
Regulamin

Korzystania z usług internetowego Biuro 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. Ustawa z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (publikacja: Dz. U. z 2011 r. nr 177, poz. 1054 z późn. zm.).
4. 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 27.330.000,00 zł, adres elektroniczny: www.hydrokom.pl
5. Klient – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzysta na podstawie Porozumienia z usług Internetowego Biura Obsługi Klientów, zwanego dalej IBOK.
6. Opiekun Klienta – osoba odpowiedzialna za prowadzenie spraw dotyczących Klienta w Przedsiębiorstwie.
7. Konto Klienta – elektroniczna ewidencja danych w systemie udostępniana w sposób autoryzowany wyłącznie jednemu, określone Klientowi.
8. System – system informatyczny Internetowego Biura Obsługi Klientów IBOK, umożliwiający Klientom dostęp do konta Klienta i przesyłanie informacji za pośrednictwem Internetu.
9. Porozumienie – umowa zawierana pomiędzy Klientem, a Przedsiębiorstwem w sprawie korzystania z usług Internetowego Biura Obsługi Klientów IBOK.
10. Faktura przesyłana w formie elektronicznej – obraz faktury stworzony w programie pozwalającym na tworzenie obrazu pliku w formacie .pdf bez opatrzenia bezpiecznym podpisem elektronicznym i stosowania elektronicznego systemu wymiany danych (EDI), Faktury są przesyłane z wykorzystaniem procedur kontroli biznesowej, które ustalają wiarygodną ścieżkę audytu między fakturą, a świadczeniem usług.
11. Kontrola biznesowa – proces za pomocą, którego zostaje zapewniona pewność:
 - a) w zakresie tożsamości wystawcy faktury – autentyczność pochodzenia,
 - b) w zakresie tego, iż nie zmieniono danych dotyczących treści – integralność treści,
 - c) w zakresie czytelności faktury od momentu jej wystawienia aż do końca okresu przechowywania.
12. Akceptacja sposobu i warunków przesyłania faktur w formie elektronicznej - zgoda na przesyłanie faktur w formie elektronicznej w rozumieniu rozporządzenia oraz akceptacja „Zasad przesyłania, w tym udostępniania, faktur w formie elektronicznej”, które stanowią integralną część Akceptacji.

13. Login – nadany i przesłany przez Przedsiębiorstwo na wskazany przez Klienta adres poczty elektronicznej kod, służący do identyfikacji Klienta przy korzystaniu z IBOK,
14. 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).
15. 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 postaci elektronicznej lub w formie pisemnej poprzez akceptację przez Klienta złożonej przez Przedsiębiorstwo 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. Zmiana adresu e-mail nastąpi po uprzednim przesłaniu stosownej informacji na adres spółki.
6. Porozumienie może zostać wypowiedziane przez każdą ze stron w każdym czasie, z zachowaniem 7 dniowego okresu wypowiedzenia.
7. 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.
8. Wypowiedzenie Porozumienia dokonywane jest w postaci elektronicznej lub w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
9. 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.
10. Rozwiązanie umowy skutkuje usunięciem danych osobowych z systemu oraz unieważnienie funkcjonujących loginu i hasła.

§ 4

Akceptacja sposobu i warunków przesyłania faktur w formie elektronicznej.

1. Przesyłanie faktur w formie elektronicznej następuje po uprzednim przekazaniu „Akceptacji”, podpisanej przez klienta w postaci elektronicznej lub w formie pisemnej. Faktury będą przesyłane w formie elektronicznej po upływie 3 dni od daty wpływu „Akceptacji”
2. Cofnięcie akceptacji na przesyłanie faktur w formie elektronicznej jest możliwe po przesłaniu stosownej informacji na adres spółki. Przedsiębiorstwo traci prawo do przesyłania faktur po upływie 7 dni od momentu otrzymania powiadomienia o cofnięciu akceptacji.
3. Wyrażenie zgody na przesyłanie faktur w formie elektronicznej nie wyłącza prawa do przesyłania danej faktury w formie papierowej. W każdym przypadku dana faktura będzie przesyłana w jednej formie papierowej lub elektronicznej.

