

Regulamin korzystania z platformy i-BOK

I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin dotyczy serwisu Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (i-BOK) i określa zakres, zasady oraz rodzaje usług świadczone drogą elektroniczną.
2. Regulamin spełnia warunki, o których mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczenie usług drogą elektroniczną.
3. Regulamin korzystania z usługi i-BOK dostępny jest na stronie internetowej www.celcom.pl oraz na Platformie Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (i-BOK).
4. Wyrażenie zgody na przestrzeganie Regulaminu jest równoznaczne z akceptacją jego postanowień i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną z CELCOM Sp. z o.o. bez konieczności sporządzania odrębnego dokumentu na warunkach określonych niniejszym Regulaminem.
5. Warunkiem koniecznym skorzystania z usług oferowanych Klientowi za pomocą serwisu i-BOK jest akceptacja Regulaminu.

II. Pojęcia użyte w niniejszym Regulaminie:

1. **Administrator** - CELCOM sp. z o.o. z siedzibą w JEŻEWIE, ul. DWORCOWEJ 2A, wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez SĄD REJONOWY W BYDGOSZCZY, XIII WYDZIAŁ GOSPODARCZY KRAJOWEGO REJESTRU SĄDOWEGO pod numerem KRS 0000460270, kapitał zakładowy 100 000 ZŁ, NIP 5592040874, REGON 341427527, wpisanym do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 10610
2. **Platforma Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (i-BOK)** – funkcjonalność udostępniona przez CELCOM sp. z o.o. za pośrednictwem strony internetowej dostępnej pod adresem www.celcom.pl przeznaczona do świadczenia usług drogą elektroniczną na warunkach określonych w Regulaminie.
3. **Faktura** - faktura VAT w rozumieniu przepisów ustawy o podatku od towarów i usług, w tym faktura wstępna, faktura rozliczeniowa, faktura proforma, prognoza proforma oraz duplikat faktury VAT lub korekta faktury VAT, wystawiane przez CELCOM sp. z o.o. na rzecz Klientów z tytułu zawartej Umowy.
4. **Klient** – Klient indywidualny lub Klient biznesowy.
5. **Klient indywidualny** – osoba fizyczna będąca stroną Umowy zawartej z CELCOM sp. z o.o.
6. **Klient biznesowy** – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą lub osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, będąca stroną umowy zawartej z CELCOM sp. z o.o.
7. **Konto** - indywidualne konto Klienta udostępnione w ramach i-BOK, do którego ma dostęp tylko Użytkownik.
8. **Użytkownik** - Klient indywidualny lub Klient biznesowy zarejestrowany w i-BOK.
9. **Adres mailowy Użytkownika** – indywidualny adres mailowy Użytkownika służący jako login podczas rejestracji do i-BOK.
10. **Adres mailowy Administratora** - adres mailowy bok@celcom.eu, za pomocą którego Użytkownik może się skontaktować z Administratorem w sprawach związanych z i-BOK lub Umową.

11. **Login** – unikalny ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie logowania w i-BOK, określony jako alfanumeryczny lub numeryczny ciąg znaków służących do identyfikacji Użytkownika w czasie logowania w i-BOK.

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

13. **Regulamin** – niniejszy Regulamin korzystania z usługi i-BOK.

14. **Usługa** – określona niniejszym Regulaminem Usługa polegająca na udostępnianiu Klientom platformy i-BOK.

15. **Rejestracja** - proces mający na celu utworzenie konta Klienta i umożliwienie korzystania z platformy i-BOK.

16. **Logowanie** – czynność polegająca na wpisaniu loginu i hasła w celu umożliwienia dostępu do konta Użytkownika w i-BOK.

III. Zakres usług dostępnych w i-BOK

1. Użytkownik w ramach platformy i-BOK ma dostęp do następujących usług i funkcjonalności (zakres usług i funkcjonalności ma charakter poglądowy):

