

REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG

INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA

w Wodociągach i Kanalizacji Turawa Sp. z o.o.

Regulamin korzystania z usług Internetowego Biura Obsługi Klienta w Wodociągach i Kanalizacji Turawa Sp. z o.o. (zwany dalej „Regulaminem”) zawiera warunki i zasady korzystania z systemu EBOK, oferowanego przez WIK Turawa Sp. z o.o. oraz zasady zabezpieczania danych osobowych Klientów i udostępnionych przez nich informacji.

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta (EBOK), 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. Wyrażenie zgody na postanowienia regulaminu przy uruchomieniu usługi jest równoznaczne za pełną akceptacją warunków tego regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką bez konieczności sporządzania odrębnej umowy. Przystąpienie do wykonania umowy następuje z chwilą rejestracji.
3. EBOK jest własnością Wodociągów i Kanalizacji Turawa Sp. z o.o. z siedzibą w Turawie , przy ul. Opolskiej 43, zarejestrowanej w Sądzie Rejonowym w Opolu VIII Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000307671 , NIP : 991-042-23-52 Regon 160202142 , adres e-mail: ebok@wik.turawa.pl
4. Wodociągi i Kanalizacja Turawa Sp. z o.o. jest administratorem danych osobowych zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U. z 2014 r. poz. 1182 z późniejszymi zmianami)
5. Internetowe Biuro Obsługi Klienta EBOK jest dostępne na stronie internetowej <http://www.wik.turawa.pl> w zakładce „eBOK Logowanie”
6. Korzystanie z EBOK jest bezpłatne
7. EBOK jest dostępny dla Klientów 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Administrator zastrzega możliwość dokonywania przerw w dostępie do EBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia konserwacji.

§ 2

Oznaczenia

Regulamin w dalszej części zawiera następujące oznaczenia:

1. EBOK -Internetowe Biuro Obsługi Klienta
- 2.Spółka - Wodociągi i Kanalizacja Turawa Sp. z o.o.
- 3.Klient – podmiot (osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej), który zawarł umowę ze Spółką o zaopatrzenie w wodę, odprowadzanie ścieków lub świadczenie innych usług dodatkowych .

4. Użytkownik – klient lub upoważniony przedstawiciel zarejestrowany w EBOK posiadający numer identyfikacyjny ID i hasło.
5. Nr identyfikacyjny ID – indywidualny numer identyfikacyjny nadany przez Spółkę służący do identyfikacji Klienta, umieszczony w prawym górnym rogu faktury.
6. Hasło – losowy ciąg co najmniej 4, znanych wyłącznie Użytkownikowi zapewniający wyłączność dostępu do EBOK
7. Administrator EBOK – osoba nadzorująca i kontrolująca prawidłowe funkcjonowanie EBOK.
8. e-Faktura – 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).

§ 3

Warunki udostępnienia i korzystania z EBOK

1. Korzystającym z usługi EBOK w Spółce może być wyłącznie Klient będący stroną umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków i/lub usług dodatkowych.
2. Udostępnienie Klientowi usługi następuje po spełnieniu łącznie przez Klienta poniższych warunków:
 - posiada umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków,
 - zaakceptował regulamin,
 - zalogował się do systemu poprzez wpisanie prawidłowego numeru ID i hasła.
2. Korzystanie z Internetowego Biura obsługi Klienta EBOK będzie możliwe po przeprowadzeniu „aktywacji konta”

Procedura aktywacji konta : 1) wejście na stronę : <http://www.wik.turawa.pl> w zakładkę „eBOK Logowanie”

2) wybrać „Rejestracja użytkownika”

3) wypełnienie formularza przez podanie poprawnych danych - nr identyfikacyjnego (ID) klienta, imię i nazwisko oraz adresu e-mail

4) odebranie maila z podanego adresu, zawierającego jednorazowe hasło

5) zalogowanie się do systemu EBOK oraz zmiana hasła na własne

3. Klient akceptuje wystawianie i udostępnianie przez Spółkę faktur VAT, korekt faktur VAT w formie elektronicznej, w formacie PDF przy wykorzystaniu indywidualnego dostępu do EBOK jednocześnie rezygnując z dotychczasowej formy dostarczania tych dokumentów.
4. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie korzystania z systemu EBOK.
5. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć login oraz hasło przed dostępem osób trzecich.
6. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą EBOK.
7. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w wypadku stwierdzenia, że użytkownik korzysta z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.

8. Administrator EBOK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z udostępnienia przez Użytkownika numeru identyfikacyjnego Użytkownika (Nr ID) oraz hasła osobom trzecim.
9. Spółka zastrzega sobie prawo zmiany treści Regulaminu. W przypadku dokonania zmiany w Regulaminie, Administrator poinformuje o tym niezwłocznie Użytkowników poprzez publikację jednolitego tekstu Regulaminu na stronie internetowej Spółki oraz poprzez umieszczenie stosownego komunikatu w systemie EBOK.

