

Regulaminu korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta (IBO) oraz wystawiania i przesyłania faktur w formie elektronicznej

§ 1

Postanowienia ogólne:

1. Niniejszy Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta (IBO), zwany dalej regulaminem, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Zakład Usług Komunalnych Tworóg sp. z o.o. w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług internetowych.
2. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej Zakładu www.zuktworog.pl.
3. Wyrażenie zgody na postanowienia regulaminu przy uruchomieniu usługi jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków tego regulaminu.
4. Prawidłowe korzystanie z IBO możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny użytkownika minimalnych wymagań technicznych określonych w § 3 regulaminu.
5. Zakład 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.
6. Zakład nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usługi wynikający z błędnej rejestracji użytkownika.

§ 2

Użyte w Regulaminie IBO określenia oznaczają:

- **Zakład** – Zakład Usług Komunalnych – Tworóg spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Tworogu przy ul. Zamkowej 16, NIP 6450006750, Regon 276273209,
- **IBO** – Internetowe Biuro Obsługi Klienta,
- **klient** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną dla Zakładu,
- **użytkownik** – klient zarejestrowany w IBO posiadający swój indywidualny numer nabywcy oraz hasło,
- **numer nabywcy** – kod klienta, który nadawany jest przez Zakład każdemu użytkownikowi,
- **hasło** – kombinacja min. 12 znaków zapewniająca użytkownikowi wyłączność dostępu do IBO,
- **e-faktura** – faktura 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 aktualnych przeglądarek internetowych.
3. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane, Zakład nie gwarantuje poprawności pracy IBO i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.
4. Dostęp do IBO możliwy jest poprzez stronę internetową <https://ibo-zuk.pl/>.

§ 4

Za pomocą IBO użytkownik może między innymi: przeglądać swoje dane kontaktowe, przeglądać wystawione e-faktury, poznać stan rozliczeń z tytułu świadczonych usług przez Zakład, sprawdzić historię odczytów wodomierzy oraz przekazać informację o stanie wodomierzy.

§ 5

Rejestracja:

1. Korzystanie z usług IBO jest nieodpłatne.
2. Każdy użytkownik korzystający z usługi IBO posługuje się indywidualnym numerem nabywcy/kod klienta i hasłem. Dane dostępowe (hasło) niezbędne do korzystania z IBO udostępnione są klientowi przez Zakład po zaakceptowaniu niniejszego regulaminu oraz wypełnieniu formularza rejestracyjnego „Akceptacja korespondencji elektronicznej” stanowiący załącznik nr 1 do Regulaminu i przesłanie go drogą elektroniczną, listową lub dostarczenie do siedziby Zakładu.
3. Po zarejestrowania prawidłowo wypełnionego formularza, w celu weryfikacji danych w ciągu 14 dni kalendarzowych zostaje wysłana pod wskazany mail wiadomość z linkiem, który należy zaakceptować. Po weryfikacji zgodności danych, usługa e-faktury zostaje udostępniona. Po akceptacji maila z linkiem zostaje wysłana do klienta listownie (lub do odbioru osobistego) wiadomość z hasłem.
4. Podczas uzupełniania formularza rejestracyjnego należy wprowadzić dane:
 - Numer nabywcy - kod klienta 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.
5. Numer nabywcy (kod klienta) i hasło przyporządkowane są tylko jednemu użytkownikowi.
6. Użytkownik otrzymuje przydzielony hasło przez IBO, które winno być zmienione na własne po pierwszym zalogowaniu. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie trwania umowy.
7. W przypadku, gdy użytkownik zapomni hasła dostępu do IBO, wymagany jest kontakt z Zakładem. Zostanie wygenerowane nowe hasło tymczasowe, które winno być po zalogowaniu użytkownika do systemu zmienione na własne.

§ 6

Korzystanie z IBO:

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z IBO zgodnie z postanowieniami niniejszego regulaminu oraz obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności do:
 - niepodjęcia działań mających na celu odczytanie haseł i danych innych użytkowników,
 - nieudostępniania haseł osobom trzecim,
 - zabezpieczenia numeru klienta oraz hasła przed dostępem osób trzecich,
 - wylogowania się niezwłocznie po zakończeniu korzystania z IBO,
 - powiadamiania Zakładu o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu udostępnionego oprogramowania.
2. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do IBO przez osoby niepowołane, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie numeru nabywcy i hasła użytkownika, w przypadku gdy użytkownik nie dochował należytej ostrożności w zapewnieniu bezpieczeństwa tych danych.
3. Zakazane jest dostarczanie przez użytkownika treści o charakterze bezprawnym.
4. Zakład zapewnia użytkownikom bezpieczeństwo i ochronę danych osobowych.
5. Zakład nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z naruszenia przez użytkownika postanowień niniejszego regulaminu oraz za działania lub zaniechania dostawcy elektronicznych kanałów komunikacyjnych.

