

Regulamin elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK)

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK), zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez AQUA SA, w tym zakres i rodzaj usług oraz warunki udostępniania i korzystania z systemu teleinformatycznego obsługującego eBOK.
2. Regulamin spełnia wymogi art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2016 r. poz. 1030 z późn. zm.).
3. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej AQUA SA – <https://ebok.aqua.com.pl> – w formie umożliwiającej jego pozyskiwanie, odtwarzanie i wydrukowanie.
4. Zaakceptowanie postanowień Regulaminu przy rejestracji jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na jego postanowienia. Zawarcie umowy o świadczenie przez AQUA SA usług drogą elektroniczną następuje z chwilą aktywacji dostępu do eBOK.
5. Akceptacja Regulaminu jest równoznaczna z wyrażeniem przez Klienta zgody na otrzymywanie na podany przez niego adres e-mail albo numer telefonu powiadomień związanych z rejestracją.
6. Pojęcia użyte w Regulaminie oznaczają:
 - a) świadczenie usług drogą elektroniczną - wykonanie usługi bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. z 2014 r. poz. 243 z późn. zm.);
 - b) system teleinformatyczny - zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego;
 - c) AQUA SA – „AQUA” Spółka Akcyjna w Bielsku-Białej, ul. 1 Maja 23, 43-300 Bielsko-Biała, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym w Bielsku-Białej VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000030779, REGON 002393877, NIP 547 – 008 – 36 - 58, kapitał zakładowy 207.791.936 zł (w całości wpłacony);
 - d) Klient – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z AQUA SA umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub umowę o odprowadzanie ścieków;
 - e) Użytkownik - Klient zarejestrowany w eBOK;
 - f) eBOK - elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne pod adresem <https://ebok.aqua.com.pl>;
 - g) przeglądarka internetowa - program komputerowy umożliwiający przeglądanie dokumentów w standardzie HTML, niezbędny do korzystania z eBOK;
 - h) login - adres e-mail umożliwiający Użytkownikowi dostęp do eBOK;
 - i) hasło - ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie logowania się w eBOK;
 - j) e-faktura – faktura, faktura korygująca, duplikat faktury w formie dokumentu elektronicznego, który spełnia wymogi określone dla faktur elektronicznych w przepisach art. 106 a i nast. ustawy z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług (t.j. Dz.U. z 2011 r. Nr 177, poz.1054 z późn. zm.);
 - k) obraz faktury - faktura, faktura korygująca, w formie dokumentu elektronicznego, który nie spełnia wymogów określonych dla faktur elektronicznych w przepisach wymienionych w pkt. j).

§ 2

Rodzaje i zakres usług udostępnionych poprzez eBOK

1. Poprzez eBOK Użytkownik uzyskuje możliwość:
 - a) podglądu danych dotyczących realizowanych przez AQUA SA na jego rzecz usług zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków, to jest:
 - danych teleadresowych,
 - danych o zawartych umowach i obiektach, których umowy dotyczą,

- danych o wodomierzach i odczytach,
 - danych o fakturach za dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków wraz z treścią faktur,
 - rozliczeń i salda należności głównych,
 - złożonych poprzez eBOK wniosków,
- b) innych czynności związanych z realizacją usług zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków, to jest:
- pobierania obrazów faktur lub e-faktur w formacie PDF,
 - generowania wykazów w formacie xls,
 - dokonywania płatności faktur online poprzez serwis Przelewy24,
 - zgłaszania wniosków o zmianę danych,
 - zgłaszania odczytu wodomierza,
 - zgłaszania skarg i reklamacji,
 - dostępu do odpowiedzi i powiadomień wysyłanych przez AQUA SA.
2. AQUA SA ma prawo zmieniać sposób prezentacji danych oraz zakres funkcjonalny eBOK.
 3. W eBOK udostępniane są dane rozliczeniowe (odczyty, faktury, rozliczenia) z ostatnich 36 miesięcy.
 4. Użytkownikom, którzy wyrazili zgodę na otrzymywanie e-faktury udostępniane są dane, w tym e-faktury, z ostatnich 72 miesięcy.
 5. Dane dotyczące zapłaty przez Klienta faktur aktualizowane są po zaksięgowaniu wpłaty w AQUA SA, co następuje w ciągu 3 dni roboczych od wpłynięcia środków na konto AQUA SA. W związku z tym informacje prezentowane w części „Faktury i salda” w tym zakresie mogą być nieaktualne.
 6. W eBOK prezentowane są wyłącznie aktualnie obowiązujące umowy, zawarte po dniu 01.01.2006 r.
 7. Użytkownik zgadza się na otrzymywanie na podany adres e-mail powiadomień od AQUA SA związanych z obsługą eBOK w związku z wykonywaniem umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub umowy o odprowadzanie ścieków.

