

## REGULAMIN KORZYSTANIA Z INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA

### § 1

Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

1. **ZWiK** – Zakład Wodociągów i Kanalizacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Oławie (**ZWiK Sp. z o.o. w Oławie, ul. 3 Maja 30, 55-200 Oława**).
2. **BOK** – Biuro Obsługi Klienta.
3. **iBOK** – Internetowe Biuro Obsługi Klienta.
4. **Klient** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej z Zakładem Wodociągów i Kanalizacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Oławie umowy na zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.
5. **Identyfikator (LOGIN)** – numer identyfikacyjny, który nadaje **ZWiK** indywidualnie każdemu **Użytkownikowi**.
6. **Hasło** – kombinacja min. 8 znaków (w tym przynajmniej jedna duża litera i jedna cyfra) zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do **iBOK**.
7. **Użytkownik** – Klient zarejestrowany w **iBOK**.
8. **Akceptacja** – zgoda na zasady przesyłania oraz udostępniania faktur w formie elektronicznej.
9. **Regulamin** – niniejszy regulamin korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta.

### § 2

1. Regulamin określa zasady korzystania z usług Internetowego Biura Obsługi Klienta (**iBOK**) przez odbiorców usług ZWiK. Regulamin ustanawia zasady świadczenia usług drogą elektroniczną, o którym mowa w obowiązujących przepisach o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Użytkownikiem **iBOK** może zostać każdy **Klient** ZWiK po dokonaniu rejestracji w **iBOK**.
3. Przedmiotowy Regulamin spełnia wymogi art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2017 r., poz. 1219 ze zmianami).
4. Serwis **iBOK** jest własnością Zakładu Wodociągów i Kanalizacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Oławie, który nadzoruje jego funkcjonowanie.
5. Dostęp do **iBOK** możliwy jest poprzez stronę internetową <http://ibok.zwik.olawa.pl>
6. **ZWiK** realizuje zalecenia RODO wynikające z 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, zgodnie z ustawą z dnia 10 maja 2018 r. Dz. U. poz. 1000.

Administratorem danych osobowych Klienta jest:

*Zakład Wodociągów i Kanalizacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Oławie, ul. 3 Maja 30, 55-200 Oława, Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej IX Wydział Gospodarczy KRS 0000136724, NIP 912-17-48-498, kapitał zakładowy 48 621 000,00 zł.*

Dane osobowe są przetwarzane przez Administratora:

- a) w celu podjęcia działań przed zawarciem umowy oraz w celu realizacji umowy,
- b) w celu wykonywania określonych prawem zadań realizowanych dla dobra publicznego,
- c) w pozostałych celach związanych z prowadzoną działalnością gospodarczą, dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzenia działalności oraz do wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów Zakładu Wodociągów i Kanalizacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Oławie,
- d) na podstawie zgody – wyłącznie w celu wskazania w treści udzielonej przez Klienta zgody.

Dane osobowe będą przechowywane przez okres trwania umowy oraz po zakończeniu trwania umowy w celu wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze, na czas zgodny z obowiązującymi przepisami, a w przypadku prawnie usprawiedliwionych celów Administratora, w tym sprzedaży i marketingu bezpośredniego, do czasu cofnięcia przez **Klienta** zgody. **Klient** ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do wniesienia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, iż przetwarzanie danych osobowych dotyczących Klienta narusza przepisy.

**Z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych można się kontaktować pisemnie na podany wyżej adres siedziby Spółki, drogą elektroniczną: [iodo@zwik.olawa.pl](mailto:iodo@zwik.olawa.pl) lub telefonicznie na numer: 664-979-146**

Podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne, jednakże w celu zawarcia i realizacji umowy niezbędne.

