

REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTÓW IBOK

§1

Postanowienia wstępne.

1. Regulamin korzystania z usług Internetowego Biura Obsługi Klientów IBOK (zwany dalej „Regulaminem”) określa warunki i zasady korzystania z usług Internetowego Biura Obsługi Klientów IBOK, oferowanego przez Spółkę Wodociągi i Kanalizacja „Hydrokom” w Kluczborku.
2. Regulamin stanowi Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, o którym mowa w obowiązujących przepisach o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

§ 2

Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. Regulamin – niniejszy Regulamin korzystania z Usług Internetowego Biura Obsługi Klientów IBOK.
2. Ustawa – ustawa z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r. Nr 144, poz. 1204 ze zm.)
3. Przedsiębiorstwo – Wodociągi i Kanalizacja „HYDROKOM” s-ka z o.o. w Kluczborku zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0000018438 w Sądzie Rejonowym w Opolu VIII Wydział Gospodarczy, NIP 751-000-17-00, REGON 530593403, o kapitale zakładowym w wysokości 25.426.000,00 zł, adres elektroniczny: www.hydrokom.pl
4. Klient – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która korzysta na podstawie Porozumienia z usług Internetowego Biura Obsługi Klientów, zwanego dalej IBOK.
5. Opiekun Klienta – osoba odpowiedzialna za prowadzenie spraw dotyczących Klienta w Przedsiębiorstwie.
6. Konto Klienta – elektroniczna ewidencja danych w systemie udostępniana w sposób autoryzowany wyłącznie jednemu, określonemu Klientowi,
7. System – system informatyczny Internetowego Biura Obsługi Klientów IBOK, umożliwiający Klientom dostęp do konta Klienta i przesyłanie informacji za pośrednictwem Internetu.

8. Porozumienie – umowa zawierana pomiędzy Klientem, a Przedsiębiorstwem w sprawie korzystania z usług Internetowego Biura Obsługi Klientów IBOK.
9. Login – nadany i przesłany przez Przedsiębiorstwo na wskazany przez Klienta adres poczty elektronicznej kod , służący do identyfikacji Klienta przy korzystaniu z IBOK,
10. Hasło – nadany i przesłany przez Przedsiębiorstwo na wskazany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej kod , służący do identyfikacji Klienta przy korzystaniu z IBOK, posiadający ciąg dowolnych znaków od 6 do 20 (cyfr i liter).
11. Zablokowanie Usług Internetowego Biura Obsługi Klientów IBOK – czasowy lub stały brak możliwości korzystania przez danego Klienta z usług Internetowego Biura Obsługi Klientów IBOK.

§ 3

Porozumienie.

1. Klient zawiera jedno Porozumienie dotyczące korzystania ze wszystkich usług IBOK. Zawarcie Porozumienia nie wiąże się z żadnymi dodatkowymi opłatami ze strony Klienta.
2. Porozumienie jest zawierane na czas nieokreślony, w formie pisemnej poprzez akceptację przez Klienta złożonej przez Przedsiębiorstwo w 2 egzemplarzach oferty zawarcia Porozumienia.
3. Porozumienie wchodzi w życie w terminie do 2 dni roboczych po otrzymaniu przez Przedsiębiorstwo poprawnie wypełnionego i podpisanego przez Klienta egzemplarza Porozumienia,
4. Klient jest zobowiązany do podania w Porozumieniu jednego adresu poczty elektronicznej, na który otrzyma informację o przydzielonym mu loginie i hasle.
5. Porozumienie może zostać wypowiedziane przez każdą ze stron w każdym czasie, z zachowaniem 7 dniowego okresu wypowiedzenia.
6. Porozumienie może być także wypowiedziane przez każdą ze stron bez zachowania okresu wypowiedzenia z ważnych przyczyn, za które uważa się w szczególności naruszenie przez drugą stronę postanowień Regulaminu, w szczególności:
 - a/ udostępnienie hasła osobom nieupoważnionym,
 - b/ ujawnienie niezgodnych ze stanem faktycznym informacji przekazywanych Przedsiębiorstwu przez Klienta.
7. Wypowiedzenie Porozumienia wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.

8. Porozumienie ulega również rozwiązaniu z dniem, w którym wygasła lub została rozwiązana umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków łącząca Klienta z Przedsiębiorstwem, bez konieczności składania oświadczenia o jego rozwiązaniu,
9. Rozwiązanie umowy skutkuje usunięciem danych osobowych z systemu oraz unieważnienie funkcjonujących loginu i hasła.

§ 4

Rodzaje i zakres usług.

