

Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta

Zakładu Wodociągów Kanalizacji i Usług Komunalnych Sp. z o.o.

§1

Postanowienia ogólne:

1. Niniejszy Regulamin Internetowego **Biura Obsługi Klienta (IBOK)**, zwany dalej regulaminem, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Spółkę w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta użytkownika w strefie klienta, zapewniającego dostęp do usług internetowych.
2. Przedmiotowy regulamin spełnia wymogi art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 r. poz. 344 z dnia 06 lutego 2020.).
3. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej Spółki: <https://www.zwkiuk.swiebodzin.pl/> w zakładce **RODO** w formie umożliwiającej jego pozyskiwanie, odtwarzanie i wydrukowanie.
4. Wyrażenie zgody na postanowienia regulaminu przy uruchomieniu usługi jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków tego regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy. Przystąpienie do wykonania umowy następuje z chwilą rejestracji.
5. Korzystanie z IBOK jest możliwe tylko dla klientów, którzy zaakceptowali aktualną wersję regulaminu.
6. Prawidłowe korzystanie z IBOK możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny użytkownika minimalnych wymagań technicznych określonych w § 3 regulaminu.
7. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta użytkownik, a które uniemożliwiają użytkownikowi korzystanie z IBOK, a w szczególności otrzymywanie e-faktury.
8. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usługi wynikający z błędnej rejestracji użytkownika.

§2

Użyte w Regulaminie IBOK określenia oznaczają:

- **Spółka** Zakład Wodociągów Kanalizacji i Usług Komunalnych Spółka z o.o. wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Zielonej Górze Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000032476, NIP 9270009205, Regon 970327589
- **IBOK** - Internetowe Biuro Obsługi Klienta.
- **Klient** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej z Zakładem Wodociągów Kanalizacji i Usług Komunalnych Spółka z o.o. umowy na zaopatrzenie w wodę i/ lub odprowadzanie ścieków.
- **użytkownik** - klient zarejestrowany w IBOK posiadający swój indywidualny login oraz hasło.
- **przeglądarka internetowa** - program komputerowy do przeglądania dokumentów w standardzie HTML niezbędny do korzystania z usługi IBOK,
- **kod nabywcy** — numer który nadawany jest przez Zakład Wodociągów Kanalizacji i Usług Komunalnych Spółka z o.o. dla każdego użytkownika.
- **hasło** - kombinacja min. 8 znaków, zapewniająca użytkownikowi wyłączność dostępu do IBOK.
- **rejestracja** - wypełnienie formularza rejestracyjnego do systemu IBOK.
- **logowanie** - wejście do programu IBOK za pomocą loginu i hasła.
- **wylogowanie** - wyjście z programu IBOK poprzez okno „wyloguj się”
- **e-faktura** - faktura, w tym faktura korygująca, duplikat faktury (dotycząca dostawy wody oraz odbioru i oczyszczania ścieków) – obraz faktury w formacie „PDF” bez opatrzenia bezpiecznym podpisem elektronicznym.

§3

Wymagania techniczne:

1. Usługa IBOK dostępna jest dla użytkowników korzystających z najnowszych wersji przeglądarek internetowych:
 - Firefox
 - Opera
 - Chrome
 - Internet Explorer

2. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane Spółka nie gwarantuje poprawności pracy IBOK i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.
3. Dostęp do IBOK możliwy jest poprzez stronę internetową <https://www.zwkiuk.pl> bądź bezpośrednio przez adres: ibok-zwkiuk.pl.

§4

Rodzaje usług:

1. Rodzaje i zakres usług oferowanych poprzez IBOK udostępnione są w następujących modułach i zakładkach:

A) Strona Główna:

- prezentacja podstawowych informacji dotyczących aktualnie zalogowanego użytkownika,

B) Dane klienta:

- w module przedstawiono dane wybranego użytkownika, tj. Kod nabywcy, nazwa, adres, NIP, REGON, lista posesji.

C) Umowy:

- w tym module istnieje możliwość znalezienia informacji dotyczących zawartej umowy (tzn. nr umowy, data zawarcia, strony oraz adres posesji, której dotyczy).

D) Faktury:

- użytkownik ma możliwość sprawdzenia salda należności, wglądu do bieżącej faktury. Serwis umożliwia wyświetlenie dowolnej faktury w postaci pliku PDF i późniejszy jej wydruk.

E) Rozrachunki:

- zakładka przedstawia listę wszystkich faktur z możliwością wyfiltrowania: zapłacone, niezapłacone, wszystkie.

