikach PDF i zapisania na wybranym Trwałym nośniku (archiwizacji).
4. W przypadku usunięcia Konta eBOA lub cofnięcia zgody na otrzymywanie faktur drogą elektroniczną od nowego miesiąca kalendarzowego (Okresu rozliczeniowego) faktury, duplikaty faktur, faktury korygujące lub noty odsetkowe będą przesyłane Abonentowi w wersji papierowej.

## ROZDZIAŁ V ZASADY KORZYSTANIA Z EBOA. FUNKCJONALNOŚCI. ZMIANY EBOA.

### § 6

1. Abonent korzysta z eBOA za pośrednictwem Konta eBOA. Abonent jest zobowiązany korzystać z eBOA zgodnie z przeznaczeniem udostępnionych w eBOA funkcjonalności i Usług pomocniczych. Zabronione jest w szczególności korzystanie z Usług pomocniczych i funkcjonalności eBOA w sposób sprzeczny z prawem lub dobrymi obyczajami, w szczególności zakazane jest także wykorzystywanie przez Abonenta treści o charakterze bezprawnym lub zdobytych w sposób nieuprawniony oraz podejmowanie wszelkich działań, które mogą naruszać prawa lub dobra osobiste osób trzecich.
2. Warunkiem otrzymywania faktur drogą elektroniczną jest akceptacja niniejszego Regulaminu i założenie Konta eBOA. Abonent może wyrazić zgodę na wysyłanie mu drogą elektroniczną faktur z tytułu Usług, tj. za pośrednictwem Konta eBOA, umożliwiającego dostęp do faktur Abonenta oraz ich pobieranie w sposób umożliwiający ich zapisanie na Trwałym nośniku.
3. Poszczególne funkcjonalności eBOA udostępniane są Abonentom za pośrednictwem widocznych aktywnych zakładek. Kliknięcie w daną zakładkę powoduje przejście do wybranej funkcjonalności.
4. Kliknięcie w zakładkę „Faktury” przenosi do zestawienia wszystkich faktur Abonenta, ze wskazaniem daty wystawienia faktury, daty płatności oraz kwoty brutto, oraz aktywnego linku do faktury w pliku PDF, możliwej do pobrania oraz zapisania przez Abonenta – kliknięcie w link uruchamia proces pobierania faktury.
5. Kliknięcie w zakładkę „E-mail” przenosi do zestawienia posiadanych skrzynek pocztowych (adresów e-mail), z możliwościami zarządzania posiadanymi skrzynkami pocztowymi, ich usuwania oraz zakładania nowych skrzynek (maksymalnie pięć). Abonent jest podmiotem wyłącznie odpowiedzialnym za zarządzanie skrzynkami pocztowymi, ich zawartość, korzystanie z nich zgodnie z przeznaczeniem oraz poszanowaniem przepisów powszechnie obowiązującego prawa, w tym praw osób trzecich. W szczególności Dostawca Usług nie administruje skrzynkami pocztowymi Abonenta ani nie kontroluje ich treści. Abonent przyjmuje do wiadomości, że skrzynki pocztowe zostają usunięte wraz usunięciem Konta eBOA – zgodnie z rozdziałem IV niniejszego Regulaminu.
6. Kliknięcie w zakładkę „Ustawienia” przenosi do formularza zmiany hasła dostępu do Konta eBOA. Abonent powinien okresowo zmieniać hasło. Dostawca Usług zaleca zmianę hasła co najmniej co 30 dni.
7. Dostawca Usług jest uprawniony do decydowania o przeznaczeniu, tematyce, zakresie i rodzaju Usług pomocniczych i funkcjonalności dostępnych za pośrednictwem eBOA, o zaprzestaniu działalności eBOA lub jego poszczególnych elementów. W szczególności Dostawca Usług może dokonać zmiany sposobu i zakresu funkcjonowania eBOA w celu dostosowania ich do aktualnie obowiązujących przepisów prawa, poprawienia lub ulepszenia ich funkcjonalności. Dostawca Usług może rozwinąć eBOA o nowe funkcjonalności polegające w szczególności na udostępnieniu w Koncie eBOA ogólnych informacji dotyczących zawartych przez Abonenta Umów (zestawienie Umów, ze wskazaniem przedmiotu i daty zawarcia oraz czasu obowiązywania) oraz udostępnienia billingów (w przypadku Usług telefonicznych). W celu skorzystania z nowej funkcjonalności Abonent może zostać poproszony o potwierdzenie akceptacji warunków korzystania z tej funkcjonalności (niezależnie od ewentualnych zmian niniejszego Regulaminu w tym zakresie) lub wykonanie innych czynności aktywujących daną funkcjonalność dla Abonenta.
8. Dostawca Usług może ograniczyć Usługi pomocnicze i funkcjonalności eBOA, a także całkowicie z nich zrezygnować, w szczególności ze względów technicznych, ekonomicznych lub związanych z bezpieczeństwem danych. Dostawca Usług poinformuje Abonentów z odpowiednim wyprzedzeniem o istotnych zmianach w eBOA.
9. W przypadku rezygnacji z Usługi pomocniczej polegającej na udostępnieniu faktur w postaci elektronicznej za pośrednictwem Konta eBOA, od następnego okresu rozliczeniowego faktury będą przesyłane do Abonenta w wersji papierowej, a funkcjonalność faktur w eBOA przestanie być dostępna dla Abonenta w terminie miesiąca od dnia złożenia deklaracji cofnięcia zgody na otrzymywanie faktur drogą elektroniczną – z zastrzeżeniem obowiązków Abonenta wskazanych w §5 ust. 3 Regulaminu.
10. Szczegółowa aktualna instrukcja korzystania z eBOA i funkcjonalności jest opublikowana na stronie internetowej Dostawcy Usług.