§ 3

Warunki udostępniania eBOK

1. AQUA SA udostępnia eBOK Użytkownikom na czas nieokreślony, nieodpłatnie, 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
2. AQUA SA zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do eBOK lub ograniczenia funkcjonalności w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej, planowanej konserwacji. Jeżeli termin planowanej przerwy lub konserwacji będzie dłuższy niż 12 godzin, Klient zostanie o tym poinformowany poprzez odpowiedni komunikat zamieszczony na stronie www.aqua.com.pl oraz w eBOK.
3. Użytkownikiem eBOK może zostać Klient, który zaakceptuje postanowienia Regulaminu podczas procesu rejestracji.
4. Rejestracja Klienta jest możliwa po otrzymaniu od AQUA SA pierwszej faktury za dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków.
5. W trakcie rejestracji Klient wypełnia wniosek rejestracyjny, w którym zobowiązany jest do podania danych identyfikujących go jako nabywcę usług AQUA SA oraz swojego adresu elektronicznego (e-mail), który będzie stanowił login do eBOK, oraz na który będzie wysyłana korespondencja elektroniczna.
6. Klient podczas rejestracji zobowiązany jest do postępowania zgodnie z podawanymi instrukcjami, w szczególności do potwierdzenia poprawności loginu poprzez kliknięcie linku przesłanego przez AQUA SA na podany adres e-mail. Klient będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej w celu zarejestrowania się w eBOK dodatkowo dostarcza do AQUA SA pisemny wniosek o udostępnienie eBOK podpisany zgodnie z zasadami reprezentacji.
7. AQUA SA nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usługi wynikający z podania błędnych danych przez Klienta podczas rejestracji.
8. Wniosek rejestracyjny jest weryfikowany przez AQUA SA.
9. W przypadku pozytywnego zweryfikowania wniosku, w terminie do 14 dni roboczych od daty wykonania przez Klienta czynności opisanych w ust. 6 następuje aktywacja dostępu Klienta do eBOK.
10. Użytkownik może w każdym czasie zrezygnować z usług udostępnianych przez eBOK poprzez złożenie wniosku w formie pisemnej na adres AQUA SA lub za pomocą wiadomości e-mail wysłanej z adresu Użytkownika na adres ebok@aquacom.pl.
11. Rezygnacja, o której mowa w ust. 10, nie wiąże się z obciążeniem Klienta jakimikolwiek kosztami.

12. Po otrzymaniu dyspozycji rezygnacji AQUA SA dezaktywuje dostęp Klienta do eBOK w ciągu 5 dni roboczych.
13. Rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub umowy o odprowadzanie ścieków skutkuje wygaśnięciem umowy określonej w § 1 ust. 4, przy czym AQUA SA zapewnia dostęp do danych historycznych w eBOK do 30 dni od daty wygaśnięcia umowy.
14. W przypadku naruszenia przez Użytkownika warunków § 4 ust. 12 Regulaminu lub przepisów prawa AQUA SA ma prawo do rozwiązania umowy określonej w § 1 ust. 4 w trybie natychmiastowym.
15. Powiadomienie o rozwiązaniu umowy, o którym mowa w ust. 14 niniejszego paragrafu AQUA SA wysyła na adres e-mail Użytkownika.
16. W przypadku niepoinformowania przez Użytkownika o zmianie adresu dokonanej w trakcie obowiązywania usługi eBOK, wysłanie na adres wskazany we wniosku rejestracyjnym uważa się za skuteczne.

