

Regulamin „Aktywny Klient”

Regulamin „Aktywny Klient” EBOOK określa warunki i zasady korzystania z usług oferowanych przez **Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o.o. w Sławnie** drogą elektroniczną za pomocą Internetowego Biura Obsługi Klienta EBOOK w zakresie funkcji „**Odczyty rzeczywiste**” oraz „**e-Faktura**” pomiędzy Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o.o. - „Firma” a Klientem – Użytkownikiem.

§ 1

1.Funkcja „Odczyty rzeczywiste” umożliwia podanie rzeczywistego stanu licznika(liczników, podliczników) w wybranym przez siebie okresie rozliczeniowym, lecz nie dłuższym niż zawarty w Umowie o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków. Na podstawie wpisanych przez klienta informacji dotyczących wskazań licznika(liczników) Firma wystawia fakturę rozliczeniową z tytułu zużycia wody i/lub odprowadzania ścieków.

2.Funkcja „e-Faktura” umożliwia podanie rzeczywistego stanu licznika (liczników, podliczników) i na tej podstawie automatycznego utworzenia faktury a następnie wydrukowania obrazu tego dokumentu w formie pliku PDF. Faktura wydrukowana z pliku PDF nie jest fakturą elektroniczną w rozumieniu Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 14 lipca 2005r(Dz.U.Nr 133,poz 1119). W związku z powyższym Klient ma prawo wyboru , czy dodatkowo decyduje się na otrzymywanie dokumentów rozliczeniowych również drogą pocztową.

3. Firma zastrzega sobie prawo do dokonywania odczytów kontrolnych przez osoby do tego upoważnione bez powiadamiania Użytkownika o ich terminie, szczególnie w przypadku gdy istnieje domniemanie, że odczyt jest błędny (podane wskazanie wodomierza jest znacząco niższe lub wyższe w stosunku do poprzednich wskazań).

§ 2

Warunki korzystania z funkcji „ Odczyty rzeczywiste” oraz „e-Faktura”

1. Korzystanie z funkcji jest bezpłatne.
2. Aby uzyskać dostęp do usługi „ Odczyty rzeczywiste” lub ” e-Faktura” w ramach EBOOK, Klient musi w zakładce „Moje konto” :
 - a)zapoznać się z Regulaminem „Aktywny klient” i wyrazić zgodę na wszystkie postanowienia w nim zawarte
 - b)wybrać odpowiednio usługę , którą jest zainteresowany : „Odczyty rzeczywiste” lub „e-Faktura” oraz zatwierdzić wybór przyciskiem „Wyślij zgłoszenie”.
3. Informacja o udostępnieniu przez Firmę tej formy rozliczania wodomierzy z Klientem zostanie potwierdzona w ciągu 3 dni roboczych poprzez wysłanie informacji na podany przez klienta adres e-mail.
4. Firma zastrzega sobie prawo do odmowy udzielenia Klientowi zgody na korzystanie z w/w usług.
5. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane oraz dyspozycje zrealizowane za pomocą EBOOK.
6. Na Użytkowniku spoczywa obowiązek dbania o aktualność podanego adresu e-mail,
7. Zakazane jest umieszczanie w serwisie treści naruszających dobra osób trzecich lub obowiązujące prawo.
8. Administrator ma prawo zablokować realizację dyspozycji Użytkownika, gdy zaistnieje uzasadniona wątpliwość, co do jej autentyczności lub zgodności ze stanem faktycznym lub przepisami.
9. Firma zastrzega sobie prawo do pozbawienia możliwości dostępu do Usług Użytkownikowi (poprzez blokowanie jego konta) w sytuacji, gdy Użytkownik nie będzie stosował się do przepisów Regulaminu.
10. Firma zastrzega sobie prawo do rozszerzania lub rezygnacji z niektórych opcji w EBOOK. Informacja o w/w sytuacji będzie zamieszczona w oknie głównym EBOOK.
11. Firma zastrzega sobie prawo do czasowego ograniczenia świadczenia Usługi bez wcześniejszego zawiadomienia w

przypadku nagłej konieczności przeprowadzenia prac niezbędnych do zapewnienia bezpieczeństwa Systemu.

