

Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta (iBOK), zwany dalej regulaminem, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Spółkę w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług internetowych.
2. Przedmiotowy regulamin spełnia wymogi art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z dnia 9 września 2002r. Dz. U. z 2013 poz.1422 tekst jednolity).
3. Wyrażenie zgody na postanowienia regulaminu przy uruchomieniu usługi jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków tego regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy. Przystąpienie do wykonania umowy następuje z chwilą rejestracji.
4. Korzystanie z iBOK jest możliwe tylko dla klientów, którzy zaakceptowali aktualną wersję regulaminu.
5. Prawidłowe korzystanie z iBOK możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny użytkownika minimalnych wymagań technicznych określonych w § 3 regulaminu.
6. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta użytkownik, a które uniemożliwiają użytkownikowi korzystanie z iBOK, a w szczególności otrzymywanie e-faktury
7. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usługi wynikający z błędnej rejestracji użytkownika.

§ 2

Użyte w Regulaminie iBOK określenia oznaczają:

- Spółka – Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji AQUA Sp. z o.o. ul. Polska 38, 12-100 Szczytno, NIP: 745-000-17-18, wpis do KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Olsztynie VIII Wydział Gospodarczy, kapitał zakładowy 559 400,00 zł.
- iBOK – Internetowe Biuro Obsługi Klienta.
- klient – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej z Spółką umowy na zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

- użytkownik – klient zarejestrowany w iBOK posiadający swój indywidualny login oraz hasło.
- przeglądarka internetowa – program komputerowy do przeglądania dokumentów w standardzie HTML niezbędny do korzystania z usługi iBOK.
- login – kod nabywcy, który nadawany jest indywidualnie dla każdego użytkownika.
- hasło – kombinacja min. 8 znaków (w tym przynajmniej 1 wielka litera, 1 mała litera, 1 cyfra i jeden znak specjalny) zapewniająca użytkownikowi wyłączność dostępu do iBOK. Hasło nie może zawierać polskich znaków (ą, ś, ć, ę, ż, ź, ł, ó, ń). System rozróżnia małe i wielkie litery.
- rejestracja – wypełnienie formularza rejestracyjnego do systemu iBOK.
- logowanie – wejście do programu iBOK za pomocą loginu i hasła.
- wylogowanie – wyjście z programu iBOK poprzez okno „wyloguj się”
- faktura – faktura, w tym faktura korygująca, duplikat faktury, w formie dokumentu elektronicznego, który spełnia wymogi określone w ustawach i rozporządzeniach

§ 3

Wymagania techniczne:

1. Minimalna wymagana rozdzielczość do poprawnego działania iBOK to 1024 x 768.
2. Usługa iBOK dostępna jest dla użytkowników korzystających z przeglądarek internetowych:
 - o Internet Explorer 11
 - o Firefox 47 i nowszej,
 - o Opera 43 i nowszej,
 - o Chrome 60.x i nowszej.
3. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane Spółka nie gwarantuje poprawności pracy iBOK i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.
4. Dostęp do iBOK możliwy jest poprzez stronę internetową <https://www.pwikaqua.com>

§ 4

Rodzaje i zakres usług oferowanych poprzez iBOK udostępnione w następujących zakładkach:

- Strona główna – prezentuje użytkownikowi informacje na temat Spółki, podstawowe informacje dotyczące aktualnie zalogowanego użytkownika, wiadomości oraz komunikaty.