## ROZDZIAŁ VI MINIMALNE WARUNKI TECHNICZNE. BEZPIECZEŃSTWO I POLITYKA PRYWATNOŚCI. PLIKI COOKIES

### § 7

1. W celu korzystania z eBOA Abonent powinien spełniać następujące minimalne warunki techniczne:
  - posiadać Urządzenie Końcowe umożliwiające dostęp do Internetu oraz połączenie z Internetem,
  - zastosować przeglądarkę internetową umożliwiającą bezpieczną transmisję danych (SSL) oraz konfigurację ustawień w zakresie instalowania lub blokowania instalowania plików cookies,
  - zastosować oprogramowanie umożliwiające odczyt plików w formacie PDF (np. Adobe Reader, Foxit Reader itp.).
2. Administratorem danych, w szczególności udostępnianych przy rejestracji i zakładaniu Konta, w tym danych osobowych w rozumieniu ustawy o ochronie danych osobowych, jest Dostawca Usług. Dostawca Usług zapewnia realizację uprawnień wynikających z ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych, w szczególności prawo wglądu do własnych danych osobowych, prawo żądania aktualizacji i usunięcia danych osobowych oraz prawo do wniesienia sprzeciwu w przypadkach określonych w przepisach tej ustawy.
3. Dane Abonenta, przetwarzane w zakresie i w celu prowadzenia Konta eBOA, w tym dane osobowe, będą przechowywane przez okres nie dłuższy niż jest to konieczne w związku z korzystaniem z eBOA przez Abonenta.
4. Podanie przez Abonenta danych w związku z rejestracją i założeniem Konta eBOA jest dobrowolne, ale ich niepodanie skutkuje brakiem możliwości korzystania z eBOA. Dane osobowe Abonenta przetwarzane są przez administratora danych osobowych (Dostawcę Usług) w celu prowadzenia eBOA, a w szczególności obsługi procesu rejestracji, logowania do Konta eBOA, zapewnienia sprawnego funkcjonowania eBOA oraz umożliwienia skorzystania przez Abonenta z udostępnianych Usług pomocniczych i funkcjonalności.
5. Z ogólnych względów bezpieczeństwa Abonent powinien stosować odpowiednie oprogramowanie i inne niezbędne środki ochrony fizycznej i informatycznej zabezpieczające jego system informatyczny i urządzenia przed nieuprawnionym dostępem.
6. Informacje z zakresu zasad bezpieczeństwa i zagrożeń związanych z korzystaniem z usług świadczonych drogą elektroniczną Dostawca Usług udostępnia również na swojej stronie internetowej ([www.wtvk.pl](http://www.wtvk.pl)).
7. Abonent korzystający z eBOA odpowiada za utrzymanie poufności swoich danych w postaci hasła i loginu. Należy korzystać z hasła, które nie będzie łatwe do odgadnięcia. Przykładowo hasłem nie powinny być data urodzin, numer PESEL, numer telefonu. Zalecane jest okresowe zmienianie hasła. Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za ujawnienie swojego loginu i hasła osobom trzecim. Abonent jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Dostawcę Usług, o każdym przypadku naruszenia jego praw dostępu do eBOA, w szczególności do loginu lub hasła, przez osoby trzecie, jak również o znanym mu przypadku naruszenia zasad określonych w Regulaminie przez osoby trzecie.
8. Dostawca Usług stosuje techniczne i organizacyjne środki zapewniające ochronę przetwarzanych danych, zabezpieczenie ich przed nieuprawnionym dostępem oraz dąży do eliminowania zagrożeń i ulepszenia istniejących zabezpieczeń. Dane dotyczące Usług, w tym dane osobowe Abonenta przesyłane są za pośrednictwem protokołu szyfrowanego SSL.
9. Dostawca Usług w związku z udostępnianiem eBOA nie żąda podania i nie przetwarza danych wykraczających poza dane przekazane na potrzeby realizacji Usług. Dostawca Usług nie udostępnia ani nie przekazuje wbrew prawu podmiotom trzecim (w szczególności reklamodawcom) jakichkolwiek danych osobowych. Przekazanie ww. informacji następuje wyłącznie na żądanie uprawnionych do tego organów państwa, w oparciu o odpowiednią podstawę prawną, lub w inny sposób wyraźnie przewidziany przepisami prawa lub za wyraźną zgodą Abonenta w granicach przepisów prawa i tylko w zakresie koniecznym i odpowiednim do celu przetwarzania danych.

