

Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (EBOK) AQUANET S.A.

z dnia 18 czerwca 2020.

Zgodnie z art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2013 r , poz. 1422) Aquanet S.A. z siedzibą w Poznaniu 61-492, ul. Dolna Wilda 126, telefon: 61 8359100, fax: 61 8359063, adres e-mail: klient@aquanet.pl, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym pod nr KRS 0000234819, NIP 777 00 03 274, ustala regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną. Postanowienia niniejszego regulaminu Elektronicznego Biura Obsługi Klienta, zwanego dalej „Regulaminem”, określają zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta oraz zakres usług świadczonych za jego pośrednictwem.

I. WSTĘP

1. Definicje określeń użytych w Regulaminie:

- EBOK – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta Aquanet S.A.;
 - POK – Punkt Obsługi Klienta Aquanet S.A. - ul. Dolna Wilda 126 lub Piątkowska 117/119 w Poznaniu;
 - Odbiorca/klient - osoba fizyczna, w tym także prowadząca działalność gospodarczą (przedsiębiorca), lub osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej - będąca stroną zawartej z Aquanet S.A. umowy lub chcąc skorzysta z usług udostępnionych za pośrednictwem EBOK;
 - Użytkownik – Odbiorca zarejestrowany w EBOK lub upoważniony przedstawiciel Odbiorcy zarejestrowanego w EBOK;
 - Nr Klienta - numer widniejący na każdej fakturze : „Klient”;
 - Login – adres mailowy użyty przez Użytkownika podczas rejestracji w EBOK;
 - Hasło – ustalony ciąg znaków zabezpieczający przed nieuprawnionym dostępem do EBOK, podawany przez Użytkownika podczas rejestracji w EBOK (może zostać w późniejszym czasie zmieniony);
 - Administrator – spółka Aquanet S.A., ul. Dolna Wilda 126, 61-492 Poznań;
 - Aplikacja mobilna - oprogramowanie aplikacyjne działające na urządzeniach przenośnych typu smartfon i tablet, będące dodatkowym narzędziem do obsługi Elektronicznego Biura Obsługi Klienta Aquanet S.A.
2. Serwis internetowy EBOK udostępniony pod adresem <https://ebok.aquanet.pl> oraz Aplikacja mobilna są własnością Aquanet S.A., ul. Dolna Wilda 126, 61-492 Poznań.
 3. Użytkownikiem EBOK może zostać każdy Odbiorca/klient Aquanet S.A., po dokonaniu rejestracji w EBOK.
 4. Korzystanie z podstawowych funkcjonalności EBOK jest bezpłatne.

5. Do poprawnego działania EBOK wymagana jest przeglądarka internetowa kompatybilna ze standardem HTML 5.0 lub nowszym akceptująca pliki cookies.
6. Do poprawnego działania Aplikacji mobilnej wymagany jest system operacyjny Android 5.0 (lub nowszy) oraz iOS 10.0 (lub nowszy).
7. Regulamin korzystania z EBOK jest dostępny na stronie internetowej oraz w siedzibie Administratora. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania.

II. PROCES REJESTRACJI

1. Rejestracja Użytkownika:

- Zarejestrowanie Użytkownika w EBOK następuje drogą internetową.
 - Użytkownik wypełnia elektroniczny formularz rejestracyjny umieszczony na stronie <https://ebok.aquanet.pl> lub poprzez Aplikację mobilną.
 - Na adres e-mail podany w trakcie rejestracji, automatycznie wysłana zostanie wiadomość, informująca o konieczności nadania Hasła.
 - Po odebraniu e-maila aktywacyjnego należy kliknąć w załączony w jego treści link (adres strony internetowej) w celu potwierdzenia rejestracji i pierwszego zalogowania się do systemu EBOK.
2. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć swój Login oraz Hasło przed dostępem osób niepowołanych. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszystkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do EBOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie Loginu i Hasła Użytkownika.
 3. Po zalogowaniu do EBOK, w dowolnym momencie, Użytkownik ma możliwość zmiany Loginu i Hasła na inne.