F) Wodomierze:

- w zakładce tej znajdziemy informację dotyczące urządzeń pomiarowych zamontowanych na posesji użytkownika, a w szczególności ich numery, daty legalizacji, jego typ, dane właściciela oraz taryfy.

G) Odczyty:

- w module przedstawiona jest lista odczytów dla konkretnego licznika. Podany jest numer licznika, jego lokalizacja i typ. Dodatkowo widoczna jest data odczytu i wartość odczytu w danym dniu.

H) Zgłoszenia:

- zakładka umożliwia użytkownikowi dokonanie zgłoszenia, z uwzględnieniem jego typu.

I) Zgłoszenie odczytu:

- zakładka umożliwiająca użytkownikowi zgłoszenie odczytu wodomierza głównego.

Odczyty wodomierza podawane przez użytkownika będą uwzględniane wyłącznie po ich weryfikacji przez pracowników Spółki. W razie niezgodności zostanie wszczęta procedura wyjaśniająca. W przypadku klientów zgłaszających odczyt wodomierza przez IBOK, Spółka przeprowadzać będzie odczyty kontrolne wodomierzy bezpośrednio w terenie przez pracowników dokonujących odczyty. Wystawianie faktur w terenie zostaje automatycznie zablokowane.

J) Analiza:

- graficzny rozkład kosztów lub zużycia za dany okres.

K) Dokumenty:

- w module udostępnione są dokumenty do pobrania.

L) Skrzynka:

- w tym module znajdują się bieżące wiadomości i komunikaty.

ł) Ustawienia:

-strona służąca do zmiany ustawień aktualnie zalogowanego użytkownika – (tzn. hasła dostępu do IBOK, adresu e-mail oraz nr telefonu kontaktowego).

§5

Rejestracja:

1. Korzystanie z usług IBOK jest nieodpłatne.
2. Z IBOK korzystać mogą wyłącznie uprawnione osoby, które mają zawartą ze Spółką umowę na dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków.
3. Każdy użytkownik korzystający z usługi IBOK posługuje się indywidualnym numerem identyfikacyjnym — loginem i hasłem.
4. Udostępnienie Klientowi usługi IBOK następuje po spełnieniu łącznie następujących warunków:
 - wypełnieniu i przesłaniu za pomocą strony internetowej formularza rejestracyjnego;
 - zatwierdzeniu funkcji „załóż konto”.

Po otrzymaniu wiadomości na podany adres e-mail możliwe będzie zalogowanie się do systemu IBOK. W celu bezpieczeństwa podczas pierwszego logowania należy zmienić hasło i zaakceptować niniejszy regulamin. Aby w pełni korzystać z możliwości IBOK konieczna jest weryfikacja rejestracji przez pracownika Zakładu Wodociągów Kanalizacji i Usług Komunalnych.

Podczas uzupełniania formularza rejestracyjnego należy wprowadzić dane:

- Twój login.
 - Twoje hasło.
 - Nazwę użytkownika (Imię i nazwisko).
 - Adres email - aktywny adres email.
 - Telefon.
 - Numer ostatniej faktury.
 - Identyfikator klienta – kod nabywcy dostępny na fakturze.
 - Opcjonalnie PESEL lub NIP.
5. W przypadku podania numeru telefonu i zaznaczeniu opcji wyrażam zgodę na powiadomienia sms, Klient otrzymywać będzie krótką wiadomość tekstową o wystawieniu faktury, przypomnienie o terminie płatności faktury oraz istniejących zaległościach.
6. W przypadku podania adresu e-mail i zaznaczeniu opcji wyrażam zgodę na powiadomienia e-mail, Klient będzie otrzymywał fakturę w formacie PDF na podany adres mailowy.
7. Kod nabywcy i hasło przyporządkowane są tylko jednemu użytkownikowi.
8. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie trwania umowy.
7. Hasło użytkownika jest przechowywane w postaci zaszyfrowanej, niedostępnej dla innych użytkowników oraz pracowników Spółki.
8. W przypadku gdy użytkownik zapomni hasła dostępu do IBOK, na stronie logowania powinien niezwłocznie zaznaczyć opcję „nie pamiętam hasła”. Nowe hasło będzie przesłane do Klienta e-mailem.
9. Dane na koncie użytkownika są aktualne na dzień poprzedni.
10. Zasady korzystania z usługi polegającej na przesyłaniu i udostępnianiu faktur (dotyczących dostawy wody oraz odbioru i oczyszczania ścieków) w formie elektronicznej oraz warunki udostępniania faktur w formie elektronicznej dla Odbiorców zarejestrowanych w IBOK szczegółowo określa Regulamin przesyłania i udostępniania faktur w formie elektronicznej.