10. Dostawca Usług może powierzyć przetwarzanie danych osobowych zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych innemu podmiotowi wyłącznie w celu i w zakresie niezbędnym do profesjonalnej obsługi systemu informatycznego Dostawcy Usług, zapewniającej odpowiedni poziom zabezpieczeń, lub wyjaśnienia okoliczności dotyczących bezprawnych działań związanych z eBOA.
11. Zakres gromadzonych danych w związku z faktycznym korzystaniem z eBOA jest zgodny z praktyką zwykle przyjmowaną w większości serwisów internetowych; dotyczy to danych związanych z:
  - zapytaniami HTTP kierowanymi do serwera serwisu i czasem tych zapytań,
  - adresami IP,
  - wykorzystywaniem mechanizmu „cookies”.
12. Gromadzone są dane związane z połączeniami ze stroną internetową eBOA, w szczególności dane w dziennikach logów. Wykorzystywane są one do celów administrowania eBOA oraz w zakresie niezbędnym do spełnienia warunków wynikających z przepisów prawa. Dane te mogą być wykorzystywane także do podnoszenia jakości użytkowej eBOA, prowadzenia ogólnych statystyk korzystania z eBOA i dostosowywania eBOA do potrzeb Abonentów.
13. W przypadku zmian w Polityce prywatności zostaną one wprowadzone do niniejszej Polityki i opublikowane w eBOA.
14. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do wysyłania Abonentom wiadomości dotyczących funkcjonowania eBOA na przekazany w tym celu adres e-mail (np. zmiany w funkcjonowaniu, zmiany Regulaminu lub w Polityce prywatności).
15. W związku z korzystaniem z eBOA, w niektórych przypadkach w systemie teleinformatycznym Abonenta mogą zostać zainstalowane pliki cookies – w celu utrzymywania sesji użytkownika (po zalogowaniu) oraz lepszego dostosowania eBOA do potrzeb Abonentów. Abonent może zezwolić na instalowanie plików cookies lub zablokować instalowanie plików cookies poprzez zmianę ustawień w swojej przeglądarce internetowej. W przypadku zablokowania instalowania plików cookies Abonent nie będzie miał możliwości korzystania z eBOA.
16. Pliki cookies to informacje zapisywane w przeglądarce internetowej osób korzystających z eBOA na żądanie serwisu internetowego Dostawcy Usług. Przechowywanie plików cookies na komputerze osoby korzystającej z eBOA jest niezbędne do podtrzymania sesji (po zalogowaniu), co umożliwia korzystanie z eBOA. Każdy użytkownik eBOA może zezwolić na instalowanie i działanie plików cookies lub je zablokować, a także usunąć pliki cookies, dokonując odpowiedniej zmiany w ustawieniach (preferencjach) swojej przeglądarki internetowej (przeglądarka internetowa powinna udostępniać taką opcję). Szczegółowe informacje w tym zakresie zwykle znajdują się w ustawieniach wykorzystywanego przez użytkownika oprogramowania, np. zakładce Pomoc danej przeglądarki internetowej (m.in. pod hasłem „cookies” lub „zarządzanie plikami cookies”, „zarządzanie danymi stron”, „ochrona prywatności”, „tymczasowe pliki internetowe” itp.).
17. Abonent korzystający z eBOA może skontaktować się z Dostawcą Usług poprzez BOA lub za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na jego stronie internetowej. Usługodawca przechowuje korespondencję w celach statystycznych oraz w celu odpowiedzi na pojawiające się zapytania, a także w zakresie rozstrzygnięć reklamacyjnych. Adresy oraz dane z tej korespondencji będą wykorzystywane do komunikacji w celu odpowiedzi na zgłoszenie. Ewentualna komunikacja w innych kwestiach może się odbywać za przednią zgodą osoby korzystającej z eBOA.