- Faktury – użytkownik ma możliwość sprawdzenia bilansu należności, obejrzenia bieżącej faktury. Serwis umożliwia wyświetlenie dowolnej faktury w postaci pliku PDF i późniejszy jej wydruk.
- Umowy – zakładka prezentuje informacje dotyczące umów użytkownika, m. in. numer umowy, datę zawarcia umowy, rozpoczęcia umowy, zakończenia umowy, dane sprzedawcy, dane nabywcy, adres posesji, itp.
- Odczyty – w module przedstawiona jest lista odczytów dla konkretnego licznika. Podany jest numer licznika, jego lokalizacja i typ. Dodatkowo widoczna jest data odczytu i wartość odczytu w danym dniu.
- Rozrachunki – zakładka przedstawia listę wszystkich faktur tj. rodzaje rozrachunków: zapłacone, nie zapłacone, wszystkie.
- Dane klienta – w module przedstawione są dane wybranego użytkownika, tj. kod nabywcy, nazwa, adres, NIP, REGON, lista posesji.
- Zgłoszenia odczytu – moduł umożliwiający użytkownikowi zgłoszenie odczytu wodomierza do Spółki za wyjątkiem nieruchomości rozliczanych na podstawie odczytów radiowych oraz w przypadku budynków wielolokalowych. W przypadku klientów zgłaszających odczyt wodomierza przez iBOK, Spółka przeprowadzać będzie odczyty kontrolne wodomierzy bezpośrednio w terenie przez odczytujących w okresie kwartalnym lub półrocznym. Wystawianie faktur w terenie zostaje automatycznie zablokowane. Na pisemne zgłoszenie Klienta istnieje możliwość przywrócenia wystawiania faktur w terenie.
- Ustawienia – strona służąca do zmiany ustawień aktualnie zalogowanego użytkownika (tzn. hasła dostępu do iBOK, adresu e – mail oraz nr telefonu kontaktowego).
- Pomoc – moduł opisujący użytkownikowi poszczególne moduły iBOK. Szczegółową informację na temat danej zakładki użytkownik uzyskuje poprzez wybranie konkretnej pozycji na małym menu zlokalizowanym z prawej strony ekranu.

§ 5

Rejestracja:

1. Korzystanie z usług iBOK jest nieodpłatne.
2. Każdy użytkownik korzystający z usługi iBOK posługuje się indywidualnym numerem identyfikacyjnym/loginem i hasłem.
3. Dane dostępowe (login i hasło) niezbędne do korzystania z iBOK udostępnione są klientowi przez Spółkę po zaakceptowaniu niniejszego regulaminu oraz wypełnieniu i przesłaniu za pomocą strony internetowej formularza rejestracyjnego. Po weryfikacji zgodności danych, zostaje do klienta wysłana bezpieczna wiadomość email z loginem i hasłem.

4. Podczas uzupełniania formularza rejestracyjnego należy wprowadzić dane:

- Login – nazwa użytkownika
- Hasło – hasło dostępu do portalu iBOK
- Numer nabywcy – czterocyfrowy kod dostępny na fakturze.
- Imię, Nazwisko, Firma / Instytucja – zgodnie z zawartą umową
- Adres email – Aktywny adres email.
- NIP / PESEL - zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków
- Numer ostatniej faktury

5. Login i hasło przyporządkowane są tylko jednemu użytkownikowi.

6. Użytkownik otrzymuje przydzielony login przez iBOK oraz hasło tymczasowe, które winno być zmienione na własne po pierwszym zalogowaniu.

7. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie trwania umowy.

8. Hasło użytkownika jest przechowywane w postaci zaszyfrowanej, niedostępnej dla innych użytkowników oraz pracowników Spółki.

9. W przypadku, gdy użytkownik zapomni hasła dostępu do iBOK, na stronie logowania powinien niezwłocznie zaznaczyć opcję „Zapomniałeś hasła?”, która automatycznie wygeneruje i wyśle nowe, tymczasowe hasło na podany podczas rejestracji adres email. Hasło tymczasowe winno być zmienione na własne po zalogowaniu użytkownika do systemu.

10. Dane na koncie użytkownika są aktualne na dzień poprzedni.

11. Zasady korzystania z usługi polegającej na przesyłaniu i udostępnianiu faktur w formie elektronicznej oraz warunki udostępniania faktur w formie elektronicznej dla Odbiorców zarejestrowanych w iBOK szczegółowo określa Regulamin przesyłania i udostępniania faktur w formie elektronicznej.

§ 6

Reklamacje

1. Zgłoszenie przez użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących iBOK możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres email: ibok@pwikaqua.com lub pod numerem telefonu +48 89 624 22 41 oraz korespondencyjnie na adres Spółki.

2. Zgłoszenie winno zawierać opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
3. Reklamacja rozpatrywana będzie w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania przez Spółkę pod warunkiem, że sprawa nie będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian funkcjonującego oprogramowania.