1. Usługi Internetowego Biura Obsługi Klientów IBOK są dostępne wyłącznie dla Klientów i m.in. obejmują:
 - a. podawanie stanów wodomierzy głównych,
 - b. dostęp do podpisanych umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
 - c. wgląd do wystawionych faktur i generowanie ich widoków,
 - d. bieżącą weryfikację wzajemnych rozliczeń,
 - e. przegląd odczytów stanów wodomierzy,
 - f. podgląd danych dot. wodomierza głównego, w tym terminu upływu jego legalizacji,
 - g. dokonywanie analiz i wykresów dot. dostawy wody i odprowadzania ścieków,
 - h. przekazywanie informacji handlowej,
 - i. zarządzanie własnymi danymi teleadresowymi,
2. Na podstawie podanych przez Klienta informacji w okresach rozliczeniowych wynikających z umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków dotyczących wskazań wodomierza głównego Przedsiębiorstwo wystawia faktury za dostawę wody i odprowadzanie ścieków. Przedsiębiorstwo zastrzega sobie prawo do dokonywania odczytów kontrolnych przez odczytywaczy bez powiadamiania Klientów o ich terminie.
3. Dane udostępnione na koncie Klienta są aktualne na dzień poprzedni.
4. Faktura wydrukowana z pliku PDF nie jest fakturą elektroniczną w rozumieniu Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 14 lipca 2005 r. (Dz. U. Nr 133, poz.1119).

§ 5

Warunki udostępnienia i korzystania z IBOK.

1. Korzystającym z usługi IBOK Przedsiębiorstwa może być wyłącznie :
 - Klient będący stroną umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
 - Osoba upoważniona przez Klienta w Porozumieniu. Zmiana osoby upoważnionej wymaga zmiany Porozumienia.

2. Udostępnienie Klientowi usługi następuje po spełnieniu łącznie przez Klienta poniższych warunków:
 - posiada aktualną umowę zaopatrzenia w wodę i odprowadzanie ścieków,
 - podpisał i dostarczył w formie papierowej porozumienie,
 - załogował się do systemu poprzez wpisanie prawidłowego loginu i hasła.
3. Login jest niepowtarzalny, niezmienny i przypisany Klientowi przez cały okres trwania umowy.
4. Początkowe hasło jest przydzielane losowo i służy do pierwszego załogowania do systemu. Następnie Klient powinien wprowadzić własne hasło dostępu, które jest znane wyłącznie jemu.
5. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie trwania umowy.
6. W przypadku trzykrotnego błędnego podania hasła podczas identyfikacji, Klient zostanie poproszony przez system o uzupełnienie pola edycyjnego na podstawie wyświetlanego obrazka graficznego / tokenu/.
7. Klientowi przysługuje prawo zastrzeżenia dostępu do IBOK w przypadku wystąpienia podejrzenia o możliwości wejścia osób trzecich w posiadanie hasła i niemożności samodzielnego dokonania zmiany hasła oraz innych uzasadnionych przypadkach. Zastrzeżenie należy zgłosić:
 - Osobiście u Opiekuna Klienta,
 - Telefonicznie u Opiekuna Klienta tym, że wymagane jest podanie danych identyfikacyjnych, np. NIP, PESEL itp.
8. Przedsiębiorstwo przewiduje wstrzymanie dostępności usługi w przypadku prowadzenia prac konserwacyjnych oraz awarii łącza internetowego.

§ 6

Postępowanie reklamacyjne.

1. Klient ma prawo do składania reklamacji do Przedsiębiorstwa dotyczących funkcjonowania IBOK.
2. W razie stwierdzenia przez Klienta nieprawidłowości w realizacji Porozumienia, powinien on niezwłocznie przekazać reklamację, zawierającą opis stwierdzonych nieprawidłowości oraz oczekiwany sposób załatwienia reklamacji. Przedsiębiorstwo może

się zwrócić do Klienta o przedstawienie dodatkowych informacji, niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.

3. Reklamacje Klient może składać z wykorzystaniem IBOK, jak też telefonicznie lub korespondencyjnie na adres Przedsiębiorstwa.
4. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 10 dni od dnia złożenia w siedzibie Przedsiębiorstwa lub doręczenia reklamacji. O sposobie załatwienia reklamacji Przedsiębiorstwo niezwłocznie powiadamia Klienta w formie pisemnej lub przy wykorzystaniu systemu IBOK.

§ 7

Wymagania techniczne.