III. USŁUGI DOSTĘPNE ZA POŚREDNICTWEM EBOK

1. W ramach EBOK Użytkownik ma możliwość:

- Uzyskania informacji związanych z aktualnymi i archiwalnymi rozliczeniami;
- Dokonania płatności w trybie bezgotówkowym za wskazane faktury itp.;
- Złożenia wniosku o zmianę danych takich jak: adres do korespondencji, adres e-mail, numer telefonu;
- Dostępu do innych informacji oraz stron internetowych przydatnych dla Klienta Aquanet S.A., ul. Dolna Wilda 126, 61-492 Poznań;
- Przekazania reklamacji, uwag, wniosków – także poprzez formularz kontaktowy;
- Sprawdzania i podawania odczytów wodomierzy (podając stan wodomierza należy wprowadzić tylko cyfry widoczne w czarnym polu, bez cyfr po przecinku). Wystawienie faktury nastąpi w terminie 7 dni od daty podania odczytu;

- Otrzymywania powiadomień poprzez SMS lub e-mail z informacjami na temat wystawionych faktur, bieżących rozliczeń, terminów odczytów itp.;
 - Złożenia oświadczenia o włączeniu lub wyłączeniu usługi „e-faktura”.
2. W ramach modułu „przyłącz się do sieci” dostępnej poprzez EBOK – Klient na możliwość załatwienia on-line formalności związanych z zamiarem przyłączenia się do istniejącej sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej – złożenia wniosków i otrzymania niezbędnych dokumentów.
 3. Aquanet S.A., ma prawo w każdym czasie modyfikować usługi dostępne w EBOK.

IV. KORZYSTANIE Z USŁUG EBOK

1. EBOK jest dostępny dla Użytkowników 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do EBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji lub aktualizacji systemu informatycznego.
2. Administrator może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować usługi dostępne w EBOK, a także rozszerzyć lub zawieszać ich działanie oraz dodawać nowe usługi.
3. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania EBOK.
4. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta Użytkownika w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
5. Administrator ma prawo do zablokowania realizacji dyspozycji (na przykład podanie stanu licznika), gdy zaistnieje uzasadniona wątpliwość, co do jej autentyczności lub zgodności ze stanem faktycznym.
6. Środki pieniężne przekazane za pośrednictwem funkcji płatności bezgotówkowych dostępnych w EBOK będą przekazywane na konta Aquanet S.A. w terminie do 2 dni roboczych. Rozliczenia z klientem dokonywane są na podstawie daty wpływu środków na te konta, a nie daty wykonania płatności.
7. Użytkownicy korzystający z EBOK mogą otrzymywać powiadomienia SMS/Email w związku z niezapłaconymi fakturami, których termin płatności upłynął.

V. REKLAMACJE

1. Użytkownicy są uprawnieni do składania reklamacji dotyczących działania EBOK. Reklamacje powinny być kierowane do Administratora w formie pisemnej na adres ul. Dolna Wilda 126, 61-492 Poznań, w formie mailowej na adres klient@aquanet.pl, poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny w EBOK lub ustnie poprzez kontakt z POK, a także pod numerem telefonu 61 83 59 100.

2. Reklamujący Użytkownik zobowiązany jest przytoczyć wszystkie okoliczności faktyczne bądź prawne uzasadniające reklamację pod rygorem ich pominięcia w toku dalszego postępowania.
3. Aquanet S.A. rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od daty jej wpływu.
4. Przy rozpatrywaniu reklamacji Aquanet S.A. opiera się na przepisach niniejszego Regulaminu oraz przepisach prawa. Po rozpatrzeniu reklamacji Aquanet S.A. niezwłocznie powiadamia pisemnie lub mailowo Użytkownika o sposobie jej rozpatrzenia.

VI. ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Za prawidłowe działanie EBOK odpowiada Aquanet S.A., ul. Dolna Wilda 126, 61-492 Poznań,
2. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu w systemie EBOK ma możliwość kontaktu z Administratorem i wysłania do niego zgłoszenia w formie pisemnej na adres ul. Dolna Wilda 126, 61-492 Poznań, w formie mailowej na adres klient@aquanet.pl poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny w EBOK lub ustnie poprzez kontakt z POK oraz pod numerem telefonu 61 83 59 100.
3. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za dyspozycje realizowane za pomocą EBOK.
4. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z EBOK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i postanowieniami niniejszego Regulaminu.
5. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą EBOK.
6. Administrator EBOK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła przez osoby trzecie, które mogą polegać na realizacji dyspozycji złożonych w EBOK przez osobę nieuprawnioną.
7. Informacje uzyskane za pośrednictwem EBOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez Aquanet S.A. postanowień umowy, w szczególności błędnych rozliczeń. Aquanet S.A. nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych przez osobę nieuprawnioną za pośrednictwem EBOK.