

Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta

Postanowienia ogólne:

§ 1

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. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej Spółki – <http://www.wodociagi.katowice.pl> – w formie umożliwiającej jego pozyskiwanie, odtwarzanie i wydrukowanie.
4. 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.
5. Korzystanie z iBOK jest możliwe tylko dla klientów, którzy zaakceptowali aktualną wersję regulaminu.
6. Prawidłowe korzystanie z iBOK możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny użytkownika minimalnych wymagań technicznych określonych w § 3 regulaminu.
7. 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
8. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usługi wynikający z błędnej rejestracji użytkownika.

§ 2

Użyte w Regulaminie iBOK określenia oznaczają:

Spółka – Katowickie Wodociągi S. A. z siedzibą w Katowicach przy ul. Obrońców Westerplatte 89 wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice – Wschód Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000270143, NIP 634-012-53-82, Regon 270 544 972, o kapitale zakładowym w kwocie 78 473 550,00 zł w całości opłaconym.

iBOK – Internetowe Biuro Obsługi Klienta.

klient – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej z Katowickimi Wodociągami S. A. 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 przez Katowickie Wodociągi S. A. dla każdego użytkownika.

hasło – kombinacja min. 8 znaków (w tym przynajmniej 1 duża litera i 1 cyfra) zapewniająca użytkownikowi wyłączność dostępu do iBOK.

rejestracja – wypełnienie formularza rejestracyjnego do systemu iBOK.

logowanie – wejście do programu iBOK za pomocą login i hasła.

wylogowanie – wyjście z programu iBOK poprzez okno „wyloguj się”.

e-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:
Internet Explorer 7.x i nowszej,
Firefox 3.x i nowszej,
Opera 9.x i nowszej,
Chrome 16.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 <http://www.wodociagi.katowice.pl> bądź bezpośrednio przez adres <https://ibok.wodociagi.katowice.pl>

§ 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, jak również przejrzenia historii faktur od dnia 01.01.2008r. Serwis umożliwia wyświetlenie dowolnej faktury w postaci pliku PDF i późniejszy jej wydruk.

e-faktura – Użytkownik po akceptacji regulaminu przesyłania i udostępniania faktur w formie elektronicznej e-faktura ma możliwość aktywacji / dezaktywacji usługi. W przypadku umowy zawartej z współwłaścicielami możliwość aktywacji/dezaktywacji ma tylko osoba reprezentująca.

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.

Analizy – wizualizacja graficzna w formie wykresu dotycząca zużycia wody lub ilości odprowadzonych ścieków oraz opłat.

Dokumenty – w module udostępnione są dokumenty do pobrania.

Dane klienta – w module przedstawione są dane wybranego użytkownika, tj. kod nabywcy, nazwa, adres, NIP, REGON, lista posesji.

Podliczniki – w module zawarta jest informacja dotycząca podliczników tj. numer licznika, daty legalizacji, status, typ licznika, posesja.

Zgłoszenia – moduł odpowiedzialny za kontakty użytkownika ze Spółką. Użytkownik serwisu ma możliwość zgłaszania własnych uwag bezpośrednio do Biura Obsługi Klienta Katowickich Wodociągów S.A.

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, Katowickie Wodociągi S.A. przeprowadzać będą odczyty kontrolne wodomierzy bezpośrednio w terenie przez odczytywaczy w okresie kwartalnym lub półrocznym. Wystawianie faktur w terenie zostaje automatycznie zablokowane. Na pisemne zgłoszenie Klienta istnieje możliwość przywrócenia wystawiania faktur w terenie.

Ustawienia – moduł służący do zmiany ustawień aktualnie zalogowanego użytkownika tzn. hasła dostępu do iBOK 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.

SOD – moduł umożliwiający klientom podgląd do elektronicznego obiegu dokumentów w celu monitorowania sprawy zgłoszonej do tutaj. Spółki.

§ 5

Rejestracja:

1. Korzystanie z usługi iBOK jest nieodpłatne.
2. Każdy użytkownik korzystający z usługi iBOK posługuje się indywidualnym 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:
 - Kod nabywcy (KN) - sześć cyfrowy kod dostępny na fakturze.

- Imię, Nazwisko, Firma / Instytucja – zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.
 - 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@wodociagi.katowice.pl, pod numerem telefonu 32 788 24 00 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:
 - niepodejmowania działań mających na celu odczytanie haseł i danych innych użytkowników,
 - nie udostępniania haseł osobom trzecim,
 - wylogowania się niezwłocznie po zakończeniu korzystania z iBOK,
 - 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 KW S.A. dotyczących (tj. wystawionych faktur, awarii 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 Dz. U. z 2013 poz.1422 tekst jednolity).
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 nowelizację 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 <http://www.wodociagi.katowice.pl> 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 siedziby Katowickich Wodociągów S.A.
4. Prawem właściwym jest prawo polskie.