§ 5

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) przesyłanie, w tym udostępnianie, faktur w formie elektronicznej,
 - c) dostęp do podpisanych umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
 - d) wgląd do wystawionych faktur i generowanie ich widoków,
 - e) bieżącą weryfikację wzajemnych rozliczeń,
 - f) dostęp do pism rozrachunkowych m.in. wezwań do zapłaty i not odsetkowych.
 - g) przegląd odczytów stanów wodomierzy,
 - h) podgląd danych dot. wodomierza głównego, w tym terminu upływu jego legalizacji,
 - i) dokonywanie analiz i wykresów dot. dostawy wody i odprowadzania ścieków,
 - j) przekazywanie informacji handlowej,

- k) 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. Przedsiębiorstwo przesyła Klientowi środkami przekazu elektronicznego Przypomnienie tj. informację o zbliżającym się terminie płatności faktury. Informacja jest przekazywana 2 dni przed terminem płatności określonym w fakturze.
- 5. W przypadku nieuregulowania należności w terminie wskazanym w fakturze Przedsiębiorstwo przesyła Klientowi 3 dni po upływie powyższego terminu Wezwanie do zapłaty.

§ 6

Warunki udostępnienia i korzystania z IBOK.

- 1. Korzystającym z usługi IBOK Przedsiębiorstwa może być wyłącznie:
 - a) klient będący stroną umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków,
 - b) osoba upoważniona przez Klienta w Porozumieniu. Zmiana osoby upoważnionej wymaga zmiany Porozumienia.
- 2. Udostępnienie Klientowi usługi następuje po spełnieniu łącznie przez Klienta poniższych warunków:
 - a) posiada aktualną umowę zaopatrzenia w wodę i odprowadzanie ścieków,
 - b) podpisał i dostarczył w formie papierowej lub w postaci elektronicznej porozumienie,
 - c) zalogował się do systemu poprzez wpisanie prawidłowego loginu i hasła.
 - d) przesyłanie faktur w formie elektronicznej następuje po podpisaniu przez Klienta Akceptacji sposobu i warunków przesyłania faktur.
- 3. Login jest niepowtarzalny, niezmienny i przypisany Klientowi przez cały okres trwania umowy.
- 4. Początkowe hasło jest przydzielane losowo i służy do pierwszego zalogowania 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 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 możliwość wejścia osób trzecich w posiadanie hasła i niemożności samodzielnego dokonania zmiany hasła oraz innych uzasadnionych przypadkach. Zastrzeżenie należy zgłosić:
 - a) osobiście u Opiekuna Klienta,
 - b) telefonicznie u Opiekuna Klienta z tym, że wymagane jest podanie danych identyfikacyjnych, np. nr umowy o świadczenie usług, NIP.
- 8. Przedsiębiorstwo przewiduje wstrzymanie dostępności usługi w przypadku prowadzenia prac konserwacyjnych oraz awarii łączy telekomunikacyjnych.

§ 7

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. Odpowiedź na reklamację, powołując podstawę prawną rozstrzyga o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji, jest udzielana w formie pisemnej i zawiera uzasadnienie faktyczne i prawne.

§ 8

Wymagania techniczne.

- 1. Wyposażenie techniczne niezbędne do korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klientów:
 - a) komputer z dostępem do Internetu (zakupiony i utrzymywany przez Klienta),
 - b) adres e-mail uruchomiony przez Klienta.

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

§ 9

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 umożliwia 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, postępującą się loginem i hasłem Klienta.

§ 10

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 (tekst jedn.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.).

§ 11

Ograniczenie odpowiedzialności Przedsiębiorstwa.

1. Obok przypadków przewidzianych w ustawie oraz innych w obowiązujących przepisach prawa, Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane:
 - a) działaniami siły wyższej, przez które rozumie się zdarzenia nadzwyczajne, zewnętrzne i niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, a stanowiące przeszkodę do wykonania Porozumienia
 - b) z przyczyn osób lub podmiotów, za które Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności, w tym samego Klienta.
 - c) zmianą ustawień komputera Klienta lub oprogramowania,
 - d) przez osoby trzecie, wskutek podejrzenia ujawnienia loginu lub hasła.

§ 12

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 z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r.Nr 144, poz.1204 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 87/13 z dnia 31 grudnia 2013 roku i wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2014 roku.