§ 4

Warunki korzystania z eBOK

1. Użytkownik zobowiązany jest się do korzystania z eBOK zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
2. Do prawidłowego przeglądania eBOK zaleca się stosowanie jednej z niżej wymienionych przeglądarek internetowych:
 - a) Internet Explorer w wersji 11 lub wyższej (tylko MS Windows),
 - b) Mozilla Firefox w wersji 38.0 lub wyższej,
 - c) Safari w wersji 8.0 lub wyższej (tylko Mac OS X),
 - d) Google Chrome w wersji 42.0 lub wyższej.
3. Korzystanie z eBOK jest możliwe po podaniu podczas logowania właściwego loginu Użytkownika oraz hasła.
4. Klient zobowiązany jest zabezpieczyć login oraz hasło przed dostępem osób nieuprawnionych.
5. Użytkownik ma możliwość zmiany hasła na inne w dowolnym momencie po zalogowaniu się w eBOK.
6. Jeżeli Użytkownik zapomni hasła, powinien skorzystać z procedury ustawienia nowego hasła poprzez wybór na stronie logowania opcji „zapomniałem hasła”. Podczas procedury Użytkownik zobowiązany jest do podania danych identyfikujących go jako nabywcę usług AQUA SA oraz zgłoszonego podczas rejestracji loginu. Następnie Użytkownik zobowiązany jest do postępowania zgodnie z podawanymi instrukcjami.
7. Dyspozycja złożona przez Użytkownika za pośrednictwem eBOK jest ostatecznym wyrażeniem jego woli, chyba że zapisy lub komunikaty zawarte w eBOK poinformują o konieczności potwierdzenia dyspozycji na piśmie.
8. Użytkownik zobowiązany jest na bieżąco sprawdzać prawidłowość realizacji wykonania zlecanych dyspozycji, a w razie stwierdzenia nieprawidłowości do zgłoszenia ich do AQUA SA.
9. Korzystanie z funkcjonalności „Zgłoszenie odczytu wodomierza” odnosi się wyłącznie do sytuacji wyjątkowych, uzgodnionych z AQUA SA, ponieważ AQUA SA dokonuje odczytów wodomierzy we własnym zakresie. Obowiązkiem Klienta jest udostępnianie wodomierza do odczytu w terminach wynikających z okresów obrachunkowych określonych w umowie. Podany przez Użytkownika stan wodomierza zostanie wykorzystany do rozliczenia pod warunkiem, że data odczytu zgodna będzie z okresem obrachunkowym.
10. Użytkownik jest zobowiązany do regularnego odbierania wiadomości przesyłanych przez AQUA SA za pośrednictwem poczty elektronicznej, w szczególności dotyczy to informacji o udostępnionych e-fakturach.
11. AQUA SA nie kontroluje środowiska komputerowego Użytkowników, zaleca jednak, aby osoby te upewniły się korzystając z eBOK, czy ich środowisko komputerowe jest bezpieczne. AQUA SA nie ponosi odpowiedzialności za działania jakichkolwiek programów destrukcyjnych (np. wirusów) w stacji roboczej Użytkownika.
12. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz zakazu dostarczania przez lub do systemów teleinformatycznych AQUA SA treści:
 - a) powodujących zachwianie pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych AQUA SA lub innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu usług drogą elektroniczną,
 - b) naruszających dobra osób trzecich, zasady współżycia społecznego lub niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

§ 5

Zasady wystawiania i udostępniania faktur VAT, korekt faktur VAT oraz duplikatów faktur VAT za dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków w formie elektronicznej (obrazów faktur oraz e-faktur) poprzez eBOK

