

Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta w Reknica Sp. z o.o. w Kolbudach

I. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta (i-BOK) w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług internetowych.

2. Dostęp do Internetowego Biura Obsługi Klienta (i-BOK) możliwy jest poprzez stronę internetową <http://www.reknica.pl> bądź bezpośrednio przez <http://www.reknica.pl/ibok/index.php>.

3. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

Spółka, Operator- Reknica spółka z o.o. siedzibą w Kolbudach będąca Administratorem Danych Osobowych Użytkowników i-BOK

i-BOK- Internetowe Biuro Obsługi Klienta.

Klient -odbiorca, który jest stroną zawartej z Reknicą spółką z o.o. siedzibą w Kolbudach umowy na dostawę wody lub odprowadzanie ścieków.

Użytkownik - Klient zarejestrowany w Internetowym Biurze Obsługi Klienta (i-BOK)-posiadający login oraz hasło.

Login - numer identyfikacyjny, który Reknica spółka z o.o. nadała każdemu Klientowi. Jest to 6 „ostatnich” cyfr nr zawartych na fakturze jako numer klienta.

Hasło -kombinacja min. 8 znaków, w tym co najmniej jedna duża litera i co najmniej jedna cyfra, dopuszczalne jest użycie znaków specjalnych -zapewniająca użytkownikowi wyłączność dostępu do Internetowego Biura Obsługi Klienta(i-BOK).

Rozporządzenie -Rozporządzenie 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 (tzw. rozporządzenie o ochronie danych) Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1.

4. Funkcjonowanie i-BOK nadzoruje Dział Obsługi Klienta zwany dalej Operatorem.

5. Korzystanie z usług i-BOK jest bezpłatne.

6. Spółka informuje, iż dane osobowe Użytkownika podlegają ochronie zgodnie z przepisami Rozporządzenia.

II. Rejestracja

1. Przed rejestracją Klient zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu.
2. Zarejestrowanie Klienta może nastąpić tylko ze strony internetowej lub w formie elektronicznej (za pośrednictwem e-maila).
3. Klient wypełnia formularz zgłoszeniowy umieszczony na stronie <http://www.reknica.pl/ibok/index.php> lub przesłany e-mailem do Biura Obsługi Klienta.
4. Po wypełnieniu i wysłaniu przez Klienta drogą elektroniczną wypełnionego formularza następuje automatyczne przesłanie w ciągu 24 h, na podany adres e-mail przesyłana jest zwrotna informacja zawierająca link aktywacyjny.
5. Operator zobowiązany jest do usunięcia danych Klienta z listy użytkowników i-BOK na każde jego żądanie.
6. W przypadku rozwiązania umowy na dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków Operator zobowiązany jest zablokować dostęp do konta Klienta w terminie 30 dni kalendarzowych od daty rozwiązania ww. umowy.
7. Operator zobowiązany jest do niezwłocznego sprostowania danych Klienta znajdującego się na liście użytkowników i-BOK na każde jego żądanie.

III. Korzystanie z usług i-BOK

1. Operator może w każdej chwili modyfikować zamieszczone dane w i-BOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane uprzednio informując Klienta o źródle danych oraz celu ich przetwarzania.
2. Użytkownik może korzystać z następujących usług:
 - a. **Odczyty wodomierza**- użytkownik może podać wskazania wodomierza, jak również sprawdzić odczyty wodomierza od daty zawarcia umowy.
 - b. **Faktury** - użytkownik ma możliwość sprawdzenia: daty wystawienia faktury, terminu płatności faktury, kwoty faktury, historię faktur. Posiada również możliwość wydrukowania odpisu z faktur, a także sprawdzenia aktualnego stanu konta.
 - c. **E-Faktury** - użytkownik ma możliwość zgłoszenia akceptacji e-faktury, zmiany adresu e-mail dla e-faktury, wycofania akceptacji e-faktury.
 - d. **Umowy** - użytkownik ma możliwość sprawdzenia: numeru zawartej umowy, daty zawarcia umowy, numeru wodomierza przyporządkowanego do umowy oraz ma dostęp do treści umowy.
 - e. **Wodomierze** - użytkownik ma możliwość zgłoszenia zamontowania, wymiany, zdemontowania wodomierza ogrodowego. Przeglądanie urządzeń pomiarowych uwzględnionych w aktualnym rozliczeniu.

f. Korespondencja - użytkownik może zgłosić awarię, skargę na złą jakość wody, zgłosić zmianę danych strony umowy, złożyć reklamację lub wysłać pismo innej treści; istnieje również możliwość sprawdzenia historii dokumentów wysyłanych do Spółki za pośrednictwem i-BOK.

IV. Pomoc techniczna

1. Operator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania i-BOK, o zmianach użytkownicy zostaną powiadomieni drogą elektroniczną.
2. Operator ma prawo zablokować dostęp do konta, w przypadku stwierdzenia korzystania przez użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
3. Operator podejmie wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie serwisu, w zakresie możliwości wynikających z dostępu poziomu technicznego i infrastruktury teleinformatycznej.
4. Zgłoszenie przez użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: powiadomienia@reknica.pl lub pod numerem telefonu (58)682 74 11 wew. 1.
5. Operator nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łączy transmisyjnych.

V. Zakres odpowiedzialności

1. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą i-BOK.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła użytkownika przez osoby trzecie.
3. Operator podejmuje odpowiednie środki, aby w zwięzłej, przejrzystej, zrozumiałej i łatwo dostępnej formie, jasnym i prostym językiem udzielić osobie, której dane dotyczą, wszelkich informacji, o których mowa w art. 13 i 14 Rozporządzenia, oraz prowadzić z nią wszelką komunikację na mocy art. 15–22 i 34 Rozporządzenia.

VII. Postanowienia końcowe

1. Spółka zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu.
2. Zmiany Regulaminu będą udostępniane Użytkownikom na stronie Reknicy <http://www.reknica.pl>, niezwłocznie zawiadomi Użytkowników o zmianach przesyłając informację na adres e-mail podany przez Użytkownika.
3. Regulamin wchodzi w życie 25 maja 2018 roku.

Administrator Reknica Sp. z o.o. w Kolbudach