§ 7

Zakres zobowiązań i odpowiedzialności

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z iBOK zgodnie z postanowieniami niniejszego regulaminu oraz obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności do:
 - o niepodejmowania działań mających na celu odczytanie haseł i danych innych użytkowników,
 - o nieudostępniania haseł osobom trzecim,
 - o wylogowania się niezwłocznie po zakończeniu korzystania z iBOK,
 - o powiadomienia Spółki o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu udostępnionego oprogramowania.
2. Zakazane jest dostarczanie przez użytkownika treści o charakterze bezprawnym.
3. Spółka zapewnia użytkownikom bezpieczeństwo i ochronę danych osobowych.
4. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z naruszenia przez użytkownika postanowień niniejszego regulaminu oraz za działania lub zaniechania dostawcy elektronicznych kanałów komunikacyjnych.
5. Spółka przewiduje chwilowe wstrzymanie dostępności do iBOK w przypadku prowadzenia prac aktualizacyjnych i konserwacyjnych, a także awarii łącza internetowego, przy czym wszelkie planowane terminy prac ogłoszone zostaną wyprzedzająco w stosownym komunikacie.
6. Spółka nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.
7. Spółka może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować widoczność danych w iBOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane lub informacje dla użytkownika.
8. Korzystanie z iBOK nie zwalnia użytkownika z obowiązku udostępniania osobą reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego zgodnie z zapisami art. 7 ustawy z dnia 07.06.2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz. U. z 2015 poz. 139).

9. Użytkownik iBOK zgadza się na otrzymywanie na podany adres email powiadomień od PWiK Aqua Sp. Z o.o. w Szczytnie dotyczących (tj. wystawionych faktur, awarii, informacji o przerwach w dostawie wody itd).

§ 8

Warunki zawierania i rozwiązywania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką zostaje zawarta automatycznie z każdym klientem, który zaakceptuje warunki niniejszego regulaminu. Spółka zobowiązuje się do świadczenia usługi najpóźniej w następnym dniu roboczym od daty zawarcia umowy.
2. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z użytkowania usługi iBOK w każdym czasie, a w szczególności, gdy nie zaakceptuje zmian wprowadzonych do niniejszego regulaminu.
3. Rozwiązanie umowy, o której mowa w pkt. 1, następuje poprzez wysłanie wiadomości e mail, wysłanie pisma, lub faxu.
4. W przypadku naruszenia warunków regulaminu lub przepisów prawa umowa określona w pkt.1 zostaje rozwiązana w trybie natychmiastowym.
5. W przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, użytkownik traci dostęp do systemu iBOK w terminie 14 dni od daty powiadomienia o dezaktywacji jego konta. W takim przypadku Odbiorca zobowiązany jest do pobrania wszystkich udostępnionych faktur elektronicznych z serwera iBOK w w/w terminie.
6. Rozwiązanie umowy, o której mowa w pkt. 1, skutkuje usunięciem danych osobowych użytkownika oraz unieważnieniem funkcjonującego loginu i hasła z systemu iBOK.

§ 9

1. Użytkownik wyraża zgodę na wykonanie usługi, polegającej na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemów teleinformatycznych, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne (ustawa z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne Dz. U. z 2014 poz.243 tekst jednolity).
2. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w związku ze świadczeniem przez Spółkę usług drogą elektroniczną (ustawa z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jednolity Dz. U. z 2016 r. poz. 922).
3. Udostępnione dane są w pełni chronione zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych (ustawa z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych Dz. U. z 2014r. poz.1182 tekst jednolity).

§ 10

Postanowienia końcowe

1. Spółka zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w niniejszym regulaminie z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się wprowadzenie nowych lub nowelizacje obowiązujących przepisów prawnych, dostosowanie do koniecznych zmian wprowadzanych w obowiązującym systemie informatycznym, zmiany w ofercie.
2. W przypadku zmiany regulaminu, jego doręczenie odbywać się będzie poprzez umieszczenie na stronach serwisu <https://www.pwikaqua.com> stosownego komunikatu. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia użytkownikowi regulaminu na stronie internetowej Spółki. Korzystanie z iBOK po wprowadzeniu zmian do regulaminu równoznaczne jest z wyrażeniem dla nich akceptacji i zrozumienia.
3. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usługi poprzez iBOK rozpatrywane będą przez Sąd właściwy dla miejsca wykonywania usług w zakresie zbioru.
4. Prawem właściwym jest prawo polskie.