## ROZDZIAŁ VII ODPOWIEDZIALNOŚĆ

### § 8

1. Dostawca Usług jest odpowiedzialny za usługi świadczone przez Dostawcę Usług na podstawie niniejszego Regulaminu.
2. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie Urządzeń Końcowych przed dostępem osób trzecich.
3. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie, niską jakość i ograniczenia lub wady Urządzeń Końcowych i nie dokonuje ich napraw, regulacji lub adaptacji. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w dostępie do eBOA wynikające z ograniczeń Urządzeń Końcowych, nieadekwatnego oprogramowania oraz z działań lub zaniechań Abonenta. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za treść danych przesyłanych lub odbieranych przez Abonenta za pośrednictwem Skrzynek pocztowych.
4. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne występujące w systemie teleinformatycznym oraz infrastrukturze telekomunikacyjnej, z której korzysta Abonent, a które uniemożliwiają poprawne korzystanie z eBOA, co nie wyłącza ewentualnej odpowiedzialności Dostawcy Usług jako świadczącego usługę dostępu do Internetu na podstawie odrębnej Umowy.
5. Abonent ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania innego podmiotu, któremu umożliwia korzystanie z Konta eBOA, tak jak za działania lub zaniechania własne.
6. Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za:
  - utratę danych w ramach Konta eBOA (w tym skrzynki pocztowych) spowodowaną Siłą Wyższą lub okolicznościami leżącymi po stronie Abonenta,
  - negatywne skutki braku wylogowania się z Konta eBOA, braku ochrony lub udostępnienia danych dotyczących Konta eBOA oraz korzystania przez Abonenta z opcji „Zapamiętaj mnie” na Urzędzeniu Końcowym, w szczególności takim, z którego korzystają także inne osoby lub/i które nie jest zabezpieczone osobistym hasłem,
  - skutki korzystania z eBOA przez Abonenta w sposób sprzeczny z obowiązującym prawem, postanowieniami niniejszego Regulaminu lub regulaminów Usług, z których korzysta Abonent, oraz związane z tym ewentualne szkody,
  - skutki wykorzystania w trakcie procesu rejestracji przez osobę nieuprawnioną przekazanego Abonentowi jednorazowego hasła i innych danych będących w dyspozycji Abonenta,
  - treści Abonenta wprowadzane do skrzynek pocztowych (wysyłane lub odbierane),
  - nieprzestrzeganie zasad bezpieczeństwa przy korzystaniu przez Abonenta z jego systemu informatycznego i urządzeń.
7. Dostawca Usług zastrzega sobie ponadto możliwość zawieszenia lub zakończenia udostępnienia Usług pomocniczych i funkcjonalności w eBOA, w szczególności z uwagi na konieczność konserwacji, przeglądu, modyfikacji, zabezpieczenia, poprawiania lub rozbudowy, z zastrzeżeniem praw Abonenta; w szczególności:
  - Dostawca Usług zastrzega sobie prawo czasowego zawieszenia danej funkcjonalności, w szczególności poczty elektronicznej w przypadku konieczności przeprowadzenia napraw lub konserwacji systemów ją obsługujących lub w związku z koniecznością ich modernizacji lub rozbudowy,
  - Dostawca Usług zastrzega sobie prawo usunięcia treści znajdujących się na danym koncie poczty elektronicznej, w przypadkach przewidzianych w przepisach prawa lub Regulaminie,
  - Dostawca Usług nie świadczy usługi archiwizacji danych ani polegającej na wykonywaniu kopii zapasowych treści znajdujących się na Koncie eBOA (w szczególności na koncie poczty elektronicznej),
  - w przypadku gdy przerwa lub czasowe zawieszenie danej funkcjonalności eBOA, w szczególności poczty elektronicznej, będą możliwe do przewidzenia, o ile to będzie możliwe i uzasadnione, Dostawca Usług powiadomi użytkownika o takich zdarzeniach z odpowiednim wyprzedzeniem, w szczególności wysyłając informację na adres poczty elektronicznej,
  - Dostawca Usług oświadcza, iż dokłada starań, aby użytkownicy w ramach funkcjonalności poczty elektronicznej nie otrzymywali spamu bądź innych listów elektronicznych wysłanych do nich wbrew ich wiedzy lub zgody; tego typu działania należy zgłaszać poprzez formularz kontaktowy BOA na stronie internetowej Dostawcy Usług drogą elektroniczną z wykorzystaniem formularza kontaktowego dostępnego na stronie internetowej Dostawcy Usług lub za pośrednictwem BOA (pisemnie lub osobiście),
  - w przypadkach grożących zablokowaniem, uszkodzeniem lub nadmiernym obciążeniem danej funkcjonalności, w szczególności poczty elektronicznej, Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do podejmowania działań mających na celu ochronę funkcjonalności, w tym m.in. poprzez niedostarczanie listów elektronicznych,
  - Dostawca Usług oświadcza, iż stosowane przy ochronie funkcjonalności poczty elektronicznej środki techniczne same przez się nie gwarantują całkowitego bezpieczeństwa przekazu informacji. Jednocześnie Dostawca Usług oświadcza, iż dokłada wszelkich starań, aby zapewnić użytkownikom najwyższy poziom bezpieczeństwa w zakresie zabezpieczenia kont, ich zawartości oraz przesyłanej korespondencji przed niepowołanymi osobami. Wszelkie tego typu zdarzenia należy zgłaszać poprzez formularz kontaktowy BOA na stronie internetowej Dostawcy Usług drogą elektroniczną z wykorzystaniem formularza kontaktowego dostępnego na stronie internetowej Dostawcy Usług lub za pośrednictwem BOA (pisemnie lub osobiście); Dostawca Usług zaleca korzystanie ze środków ochrony informatycznej, w szczególności z oprogramowania służącego do ochrony korespondencji elektronicznej.