12. Przerwy i problemy w działaniu EBOK nie mają wpływu na realizację Umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

13. Firma zaleca Użytkownikowi stosowanie zabezpieczenia antywirusowego aktualizowanego na bieżąco.

14. Firma zapewnia bezpieczeństwo danych w zakresie komunikacji pomiędzy komputerem Użytkownika a EBOK. Komunikacja internetowa zabezpieczona jest protokołem SSL o długości klucza szyfrującego 256 bitów. Jednocześnie Firma zastrzega, iż nie oznacza to całkowitego bezpieczeństwa, gdyż używanie Internetu uniemożliwia danie takiej gwarancji, ze względu na różne zagrożenia (ataki hackerskie, wirusy itp.).

§ 3

Podawanie stanów wodomierza

1. Zgodnie z §1 pkt 1 Regulaminu Użytkownik może podawać stany wodomierza (i/lub podlicznika). W zakładce „Rozliczenia”, Użytkownik podświetla i klikając myszką wybiera licznik(podlicznik) , a następnie w pozycji: podaj aktualny stan, wpisuje wartość odczytu swojego licznika. Analogicznie postępuje się w przypadku większej ilości liczników. Operację kończy wciskając „zapisz” .

2. Zgodnie z §1 pkt 2 Regulaminu Użytkownik może podawać stany wodomierza (i/lub podlicznika) a następnie wystawienia faktury. W zakładce „Rozliczenia”, Użytkownik podświetla wybrany licznik(podlicznik) , klikając myszką wpisuje w puste pole wartość odczytu . Po rozliczeniu wszystkich wodomierzy , kończy operację klikając w okienko: „Utwórz obraz faktury”. Automatycznie w systemie utworzony zostaje w formie pliku PDF - dokument sprzedaży i klient ma możliwość obejrzenia i wydrukowania jego obrazu .

§ 4

Firma nie ponosi odpowiedzialności za:

1. Sposób w jaki Klient korzysta z modułu EBOK ani za jakiegokolwiek wyniku z tego skutki prawne.

2. Skutki prawne wynikłe z wejścia w posiadanie przez osoby trzecie hasła klienta, niezależnie od przyczyny , która to spowodowała (np. udostępnienie hasła osobie trzeciej przez klienta, złamanie hasła przez osobę trzecią)

3. Bezprawne działania osób trzecich polegające na ingerencji w system komputerowy klienta, szczególności włamania i wirusy komputerowe

4. Firma nie kontroluje środowiska informatycznego Użytkownika (oprogramowanie, zabezpieczenia) a zaleca przestrzeganie § 4 postanowienia w ust.13.

§ 5

Składanie reklamacji

1. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji w formie elektronicznej w EBOK lub korespondencyjnie. Opcja ta dostępna jest w zakładce „Kontakt” po wybraniu tematu korespondencji : „Reklamacja”

2. Firma potwierdza otrzymanie zgłoszenia z EBOK poprzez wysłanie informacji drogą elektroniczną lub kontakt telefoniczny.

3. Odpowiedzi na złożoną reklamację w formie elektronicznej Firma udzieli również w formie elektronicznej.

4. W sytuacji, gdy załatwienie reklamacji w formie elektronicznej nie będzie możliwe, odpowiedź udzielona zostanie pisemnie.

5. Firma jest zobowiązana rozpatrzyć reklamacje w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia jej złożenia.

§ 6

Rezygnacja z korzystania z EBOK

1. Użytkownik ma prawo zrezygnować z funkcji „Odczyty rzeczywiste” lub „e-Faktura” w EBOK.
2. Aby dezaktywować swoje uprawnienia Użytkownik musi złożyć odpowiednią dyspozycję . Opcja ta dostępna jest w zakładce „Kontakt” , po wybraniu tematu korespondencji: Rezygnacja z „Odczyty rzeczywiste” lub Rezygnacja „e-Faktura ” i potwierdzeniu jej przyciskiem „Wyślij”
3. Konto Użytkownika zostanie wyłączone w tym samym dniu roboczym, w którym Klient otrzyma e-maila z wiadomością o realizacji dyspozycji, o której mowa w ust 2.

§ 7

Postanowienia końcowe

1. Firma zastrzega sobie prawo zmiany treści Regulaminu „Aktywny klient”. Użytkownik zostanie poinformowany o tym fakcie za pośrednictwem EBOK.
2. W przypadku sytuacji, o której mowa w ust. 1 dalsze korzystanie z Usługi uzależnione jest od akceptacji nowego Regulaminu. Brak aprobaty treści nowego Regulaminu skutkuje zablokowaniem Konta Użytkownika.
3. Aktualna treść Regulaminu „Aktywny klient” dostępna jest w EBOK w zakładce: „Moje konto”.