Wyposażenie techniczne niezbędne do korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klientów:

1. Komputer z dostępem do Internetu (zakupiony i utrzymywany przez Klienta),
2. Adres e-mail uruchomiony przez Klienta.

W celu korzystania z usługi zaleca się wykorzystanie z przeglądarek internetowych Microsoft Internet Explorer w ver. nie niższej niż 7.0 , Mozilla Firefox, Opera, Safari (przeglądarki ogólnodostępne).

§ 8

Zabezpieczenia dostępu do IBOK.

1. Dostęp do systemu jest możliwy jedynie po poprawnej identyfikacji Klienta na podstawie loginu i hasła.
2. W trakcie dostępu do systemu następuje połączenie między stronami, które jest szyfrowane przy wykorzystaniu technologii SSL/HTTPS.
3. Przesyłanie informacji wymaga użycia przeglądarki, która umożliwi szyfrowanie kluczem o długości 128 bitów. Ponadto przeglądarka musi umożliwiać obsługę plików Cookie na dysku lokalnym użytkowanego komputera, które zawierają informacje umożliwiające identyfikację połączenia i po zakończeniu korzystania z usługi są usuwane z systemu informatycznego.
4. Szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z IBOK to możliwość uzyskania przez nieuprawnione osoby dostępu do danych transmitowanych przez sieć lub przechowywanych na dołączonych do sieci komputerach i ingerencji w te dane, co może spowodować w szczególności ich utratę, nieuprawnioną zmianę lub uniemożliwienie korzystania z określonych usług.

5. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za skutki ujawnienia przez Klienta osobom trzecim informacji, które mogą skutkować realizacją dyspozycji złożonych przez osobę nieuprawnioną, posługującą się loginem i hasłem Klienta.

§ 9

Przetwarzanie danych osobowych.

1. Przedsiębiorstwo przetwarza dane Klienta w celu i zakresie określonym w ustawie.
2. Dane wykorzystywane w IBOK są utrwalane, przechowywane i zabezpieczane tylko w ramach obowiązującego prawa, a w tym: Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz.926 ze zm.), ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r. Nr 144, poz.1204 ze zm.).

§ 10

Ograniczenie odpowiedzialności Przedsiębiorstwa.

Obok przypadków przewidzianych w ustawie oraz innych w obowiązujących przepisach prawa, Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane:

1. Nienależytą jakością połączenia, uszkodzeniem urządzeń telekomunikacyjnych oraz wszelkimi innymi przerwami w działaniu systemu spowodowanymi przyczynami niezależnymi od Przedsiębiorstwa,
2. Niedostarczeniem lub nienależytym dostarczeniem poczty elektronicznej przez obsługujących je operatorów,
3. Działaniami siły wyższej, przez które rozumie się zdarzenia nadzwyczajne, zewnętrzne i niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, a stanowiące przeszkodę do wykonania Porozumienia,
4. Zmianą ustawień komputera Klienta lub oprogramowania,
5. Przez osoby trzecie, wskutek podejrzenia ujawnienia loginu lub hasła.

§ 11

Postanowienia końcowe.

1. Klient zobowiązuje się do korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klientów IBOK zgodnie z Porozumieniem, niniejszym Regulaminem, umową o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków wraz z innymi uregulowaniami stanowiącymi integralną część

cytowanej umowy, oraz ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.Nr 144 poz.1204 z dnia 18 lipca 2002 r. z późn .zm.)

2. Treść obowiązującego Regulaminu jest umieszczona w formie elektronicznej na stronie internetowej www.hydrokom.pl, a Klient ma możliwość jego pozyskania, odtwarzania i utrwalania jego treści .
3. Przedsiębiorstwo zastrzega sobie prawo zmiany treści Regulaminu. Klient zostanie powiadomiony o treści zmian pocztą elektroniczną i poprzez umieszczenie stosownego komunikatu w systemie IBOK.
4. Klient jest zobowiązany do pisemnego poinformowania Przedsiębiorstwa o wszelkich zmianach zawartych w Porozumieniu. Skutki niedopełnienia tego obowiązku obciążają Klienta.
5. Przedsiębiorstwo i Klienci nie mogą dostarczać treści o charakterze bezprawnym.
6. Oficjalna strona internetowa Przedsiębiorstwa znajduje się pod adresem:
<http://www.hydrokom.pl/>
a bezpośredni dostęp do Internetowego Biura Obsługi Klientów IBOK
<https://ibok.hydrokom.pl/>
7. Regulamin został zatwierdzony uchwałą Zarządu spółki Nr 39/09 z dnia 31 grudnia 2009 roku i wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2010 roku.