## ROZDZIAŁ VIII POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

### § 9

1. Abonent może złożyć reklamację w sprawach dotyczących funkcjonowania eBOA oraz w sprawach dotyczących samego Regulaminu. Reklamacja może zostać złożona drogą elektroniczną z wykorzystaniem formularza kontaktowego dostępnego na stronie internetowej Dostawcy Usług lub za pośrednictwem BOA (pisemnie lub osobiście).
2. W celu usprawnienia procesu reklamacyjnego w temacie wiadomości należy wpisać: „Reklamacja eBOA”, a reklamację należy zgłosić niezwłocznie po ujawnieniu się przyczyny reklamacji i najdalej w terminie 30 dni po ujawnieniu się tej przyczyny, z podaniem danych umożliwiających merytoryczne rozpoznanie reklamacji i

skierowanie odpowiedzi na reklamację, w szczególności: oznaczenie Abonenta i podanie danych kontaktowych dla potrzeb rozpatrzenia reklamacji (np. adres e-mail), opisanie przedmiotu reklamacji i okoliczności uzasadniających reklamację oraz ewentualnie proponowanego sposobu załatwienia reklamacji.

3. Dostawca Usług rozpatruje reklamacje w terminie do 14 dni.
4. O wyniku rozpatrzenia reklamacji Dostawca Usług poinformuje w sposób wskazany w treści reklamacji, a w przypadku braku wskazania tego sposobu tym samym kanałem komunikacji, w jakim reklamacja została zgłoszona.

## **ROZDZIAŁ IX POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

### § 10

1. W sprawach nieuregulowanych Umową i niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks Cywilny, ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
2. Postanowienia niniejszego Regulaminu należy wyklądać z uwzględnieniem przepisów powszechnie obowiązującego prawa. W przypadku niezgodności postanowienia Regulaminu z przepisem powszechnie obowiązującego prawa lub ich tożsamości z treścią klauzul uznanych za niedozwolone, postanowienia te zgodnie z interesem Konsumenta i wymogami prawa, w wadliwej części lub całości nie znajdują zastosowania. Dostawca Usług po powzięciu wiadomości o takiej niezgodności podejmie działania zmierzające do zmiany wadliwych postanowień.
3. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu, o czym Abonent zostanie powiadomiony z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem. Zmiany Regulaminu obowiązują od momentu wskazanego w nowym Regulaminie umieszczonym na stronie internetowej eBOA i będą podane do akceptacji przy logowaniu na Konto eBOA, z zastrzeżeniem przepisów powszechnie obowiązującego prawa i praw nabytych przed zmianą zgodnie z ich właściwością.
4. Aktualny Regulamin jest publikowany na stronie internetowej eBOA.
5. W przypadku sporu związanego ze stosowaniem Regulaminu, w szczególności funkcjonowania eBOA, sądem właściwym do rozpatrzenia sporu z Konsumentem będzie sąd wg właściwości wynikającej z przepisów powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności Kodeksu postępowania cywilnego; w przypadku pozostałych podmiotów niebędących Konsumentami właściwy będzie sąd dla siedziby Dostawcy Usług.
6. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 18.09.2017 r. uchwałą Zarządu Dostawcy Usług nr 700 z dnia 07.09.2017 r.