Regulamin korzystania z faktury elektronicznej i Internetowego Biura Obsługi Klienta

§1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin korzystania z faktury elektronicznej i Internetowego Biura Obsługi Klienta (IBO), zwany dalej regulaminem, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Wodociągi i Kanalizacja Krzeszowice sp. z o.o.(dalej także jako Spółka), w szczególności zasady 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 (tj. Dz. U. z 2013 r. poz. 1422).
3. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej Spółki www.wikkrzeszowice.pl.
4. Wyrażenie zgody na postanowienia regulaminu przy podpisaniu formularza akceptacji otrzymywania faktur drogą elektroniczną i korzystania z IBO jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków tego regulaminu.
5. Prawidłowe korzystanie z IBO 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 IBO, 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 IBO określenia oznaczają:

- spółka – Wodociągi i Kanalizacja Krzeszowice sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Krakowskiej 85, 32-065 Krzeszowice, REGON 350789290, NIP 676-10-15-716.
- IBO - Internetowe Biuro Obsługi Klienta.
- klient - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej z Wodociągi i Kanalizacja Krzeszowice Spółka z o.o. umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
- użytkownik - klient zarejestrowany w IBO posiadający swój indywidualny login oraz hasło.
- przeglądarka internetowa - program komputerowy do przeglądania dokumentów w standardzie HTML niezbędny do korzystania z usługi IBO.
- nr nabywcy - kod nabywcy, który nadawany jest przez WiK dla każdego użytkownika.
- hasło - kombinacja min. 8 znaków (w tym przynajmniej l duża litera i 1 cyfra) zapewniająca użytkownikowi wyłączność dostępu do IBO.
- rejestracja – złożenie wypełnionego i podpisanego formularza akceptacji otrzymywania faktur drogą elektroniczną i korzystania z IBO.
- logowanie - wejście do programu IBO za pomocą loginu i hasła.
- wylogowanie - wyjście z programu IBO poprzez okno "WYLOGUJ"
- 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 IBO to 1024 x 768.
2. Usługa IBO dostępna jest dla użytkowników korzystających z przeglądarek internetowych:
   - Internet Explorer 7.x i późniejsze,
   - Firefox 3.x i późniejsze,
   - Opera 9.x i późniejsze,
   - Chrome 16.x **i** późniejsze.
3. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane, Spółka nie gwarantuje poprawności pracy IBO i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.
4. Dostęp do IBO możliwy jest poprzez stronę internetową www.wikkrzeszowice.pl bądź bezpośrednio przez adres https://ibo.wikkrzeszowice.pl.

§4

1. Korzystanie z usług IBO jest nieodpłatne.
2. Każdy użytkownik korzystający z usługi IBO posługuje się indywidualnym numerem nabywcy/loginem i hasłem.
3. Dane dostępowe (login i hasło) niezbędne do korzystania z IBO udostępnione są klientowi przez Spółkę po wypełnieniu i przesłaniu formularza akceptacji otrzymywania faktur drogą elektroniczną i korzystania z IBO. Po weryfikacji zgodności danych, zostaje do klienta wysłana bezpieczna wiadomość email z linkiem do aktywacji oraz loginem i hasłem.
4. Login i hasło przyporządkowane są tylko jednemu użytkownikowi.
5. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie trwania umowy.
6. Hasło użytkownika jest przechowywane w postaci zaszyfrowanej, niedostępnej dla innych użytkowników oraz pracowników WiK Krzeszowice.
7. W przypadku gdy użytkownik zapomni hasła dostępu do IBO, proszony jest o kontakt z Wodociągi i Kanalizacja sp z o.o.. Zostanie wygenerowane nowe hasło.
8. Hasło tymczasowe winno być zmienione na własne po zalogowaniu użytkownika do systemu.
9. Dane na koncie użytkownika są aktualne na dzień poprzedni.
10. Użytkownik może aktualizować swoje dane. Zmiana adresu e-mail użytkownika następuje z zachowaniem formy pisemnej.

§5

Reklamacje

1. Zgłoszenie przez użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących IBO możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres email: ibo@wikkrzeszowice.pl. pod numerem telefonu 12 282 13 20 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.

§6

Zakres zobowiązań i odpowiedzialności

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z IBO 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 IBO,
- 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 IBO 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 modyfikować widoczność danych w IBO, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane lub informacje dla użytkownika.
8. Korzystanie z IBO nie zwalnia użytkownika z obowiązku udostępniania osobom 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 IBO zgadza się na otrzymywanie na podany adres email powiadomień od WiK Krzeszowice dotyczących wystawionych faktur. Moment wpłynięcia powiadomienia przyjmuje się jako moment dostarczenia faktur.

§7

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 (tj. Dz. U. z 2014 r. poz. 243).
2. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w związku ze świadczeniem przez Spółkę usług drogą elektroniczną.
3. Udostępnione dane są w pełni chronione zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych

(ustawa z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych(tj. Dz. U. z 2015 r. poz. 2135) oraz będą przetwarzane przez Wodociągi i Kanalizacja Krzeszowice Spółka z o.o. w celu udostępnienia usługi IBO.

§8

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 www.wikrzeszowice.pl https//www.ibo.wikkrzeszowice.pl. Zmiany wchodzą w życie z chwilą udostępnienia użytkownikowi regulaminu na stronie internetowej Spółki. Korzystanie z IBO po wprowadzeniu zmian do regulaminu równoznaczne jest z wyrażeniem dla nich akceptacji i zrozumienia.