7. Regulamin korzystania z **iBOK** jest dostępny w siedzibie ZWiK oraz na stronie internetowej <http://ibok.zwik.olawa.pl>

### § 3

1. Przed rejestracją na stronie **Klient** zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego **Regulaminu**.
2. Zarejestrowanie **Klienta** może nastąpić tylko drogą internetową.
3. Klient wypełnia formularz rejestracyjny umieszczony na stronie <http://ibok.zwik.olawa.pl> Na adres e-mail podany przez Klienta podczas rejestracji automatycznie wysłana zostanie wiadomość informująca o rejestracji oraz zawierająca link aktywacyjny.
4. Kliknięcie w link aktywacyjny otworzy stronę logowania do **iBOK** i oznacza pełną rejestrację **Klienta**.
5. Po pierwszym zalogowaniu do **iBOK** **Klient** uzyskuje prawa **Użytkownika**.
6. Podczas pierwszego logowania **Użytkownik** zobowiązany jest do zmiany automatycznie wygenerowanego hasła na dowolne spełniające wymagania **iBOK**.
7. W dowolnym momencie **Użytkownik** ma możliwość zmiany hasła na inne.

## § 4

1. Korzystanie z usługi **iBOK** jest bezpłatne.
2. **iBOK** dostępny jest dla **Użytkowników** przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
3. ZWiK zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do **iBOK** w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji o czym **Użytkownik** usług zostanie poinformowany przez umieszczenie komunikatu na stronie internetowej ZWiK.
4. Zakład może w każdej chwili bez podania przyczyn modyfikować usługi dostępne w **iBOK**, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe usługi.
5. **Użytkownik** ponosi pełną odpowiedzialność za błędne dane wprowadzone do formularza zgłoszeniowego oraz za dyspozycje składane poprzez **iBOK**.
6. ZWiK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia identyfikatora i hasła **Użytkownika** przez osoby trzecie.
7. Rozwiązanie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków jest równoważne z rozwiązaniem umowy na dostęp do usługi **iBOK**.
8. Do prawidłowego działania **iBOK** niezbędne jest posiadanie przez **Użytkownika** komputera klasy PC, tabletu lub smartfona z przeglądarką internetową oraz aktywnego podłączenia do sieci internet.
9. Koszt połączenia z **iBOK** ponoszony jest przez **Użytkownika**.

## § 5

**Użytkownik** może korzystać z następujących usług:

1. Sprawdzenie płatności.
2. Podanie wskazania wodomierza.
3. Przegląd historii zużycia wody.
4. Zastąpienie faktury papierowej wersją elektroniczną.
5. Pobieranie wniosków i dokumentów.
6. Wysyłanie wniosków/zleceń.
7. Zgłaszanie spraw i zapytań.
8. Otrzymywanie komunikatów.
9. Ułatwienie kontaktu z ZWiK.

## § 6

1. Przesyłanie faktur w formie elektronicznej następuje po Akceptacji przez **Użytkownika** wysyłania faktur w formie elektronicznej. Faktury wyłącznie w formie elektronicznej będą przesyłane od daty wpływu **Akceptacji**.
2. Cofnięcie **Akceptacji** na przesyłanie faktur w formie elektronicznej jest możliwe po przesłaniu stosownej informacji na adres ZWiK. ZWiK traci prawo do przesyłania faktur w formie elektronicznej po upływie 7 dni od momentu otrzymania powiadomienia o cofnięciu akceptacji.
3. O formie dostarczenia faktury (elektronicznej lub papierowej) decyduje **Użytkownik**. Zmiana formy przesyłania faktury możliwa jest w dowolnym czasie.

## § 7

Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z usługi **iBOK** zgodnie z obowiązującymi w Polsce przepisami prawa oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu a w szczególności do:

1. Niepodejmowania działań mających na celu odczyt haseł innych użytkowników usług.
2. Nie przenoszenia na osoby trzecie prawa do korzystania z usługi.

## § 8

W przypadku stwierdzenia korzystania przez **Użytkownika** z **iBOK** w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa, Zakład ma prawo zablokować **Użytkownikowi** dostęp do jego konta.