6. Zakład 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.
7. Zakład nie odpowiada za szybkość przesyłu danych i jego ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.
8. Zakład może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować widoczność danych w IBO, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane lub informacje dla użytkownika.
9. Korzystanie z IBO nie zwalnia użytkownika z obowiązku udostępniania osobom reprezentującym Zakład, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, wstępu na teren nieruchomości zgodnie z zapisami art. 7 ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.
10. Użytkownik IBO zgadza się na otrzymywanie na podany adres email powiadomień od przedsiębiorstwa dotyczących m.in. wystawionych faktur, odnotowanych płatności itp.
11. 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.

§ 7

Przesyłanie e-faktur:

1. Założenie konta w IBO jest jednoznaczne z akceptacją wystawiania i udostępniania przez Zakład faktur VAT, wystawianych zarówno w zakresie prowadzonej działalności podstawowej jak i pozostałej, w formie elektronicznej.
2. Faktury są wystawiane i przesyłane Klientowi w formie elektronicznej na adres e-mail wskazany przez Klienta podczas rejestracji w IBO, pod warunkiem, że podany przez Klienta adres e-mail jest poprawny, a tym samym faktura będzie mogła zostać skutecznie doręczona.
3. Faktura elektroniczna dostarczana jest w formacie PDF (Portable Document Format) z adresu e-mail ibo@zukunftworog.pl. Do podglądu oraz weryfikacji przesłanej faktury służy m.in. bezpłatne oprogramowanie „Adobe Acrobat Reader”.
4. Powiadomienie o wystawionej e-fakturze oraz obraz faktury w pliku w formacie PDF wysyłane jest na adres e-mail wskazany przez klienta w formularzu rejestracyjnym.
5. Faktur korygujące oraz duplikaty faktur są wystawiane w formie papierowej. Istnieje możliwość na życzenie klienta przesłanie obrazu faktur korygujących bądź duplikatów faktur w pliku w formacie PDF na adres e-mail wskazany przez klienta w formularzu rejestracyjnym.
6. Oświadczenie Klienta o akceptacji faktur w formie elektronicznej nie pozbawia Zakładu prawa do wystawiania i przesyłania faktur w formie papierowej w przypadkach przewidzianych przez prawo, a w szczególności w sytuacji czasowego zawieszenia świadczenia usługi przesyłania i udostępniania faktur w formie elektronicznej.

§ 8

Zmiana adresu e-mail, rezygnacja z otrzymywania faktur w formie elektronicznej:

1. Klient zobowiązany jest do utrzymywania aktywnego adresu e-mail wymienionego w formularzu rejestracyjnym w okresie korzystania z usługi IBO.
2. W przypadku zmiany adresu e-mail, na który wysyłane są e-faktury klient jest zobowiązany do niezwłocznego wypełnienia formularza "Wniosek o zmianę adresu e-mail" stanowiącego załącznik nr 2 do Regulaminu i przesłanie go drogą elektroniczną, listową lub dostarczenie do siedziby Zakładu.
3. W przypadku braku powiadomienia Zakładu przez Klienta o zmianie adresu e-mail, wszelka korespondencja kierowana na dotychczasowy adres e-mail jest uważana za prawidłowo doręczoną i wywołuje wszelkie skutki prawne.
4. Klient jest uprawniony do wycofania zgody na wystawianie e-faktury. W przypadku rezygnacji z otrzymywania e-faktur klient jest zobowiązany do niezwłocznego wypełnienia formularza "Wniosek o wycofanie akceptacji przesyłania i udostępniania e-faktury" stanowiącego załącznik nr 3 do Regulaminu i przesłanie go drogą elektroniczną, listową lub dostarczenie do siedziby Zakładu.



5. Wpłynięcie formularza „Wniosek o wycofanie akceptacji przesyłania i udostępniania e-faktury” oznacza, że klient rezygnuje z otrzymywania faktur w formie elektronicznej i jest jednoznaczna z usunięciem konta w systemie IBO.

§ 9

Reklamacje:

1. Zgłoszenie przez użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących IBO możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres email: biuro@zuktworog.pl, przez formularz kontaktowy na stronie internetowej Zakładu www.zuktworog.pl, pod numerem telefonu 32 284 67 93 wew.4 oraz korespondencyjnie na adres Zakładu.
2. Zgłoszenie winno zawierać opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
3. Reklamacja rozpatrywana będzie w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania przez Zakład pod warunkiem, że sprawa nie będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian funkcjonującego oprogramowania.

§ 10

Postanowienia końcowe:

1. Zakład 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.zuktworog.pl stosownego komunikatu. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia użytkownikowi regulaminu na stronie internetowej Zakładu. Korzystanie z IBO po wprowadzeniu zmian do regulaminu równoznaczne jest z wyrażeniem dla nich akceptacji i zrozumienia.
3. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usługi poprzez IBO rozpatrywane będą przez Sąd Rejonowy w Tarnowskich Górach
4. Prawem właściwym jest prawo polskie.

PREZES ZARZĄDU

mgr inż. Adam Chmiel