§ 4

Wymagania techniczne

1. Do prawidłowego działania EBOK wymagana jest:
 - a) przeglądarka internetowa: Microsoft Edge, Firefox ,Opera, Google Chrome,
 - c) minimalna szybkość łącza internetowego powyżej 256 KB/s

§ 5

Postępowanie reklamacyjne

1. Klient ma prawo do składania reklamacji. Reklamacje zgłaszane są za pośrednictwem EBOK, pisemnie lub ustnie w siedzibie Spółki: ul. Opolska 43 w Turawie, telefonicznie 77 440 4444 bądź drogą elektroniczną: ebok@wik.turawa.pl
2. Potwierdzenie przyjęcia przez Spółkę zgłoszenia reklamacyjnego lub informacji o awarii za pośrednictwem EBOK będzie potwierdzane drogą elektroniczną na podany przez Użytkownika adres e-mail.
3. W razie stwierdzenia przez Klienta nieprawidłowości w funkcjonowaniu systemu EBOK, powinien on niezwłocznie przekazać reklamację, zawierającą opis stwierdzonych nieprawidłowości oraz oczekiwany sposób załatwienia reklamacji. Spółka może się zwrócić do Klienta o przedstawienie dodatkowych informacji, niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.

§ 6

Zabezpieczenia dostępu do EBOK

1. Dostęp do systemu jest możliwy jedynie po poprawnej identyfikacji Klienta na podstawie numeru i identyfikacyjnego ID i hasła.
2. W trakcie dostępu do systemu następuje połączenie między stronami, które jest szyfrowane przy wykorzystaniu technologii SSL/HTTPS.
3. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu (na przykład w momencie aktywacji, logowania) zobowiązany jest do kontaktu z Administratorem EBOK za pośrednictwem poczty elektronicznej: ebok@wik.turawa.pl , telefonicznie pod numerem : 77 440 4444 lub osobiście w siedzibie Spółki ul. Opolska 43 w Turawie od poniedziałku do piątku w godzinach 7.00 – 15.00
4. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki ujawnienia przez Klienta osobom trzecim informacji, które mogą skutkować realizacją dyspozycji złożonych przez osobę nieuprawnioną, posługującą się numerem identyfikacyjnym i hasłem Klienta.

5. Zakazuje się umieszczania w systemie EBOK tekstów niezgodnych z obowiązującymi przepisami (art. 3 ust. 1 pkt 2 Ustawy o języku polskim z dnia 7 października 1999r., art. 23 Kodeksu cywilnego oraz Kodeksem karnym) oraz używania słów powszechnie uznawanych za obelżywe, rozsyłanie spamu i niezamówionej informacji handlowej oraz uprawianie działalności komercyjnej, reklamowej, promocyjnej itp.

§ 7

Przetwarzanie danych osobowych

1. Spółka przetwarza dane osobowe Klienta w celu i zakresie określonym w ustawie.
2. Dane wykorzystywane w EBOK są utrwalane, przechowywane i zabezpieczane tylko w ramach obowiązującego prawa, w tym: ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. z 2014 r. poz. 1182 z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2013 r. poz.1422).

§ 8

Warunki zawierania i rozwiązywania umowy o świadczeniu usług drogą elektroniczną

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką zostaje zawarta automatycznie z każdym klientem, który zaakceptuje warunki niniejszego regulaminu. Spółka zastrzega sobie prawo cofnięcia dostępu do EBOK Klientowi nie spełniającemu warunków z §3.
2. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z użytkowania usługi EBOK w każdym czasie, a w szczególności, gdy nie zaakceptuje zmian wprowadzonych do niniejszego regulaminu.
3. Rozwiązanie umowy, o której mowa w §8 pkt. 1, następuje poprzez wysłanie wiadomości e mail lub wysłanie pisma.
4. W przypadku naruszenia warunków regulaminu lub przepisów prawa umowa określona w § 8 pkt.1 zostaje rozwiązana w trybie natychmiastowym.
5. W przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, użytkownik traci dostęp do systemu EBOK w terminie 14 dni. W takim przypadku Odbiorca zobowiązany jest do pobrania wszystkich udostępnionych faktur elektronicznych z serwera EBOK w w/w terminie.
6. Rozwiązanie umowy, o której mowa w §8 pkt. 1, skutkuje usunięciem danych osobowych użytkownika oraz unieważnieniem funkcjonującego loginu i hasła z systemu EBOK.

§ 9

Postanowienia końcowe

1. Klient zobowiązuje się do korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klientów EBOK zgodnie z niniejszym Regulaminem, umową o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków wraz z innymi uregulowaniami stanowiącymi integralną część cytowanej umowy oraz ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2013 r., poz. 1422.). Zmiana Regulaminu nie powoduje zmiany umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.
2. Regulamin został zatwierdzony uchwałą Zarządu Spółki .