§6

Reklamacje:

1. Zgłoszenie przez użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących IBOK możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: sekretariat@zwkiuk.swiebodzin.pl lub pod numerem telefonu **683822411** oraz korespondencyjnie na adres Spółki.

2. Zgłoszenie winno 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. Natomiast, jeśli sprawa będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian funkcjonującego oprogramowania Spółka poinformuje Klienta o przedłużeniu terminu rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni od jej otrzymania przez Spółkę.

§7

Zakres zobowiązań i odpowiedzialności:

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z IBOK zgodnie z postanowieniami niniejszego regulaminu oraz obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności do:
 - niepodejmowania działań mających na celu odczytanie haseł i danych innych użytkowników,
 - nieudostępniania haseł osobom trzecim,
 - wylogowania się niezwłocznie po zakończeniu korzystania z IBOK,
 - powiadomienia Spółki o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu udostępnionego oprogramowania.
2. Zakazane jest dostarczanie przez użytkownika treści o charakterze bezprawnym.
3. Spółka zapewnia użytkownikom bezpieczeństwo i ochronę danych osobowych.
4. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z naruszenia przez użytkownika postanowień niniejszego regulaminu oraz za działania lub zaniechania dostawcy elektronicznych kanałów komunikacyjnych.
5. Spółka przewiduje chwilowe wstrzymanie dostępności do IBOK w przypadku prowadzenia prac aktualizacyjnych i konserwacyjnych, a także awarii łącza internetowego, przy czym wszelkie planowane terminy prac ogłoszone zostaną wyprzedzająco w stosownym komunikacie.
6. Spółka nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.
7. Spółka może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować widoczność danych w IBOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane lub informacje dla użytkownika.
8. Korzystanie z IBOK nie zwalnia użytkownika z obowiązku udostępniania osobom reprezentującym Spółkę, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego zgodnie z zapisami art. 7

ustawy z dnia 07 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz. U. z 2019 poz. 1437).

9. Użytkownik IBOK zgadza się na otrzymywanie na podany adres e-mail i numer telefonu powiadomień od Spółki dotyczących np. wystawionych faktur, awarii itd.

§8

Warunki zawierania i rozwiązywania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką:

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką zostaje zawarta automatycznie z każdym klientem, który zaakceptuje warunki niniejszego regulaminu. Spółka zobowiązuje się do świadczenia usługi najpóźniej w następnym dniu roboczym od daty zawarcia umowy.
2. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z korzystania z usługi IBOK w każdym czasie.
3. Rozwiązanie umowy, o której mowa w pkt. 1, następuje poprzez wysłanie wiadomości zawierającej **oświadczenie o rezygnacji z korzystania z usługi IBOK** e-mail na adres: **sekretariat@zwkiuk.swiebodzin.pl** lub **dostarczenie pisma do Spółki**. Rezygnacja z korzystania z usługi IBOK jest równoznaczna z rozwiązaniem umowy, o której mowa w pkt.1.
4. W przypadku naruszenia warunków regulaminu lub przepisów prawa umowa określona w pkt.1 może zostać rozwiązana w trybie natychmiastowym.
5. W przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, użytkownik traci dostęp do systemu IBOK w terminie 14 dni od daty rozwiązania umowy.
6. Rozwiązanie umowy, o której mowa w pkt. 1, skutkuje usunięciem danych osobowych użytkownika z systemu oraz unieważnieniem funkcjonującego kodu nabywcy i hasła z systemu IBOK.

§9

Ochrona danych osobowych:

1. 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 (ustawa z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne tekst jednolity Dz. U. z 2019 poz.2460, Dz.U. z 2020 poz. 374).
2. Dane osobowe użytkowników będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016

roku 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.Urz.UE.L Nr 119, str. 1; zwane dalej „RODO”), w celu świadczenia przez Spółkę usług drogą elektroniczną (ustawa z dnia 18 lipca 2002r_ o świadczeniu usług drogą elektroniczną tekst jednolity Dz. U. z 2020 r. poz. 344).

§10

Postanowienia końcowe:

1. Spółka 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 stronie internetowej www.zwkiuk.swiebodzin.pl stosownego komunikatu. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia użytkownikowi regulaminu na stronie internetowej Spółki. Korzystanie z IBOK po wprowadzeniu zmian do regulaminu równoznaczne jest z wyrażeniem dla nich akceptacji i zrozumienia.
3. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usługi poprzez IBOK rozpatrywane będą przez Sąd właściwy dla siedziby Zakładu Wodociągów Kanalizacji i Usług Komunalnych Spółka z o.o.
4. Prawem właściwym jest prawo polskie.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 28.05.2020r.