

# Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (E-BOK) w sieci MULTIMETRO

## I. WSTĘP

1. Zgodnie z art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2013 r, poz. 1422 ) Miconet sp. z o.o. z siedzibą w Mikołowie 43-190, ul. Bielska 49 KRS:0000317949, NIP: 6351792521, REGON 241051574, wpisaną do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 8065, e-mail BOK: [bok@multimetro.pl](mailto:bok@multimetro.pl), ustala regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną. Postanowienia niniejszego regulaminu Elektronicznego Biura Obsługi Klienta, zwanego dalej „Regulaminem”, określają zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta oraz zakres usług świadczonych za jego pośrednictwem.
2. Definicje określeń użytych w Regulaminie:
  - 1) E-BOK – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta sieci MULTIMETRO
  - 2) BOK – Biuro Obsługi Klienta sieci MULTIMETRO - ul. Bielska 49, 43-190 Mikołów
  - 3) Abonent/Klient - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadając osobowości prawnej, która zawarła Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Dostawcą usług;
  - 4) Użytkownik - Klient zarejestrowany w E-BOK lub upoważniony przedstawiciel Klienta zarejestrowanego w E-BOK;
  - 5) Numer Klienta/Numer Abonencki - oznacza numer nadany Abonentowi przez Dostawcę usług. Wykorzystywany jako LOGIN podczas rejestracji w E-BOK;
  - 6) Hasło – ustalony ciąg znaków zabezpieczający przed nieuprawnionym dostępem do E-BOK, przekazywany Klientowi przez Dostawcę usług.
  - 7) Dostawca usług – Miconet sp. z o.o. z siedzibą w Mikołowie 43-190, ul. Bielska 49;
3. Serwis internetowy E-BOK udostępniony pod adresem <https://multimetro.pl/panel-klienta>
4. Użytkownikiem E-BOK zostaje każdy Abonent/Klient sieci MULTIMETRO.
5. Korzystanie z E-BOK jest bezpłatne.
6. Regulamin korzystania z E-BOK jest dostępny na stronie internetowej oraz w Biurze Obsługi Klienta, w siedzibie firmy.
7. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania.

## II. DANE DO LOGOWANIA

1. Każdy Klient sieci MULTIMETRO dostaje dostęp do indywidualnego konta E-BOK.
2. Dane do logowania zostają przekazane Użytkownikowi za pośrednictwem Karty Informacyjnej, którą otrzymuje w Biurze Obsługi Klienta, razem z umową.
3. Użytkownik ma obowiązek chronić swoje dane logowania i hasło przed nieuprawnionym dostępem. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie konsekwencje wynikające z korzystania z E-BOK przez osoby trzecie, którym udzielił dostępu do Loginu i Hasła.

4. Klient nie ma możliwości zmiany loginu i hasła nadanego przez Dostawcę usług.
5. W przypadku zapomnienia hasła, Klient ma możliwość skontaktowania się z Pracownikami Biura Obsługi Klienta drogą telefoniczną, mailową lub osobiście.

### III. USŁUGI DOSTĘPNE ZA POŚREDNICTWEM E-BOK

1. W ramach E-BOK Użytkownik ma możliwość:
  - Uzyskania informacji o wystawionych rachunkach i płatnościach;
  - Pobrania faktur;
  - Uzyskania informacji o zakończeniu trwania umowy;
  - Uzyskania informacji o rachunkach i zestawieniach połączeń;
2. Dostawca usług może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować i rozszerzać usługi dostępne w E-BOK.

### IV. KORZYSTANIE Z USŁUG E-BOK

1. E-BOK jest dostępny dla Użytkowników 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
2. Dostawca usług zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do E-BOK w związku z koniecznością przeprowadzenia niezbędnych prac;
3. Dostawca usług zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania systemu E-BOK, po uprzednim poinformowaniu Użytkowników.

### V. CESJE

1. W przypadku cesji, w zależności od woli stron umowy, dane dotyczące wystawionych rachunków, płatności oraz zestawień, zostają usunięte lub przekazane cesjonariuszowi;
2. Hasło do E-BOK zostaje zmienione i przekazane cesjonariuszowi za pośrednictwem Karty Informacyjnej, którą otrzymuje w Biurze Obsługi Klienta, razem z umową.

### VI. ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Za prawidłowe działanie E-BOK odpowiada Miconet sp. z o.o. z siedzibą w Mikołowie 43-190, ul. Bielska 49;
2. Użytkownik w sytuacji pojawienia się problemów lub błędów w systemie E-BOK ma możliwość kontaktu z Pracownikami Biura Obsługi Klienta drogą telefoniczną, mailową lub osobiście.
3. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z E-BOK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i postanowieniami niniejszego Regulaminu.
4. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia danych do logowania przez osoby nieuprawnione.
5. Informacje uzyskane za pośrednictwem E-BOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez Miconet sp. z o.o. postanowień umowy, w szczególności błędnych rozliczeń.