1. AQUA SA udostępnia obrazy faktur i e-faktury za dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków wyłącznie Użytkownikom portalu eBOK.
2. Obrazy faktur i e-faktury są udostępniane w eBOK w formacie PDF.
3. AQUA SA wystawia i udostępnia e-faktury, gwarantując ich czytelność, autentyczność pochodzenia i integralność.
4. E-faktury są udostępniane Użytkownikowi w eBOK pod warunkiem wyrażenia zgody przez Użytkownika na taki sposób otrzymywania faktur.
5. Zgodę składa się poprzez złożenie wniosku o e-fakturę w eBOK (zakładka „Klient”/e-faktura), z zastrzeżeniem postanowień ust. 15 niniejszego paragrafu.
6. Wniosek jest weryfikowany przez AQUA SA w ciągu 5 dni roboczych. Informacja o przyjęciu i zatwierdzeniu wniosku dostępna jest w eBOK. Od dnia zatwierdzenia wniosku Użytkownik będzie otrzymywał wyłącznie e-faktury.
7. Zgoda na e-fakturę jest równoznaczna z rezygnacją Klienta z otrzymywania faktur w formie papierowej.
8. Powiadomienie o wystawieniu i udostępnieniu e-faktury wysyłane jest na wskazany adres e-mail Użytkownika w dniu udostępnienia e-faktury w eBOK.
9. Za dzień doręczenia Użytkownikowi e-faktury uznawany będzie dzień udostępnienia e-faktury w eBOK.
10. Użytkownik zobowiązuje się do utrzymywania aktywnego adresu e-mail wskazanego we wniosku o e-fakturę przez cały okres korzystania z usługi.
11. AQUA SA nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Użytkownika błędnego adresu e-mail, jak również nie poinformowania przez Użytkownika o zmianie adresu e-mail.
12. Użytkownik może dokonać zmiany adresu e-mail wskazanego do otrzymywania powiadomień o e-fakturze poprzez eBOK (zakładka „Klient”/e-faktura), z zastrzeżeniem postanowień ust. 15 niniejszego paragrafu.
13. Użytkownik jest uprawniony do cofnięcia zgody na e-fakturę. Cofnięcie zgody następuje poprzez eBOK (zakładka „Klient”/e-faktura), z zastrzeżeniem postanowień ust. 15 niniejszego paragrafu.
14. Cofnięcie zgody jest skuteczne po zweryfikowaniu wniosku przez AQUA SA, co nastąpi w ciągu 5 dni roboczych od otrzymania wniosku.
15. Użytkownik będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej w celu wyrażenia zgody na e-fakturę, cofnięcia zgody na e-fakturę, jak i zgłoszenia zmiany adresu e-mail dodatkowo dostarcza do AQUA SA odpowiedni wniosek pisemny podpisany zgodnie z zasadami reprezentacji.
16. W celu uzyskania duplikatu e-faktury Użytkownik dostarcza do AQUA SA pisemny wniosek o wydanie duplikatu faktury VAT. Wówczas AQUA SA w terminie 7 dni roboczych udostępni Użytkownikowi duplikat faktury VAT w eBOK i wyśle powiadomienie na wskazany adres e-mail.
17. Rezygnacja z eBOK jest równoznaczna z cofnięciem zgody na e-fakturę.

§ 6

Zakres odpowiedzialności

1. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane we wniosku rejestracyjnym oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą eBOK.
2. Klient ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do eBOK przez osoby niebędące Użytkownikami, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie loginu i hasła Klienta.
3. AQUA SA nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z udostępnienia przez Użytkownika jego loginu oraz hasła osobom trzecim.
4. Informacje uzyskane za pośrednictwem eBOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez AQUA SA postanowień umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub umowy o odprowadzanie ścieków, a w szczególności z tytułu błędnych rozliczeń. AQUA SA nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem eBOK.

§ 7

Reklamacje

1. Zgłoszenie przez Użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczącej eBOK możliwe jest poprzez eBOK (zakładka „Wnioski”) lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: ebok@aqua.com.pl lub pod numerem telefonu 33 82 80 373 lub korespondencyjnie na adres AQUA SA.
2. Zgłoszenie powinno 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.

§ 8

Ochrona danych osobowych

1. AQUA SA jest administratorem danych osobowych Użytkowników eBOK w rozumieniu przepisów rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.U.UE.L.2016.119.1) .
2. W przypadku korzystania przez Użytkownika z płatności za pośrednictwem podmiotu świadczącego usługi płatnicze, dane osobowe klienta związane z wykonywaną transakcją będą przekazywane temu podmiotowi, w celu wykonania usługi płatności. Podmiotem świadczącym usługi płatnicze jest firma PayPro SA, ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań, wpisana do rejestru krajowych instytucji płatniczych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem podmiotu w UKNF IP24/2014.
3. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych użytkowników eBOK przez AQUA SA znajduje na stronie internetowej AQUA SA pod adresem :
https://www.aqua.com.pl/sites/default/files/klauzula_informacyjna_aqua.pdf

§ 9

Postanowienia końcowe

1. W przypadku zmiany treści Regulaminu AQUA SA udostępni go na stronie internetowej <https://ebok.aqua.com.pl> oraz poinformuje Użytkowników poprzez eBOK. Jeżeli Użytkownik nie wyraża zgody na zmianę treści Regulaminu, ma prawo do rezygnacji z usługi zgodnie z postanowieniami § 3 ust. 10-12.
2. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia Regulaminu na stronie internetowej AQUA SA. Korzystanie z eBOK po wprowadzeniu zmian do Regulaminu równoznaczne jest z wyrażeniem dla nich akceptacji.
3. W przypadkach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają postanowienia przepisów powszechnie obowiązujących.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 25.05.2018 r.