## § 9

1. W przypadku zmian Regulaminu logując się do **iBOK** zostanie poproszony o zapoznanie się i zaakceptowanie zmiany. Brak akceptacji przez **Użytkownika** zmian wprowadzonych do Regulaminu uniemożliwia dalsze korzystanie z **iBOK** i będzie poczytywane za rezygnację z **iBOK**.
2. **Użytkownik** ma prawo do rezygnacji z użytkowania **iBOK** w dowolnym czasie o czym winien niezwłocznie zawiadomić ZWiK za pośrednictwem **iBOK** lub w formie pisemnej.
3. ZWiK zobowiązany jest do usunięcia danych **Klienta** z listy użytkowników **iBOK** na każde jego żądanie zgłoszone pisemnie na adres ZWiK.
4. Po uzyskaniu informacji o rezygnacji z użytkowania **iBOK**, ZWiK niezwłocznie zablokuje dostęp do konta **Użytkownika**.

## § 10

**Zakład** nie ponosi odpowiedzialności za:

1. Sposób, w jaki **Użytkownik** korzysta z **iBOK**, ani za jakiegokolwiek wyniku z tego skutki.
2. Skutki wyniku z wejścia w posiadanie przez osoby trzecie hasła **Użytkownika** usług, niezależnie od przyczyny, która to spowodowała.
3. Bezprawne działania osób trzecich polegające na ingerencji w system komputerowy **Użytkownika** w szczególności nieuprawnione wejścia do systemu i wirusy komputerowe.
4. Za szybkość przesyłania danych i jej ograniczenia wynikające z przyczyn technicznych oraz łącz transmisyjnych.

## § 11

1. Wszelkie uwagi, reklamacje, komentarze i pytania związane z modułem **iBOK** należy kierować na adres:  
**Zakład Wodociągów i Kanalizacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Oławie, ul. 3 Maja 30, 55- 200 Oława lub na adres e-mail: [ibok@zwik.olawa.pl](mailto:ibok@zwik.olawa.pl)** poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie <http://ibok.zwik.olawa.pl> w zakładce **iBOK**. Odpowiedzi na zgłoszone zapytania udzielane będą w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania.
2. Informacje uzyskane za pośrednictwem **iBOK** nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez ZWiK postanowień umowy o zaopatrzeniu w wodę lub odprowadzanie ścieków, w szczególności błędnych rozliczeń. W przypadku, gdy informacje

uzyskane przez Użytkownika za pośrednictwem **iBOK** są jego zdaniem nieprawidłowe, obowiązany jest on dochować procedury reklamacyjnej określonej w umowie o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.

## § 12

1. Wszelkie spory wynikłe na tle korzystania z niniejszego Regulaminu strony będą starały się rozstrzygać na drodze polubownej.
2. W przypadku niemożności rozstrzygnięcia sporu w sposób polubowny strony poddadzą się pod rozstrzygnięcie przez sąd właściwy rzeczowo i miejscowy dla miejsca siedziby ZWiK.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego i ustawy o ochronie danych osobowych.
4. Rejestrując się w **iBOK** Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych w związku ze świadczeniem przez Zakład Wodociągów i Kanalizacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Oławie usług drogą elektroniczną.
5. Dokumentem nadrzędnym wobec niniejszego Regulaminu jest Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Oława.

Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 14/2018 Prezesa Zakładu Wodociągów i Kanalizacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Oławie z dnia 04.09.2018 r.

Zakład Wodociągów i Kanalizacji  
Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Oławie  
ul. 3 Maja 30  
55 - 200 Oława

**Id Klienta** .....

**Nazwa/Imię i nazwisko** .....

**Adres** .....

**NIP/PESEL** .....

### OŚWIADCZENIE

#### Odbiorcy usług o cofnięciu akceptacji wystawiania i przesyłania przez ZWiK faktur za świadczenie usługi w formie elektronicznej

Oświadczam, że z dniem ..... cofam akceptację do wystawiania przez ZWiK faktur w formie elektronicznej.

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych zawartych w niniejszym oświadczeniu dla celów wynikających z jego realizacji, zgodnie z ustawą z dnia 10 maja 2018 r. Dz .U. poz. 1000.

Data złożenia oświadczenia

.....

Podpis Użytkownika

.....