- a. rejestrowania zgłoszeń z możliwością przekazywania dokumentacji związanych z zawartą Umową pomiędzy Klientem a CELCOM sp. z o.o., z zastrzeżeniem zgłoszeń, które wymagają formy pisemnej, które określa zawarta Umowa;
- b. edycji danych określonych podczas Rejestracji tj. Adres mailowy, Login, Hasło.
- c. dokonywania zmian danych teleadresowych w postaci danych kontaktowych (numer telefonu, adres e-mail, imię i nazwisko), adresu zamieszkania, adresu korespondencyjnego;
- d. sprawdzenia informacji bilingowych, w szczególności wglądu do wystawionych faktur, sprawdzenia salda, dokonywanych wpłat;
- e. zapoznania się z ofertą i produktami oferowanymi przez CELCOM sp. z o.o.;
- f. otrzymywania powiadomień dotyczących informacji na temat bieżących rozliczeń oraz nowych ofert;
- g. złożenia dyspozycji zwrotu nadpłaty;
- h. usługi e-faktury;
- i. dostępu do zawartych Umów z CELCOM sp. z o.o.;
- j. dostępu do wyrażonych zgód przy zawieraniu Umowy z CELCOM sp. z o.o. oraz dokonywanie ich edycji, z zastrzeżeniem braku edycji zgód technicznych;
- k. zapoznanie się z ofertą przedłużania Umowy i przekazanie akceptacji bądź jej odrzucenia;

2. Administrator zastrzega, iż dostęp do poszczególnych usług oferowanych w i-BOK i możliwości ich edycji na urządzeniach mobilnych może być ograniczona.

3. W związku z ciągłym rozwojem Serwisu, zakres usług oraz funkcjonalności może ulegać modyfikacjom. Zmiana zakresu funkcjonalnego lub zakresu usług Serwisu nie wymaga zmiany Regulaminu.

4. CELCOM Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do czasowego lub bezterminowego ograniczenia, zawieszenia lub zmiany usług i funkcjonalności Serwisu.

IV. Korzystanie z i-BOK

1. Korzystanie z usługi i-BOK jest bezpłatne.

2. W celu korzystania z usługi i-BOK niezbędne jest urządzenie elektroniczne z dostępem do Internetu w sieci Administratora.
3. Korzystanie z i-BOK jest możliwe wyłącznie pod warunkiem akceptacji warunków Regulaminu oraz plików cookie.
4. Użytkownik ma możliwość korzystania z i-BOK przez 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu w sieci Administratora. Administrator zastrzega możliwość wystąpienia przerw w dostępie i-BOK ze względu na konieczność przeprowadzania prac technicznych. W przypadku wystąpienia przerw Administrator umieści stosowny komunikat na stronie logowania się do i-BOK oraz na stronie internetowej www.celcom.pl
5. Na adres mailowy/numer telefonu podany podczas Rejestracji lub w toku korzystania z Serwisu mogą być przesyłane informacje dotyczące terminów płatności i wystawionych dokumentów księgowych oraz związane z kwestiami informacyjnymi, technicznymi czy obsługowymi Serwisu.
6. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta Użytkownika w przypadku trzykrotnie nieudanych prób logowania. W celu odblokowania konta Użytkownik musi skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta pod nr telefonu: +48 525 222 085;
7. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta Użytkownika w przypadku stwierdzenia korzystania z niego jest w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.

V. Aktywacja oraz rejestracja Użytkownika

1. Rejestracja jest dokonywana jednorazowo.
2. W celu zarejestrowania Użytkownika na platformie i-BOK wymagane są następujące dane:
 - a. numer NIP – w przypadku Klienta biznesowego;
 - b. numer PESEL – w przypadku Klienta indywidualnego;
 - c. numer Umowy – w przypadku Klienta biznesowego i indywidualnego;
 - d. login – w przypadku Klienta biznesowego i indywidualnego, nadawany przez Administratora;
 - e. nr telefonu oraz adres email – w przypadku Klienta biznesowego i indywidualnego.
3. Pierwsze dane (login oraz hasło jednorazowe) zostaną przekazane Użytkownikowi po zawarciu umowy.
4. Alternatywnie, jeśli Administrator umożliwia taką opcję, na adres e-mail podany przez Użytkownika zostanie wysłany link aktywacyjny ważny 7 dni. W celu utworzenia konta, Użytkownik zobowiązany jest do kliknięcia w otrzymany link. Po aktywacji konta, Użytkownik na adres e-mail otrzyma jednorazowe hasło potrzebne do pierwszego logowania do i-BOK.
5. Podczas pierwszego logowania Użytkownik wprowadza login oraz hasło jednorazowe otrzymane w wiadomości email lub od Administratora.
6. Po zalogowaniu Użytkownik może dokonać zmiany hasła. Ustawione hasło przez Użytkownika musi składać się minimalnie z 8 znaków i zawierać przynajmniej jedną wielką literę oraz znak specjalny lub cyfrę.
7. Po wykonaniu czynności wskazanych w pkt. 2 do 5 konto Użytkownika zostanie aktywowane na platformie i-BOK.

VI. Odpowiedzialność Stron

1. Administrator odpowiedzialny jest za prawidłowe działanie i funkcjonowanie platformy i-BOK.
2. Użytkownik zobowiązany jest przestrzegać Regulaminu.
3. Użytkownik odpowiedzialny jest za prawidłowe wprowadzanie danych do zgłoszeń przekazywanych w i-BOK.
4. Użytkownik zobowiązany jest do sprawdzania prawidłowości realizacji wykonania zleconych dyspozycji w i-BOK. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości zobowiązany jest do kontaktu z Administratorem.
5. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za błędne wprowadzenie danych w dyspozycjach złożonych przez Użytkownika.
6. Użytkownik w przypadku zauważania nieprawidłowości pojawiających się w i-BOK związanych m.in. z procesem rejestracji, logowania, wylogowywania powinien niezwłocznie poinformować o tym Administratora.
7. Użytkownik zobowiązany jest do zabezpieczenia haseł i loginów za pośrednictwem, których dokonuje logowania do i-BOK.
8. W przypadku powzięcia przez Użytkownika informacji, iż jego dane zostały udostępnione osobom lub podmiotom nieuprawnionym, Użytkownik niezwłocznie powinien poinformować o tym fakcie Administratora.
9. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za dostęp do platformy i-BOK przez osoby nieupoważnione.

VII. Zgłoszenie reklamacji dotyczące działania platformy i-BOK

1. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji dotyczących działania platformy i-BOK. Reklamacje ze szczegółowym opisem zdarzenia, które jest przedmiotem reklamacji powinny zostać dokonane niezwłocznie po wystąpieniu zdarzenia.
2. Reklamacje powinny być przekazywane do Administratora:
 - a. telefonicznie na nr telefonu +48 525 222 085;
 - b. listownie na adres korespondencyjny ul. Dworcowa 2a 86-131 Jeżewo.
 - c. za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: bok@celcom.eu.
3. Rozpatrzenie reklamacji nastąpi w terminie 14 dni od daty otrzymania przez Administratora.
4. Odpowiedź w sprawie reklamacji zostanie udzielona przez Administratora tym samym kanałem kontaktu za pośrednictwem, którego Użytkownik zgłosił reklamację.

VIII. Rezygnacja z usługi i-BOK

1. Użytkownik jest uprawniony do dezaktywacji Konta, kierując żądanie za pośrednictwem i-BOK lub Biura Obsługi Klienta.
2. W razie dezaktywacji konta przez Użytkownika dostęp do Konta zostaje zablokowany.
3. Użytkownik może skierować prośbę o przywrócenie Konta za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta.

IX. Przetwarzanie danych osobowych – klauzula informacyjna dla Użytkownika i-BOK

1. Administratorem danych osobowych jest CELCOM sp. z o.o. z siedzibą w JEŻEWIE, ul. DWORCOWEJ 2A, wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez SĄD REJONOWY W BYDGOSZCZY, XIII WYDZIAŁ GOSPODARCZY KRAJOWEGO REJESTRU SĄDOWEGO pod numerem KRS 0000460270, kapitał zakładowy 100 000 ZŁ, NIP 5592040874, REGON 341427527, wpisanym do

rejestr przedsiębiorców telekomunikacyjnych, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 10610

2. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych w związku z realizacją usługi i-BOK są udostępnione w zakładce Polityka prywatności na stronie www.celcom.pl oraz na platformie i-BOK.

X. Postanowienia końcowe

1. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, w szczególności wprowadzenia nowych lub nowelizacji obowiązujących przepisów prawnych.
2. W przypadku zmiany Regulaminu, Administrator poinformuje o tym poprzez udostępnienie tej informacji w i-BOK. W takim przypadku wymagana jest ponowna akceptacja Regulaminu przez Użytkownika.
3. W przypadku braku zgody na zmianę Regulaminu Użytkownik może zrezygnować z korzystania z i-BOK
4. Wszelkie spory wynikłe w związku ze świadczeniem Usługi, będą rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny.
5. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem, zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności Kodeks cywilny oraz Ustawa.