

**Regulamin korzystania z usług Internetowego
Biura Obsługi Klienta
Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji
spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Jarocinie**

Postanowienia wstępne

§ 1

Niniejszy regulamin korzystania z usług Internetowego Biura Obsługi Klientów określa zasady i warunki korzystania z usług tego Biura przez Klientów Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Jarocinie.

§ 2

Regulamin został opracowany na podstawie obowiązujących przepisów:

- a) ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2017 roku, poz. 1219 z późniejszymi zmianami),
- b) ustawy z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług (Dz.U z 2017 roku, poz. 1221 z późniejszymi zmianami),
- c) ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz. U. z 2018 roku, poz. 1000 z późniejszymi zmianami),
- d) rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 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 119, s.1)

Definicje

§ 3

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. *Regulamin* – niniejszy regulamin korzystania z usług Internetowego Biura Obsługi Klienta,
2. *Przedsiębiorstwo* – Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Jarocinie,

3. *Klient* – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej,
4. *Konto Klienta* – elektroniczna ewidencja danych w systemie udostępniana w sposób autoryzowany wyłącznie jednemu określönemu Klientowi,
5. *iBOK* – system informatyczny, umożliwiający Klientom dostęp do Konta Klienta oraz przesyłanie informacji za pośrednictwem Internetu,
6. *umowa o świadczenie usług iBOK* – umowa zawarta pomiędzy Klientem, a Przedsiębiorstwem, na która składa się zespół czynności takich jak złożenie Wniosku, założenie Konta Klienta w iBOK, za początek obowiązywania umowy przyjmuje się moment aktywacji Konta Klienta przez Klienta.
7. *Wniosek* – pisemna prośba Klienta o założenie Konta Klienta w iBOK,
8. *Faktura w formie elektronicznej* – obraz faktury stworzony w programie pozwalającym na tworzenie obrazu pliku w formacie PDF, nie opatrzony podpisem elektronicznym,
9. *Login* – nadany przez Przedsiębiorstwo kod, służący do identyfikacji Klienta przy korzystaniu z usług Systemu,
10. *Hasło* – nadany przez Przedsiębiorstwo kod służący do identyfikacji Klienta przy korzystaniu z usług Systemu.

Zasady i warunki korzystania z usług iBOK

§ 4

1. Podstawą i warunkiem korzystania z usług iBOK jest wypełnienie Wniosku. Wzór wniosku stanowi załącznik do Regulaminu. Składając Wniosek Klient zobowiązany jest zapoznać się i zaakceptować treść niniejszego Regulaminu.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 może zostać złożony wyłącznie przez Klienta, który posiada podpisaną z Przedsiębiorstwem umowę o zbiorowe dostarczanie wody i/lub zbiorowe odprowadzanie ścieków.
3. W uzasadnionych przypadkach (w szczególności takich jak częste zaległości w płatnościach należności wobec Przedsiębiorstwa) Przedsiębiorstwo może odmówić utworzenia Konta Klienta w iBOK.
4. W celu aktywacji Konta Klienta niezbędne jest posiadanie i podanie przez Klienta adresu e-mail.

5. W celu skorzystania z iBOK niezbędne jest urządzenie (komputer, tablet, smartfon, itp.) z dostępem do internetu, wyposażone w dowolną przeglądarkę (Internet Explorer, Opera, Mozilla Firefox, Chrome, itp.) z włączoną obsługą protokołu szyfrowania SSL.
6. Klient loguje się do Konta Klienta w iBOK przy użyciu nadanego przez Przedsiębiorstwo Loginu oraz Hasła przesłanego na podany przez Klienta e-mail. Po pierwszym logowaniu do iBOK Klient jest zobowiązany do niezwłocznej zmiany Hasła na własne.
7. Korzystanie z usług iBOK jest bezpłatne.

Wygaśnięcie bądź rezygnacja z usług Internetowego Biura Obsługi Klienta

§ 5

1. Klient może zrezygnować z usług iBOK wypowiedając umowę o świadczenie usług iBOK z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia.
2. Wypowiedzenie wymaga zachowania formy pisemnej po rygorem nieważności.
3. Przedsiębiorstwo usuwa Konto Klienta najwcześniej w dniu następującym po dniu, w którym upłynął okres wypowiedzenia, o którym mowa w ust.1.
4. Umowa o świadczenie usług iBOK rozwiązuje się automatycznie z dniem rozwiązania umowy o zbiorowe dostarczanie wody i/lub zbiorowe odprowadzanie ścieków.
5. Rozwiązanie umowy o świadczenie usług iBOK każdorazowo skutkuje usunięciem Konta Klienta.

Rodzaje usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo w ramach iBOK

§ 6

iBOK umożliwia Klientowi dostęp do następujących funkcji:

- a. wgląd w faktury Klienta wystawione przez Przedsiębiorstwo,
- b. podgląd umów Klienta zawartych z Przedsiębiorstwem,
- c. sprawdzenie sald na rozrachunkach Klienta z Przedsiębiorstwem,
- d. wgląd w dane osobowe Klienta,
- e. wgląd w wodomierze u Klienta wraz z ich odczytami,

- f. generowanie wykresów z zużycia wody w zadanym przedziale czasowym,
- g. możliwość dokonywania różnego rodzaju zgłoszeń i prowadzenia korespondencji z Przedsiębiorstwem przy pomocy dedykowanego formularza,
- h. odbieranie komunikatów i wiadomości wysyłanych przez Przedsiębiorstwo,
- i. możliwość zmiany Hasła.

§ 7

Funkcjonalność iBOK, o której mowa w § 6 może zostać rozszerzona o dodatkowe funkcje bądź też ograniczona poprzez wyłączenie niektórych funkcji.

§ 8

O każdorazowych zmianach w funkcjonalności iBOK Przedsiębiorstwo będzie na bieżąco informowało Klientów co najmniej jednym z następujących kanałów:

- a. e-mail do Klienta,
- b. wiadomość w iBOK,
- c. komunikat na stronie www Przedsiębiorstwa.

Zasady korzystania z faktury w formie elektronicznej

§ 9

1. Przedsiębiorstwo może udostępnić Klientowi Fakturę w formie elektronicznej z tytułu świadczonych usług w zakresie dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków po wyrażeniu przez niego stosownej zgody na Wniosku.
2. Zgoda (wyrażona wprost lub w sposób dorozumiany) na przesyłanie/odbiór Faktur w formie elektronicznej jest równoznaczna z rezygnacją przez Klienta do otrzymywania faktur w formie papierowej.
3. Zgoda na przesyłanie Faktur w formie elektronicznej może być w dowolnej chwili cofnięta przez Klienta w każdej formie (w tym pisemnie, mailowo, telefonicznie). Po cofnięciu takiej zgody Klient będzie otrzymywał faktury w formie papierowej.

Obowiązki i prawa Klienta

§ 10

1. Klient jest zobowiązany do korzystania z zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz zapisami niniejszego Regulaminu, w szczególności do:
 - a. niepodejmowania działań zmierzających do prób logowania na inne Konto Klienta,
 - b. wylogowania się z iBOK niezwłocznie po zakończeniu korzystania.
2. Klient jest zobowiązany do takiego używania i przechowywania Loginu i Hasła, by nie weszły one w posiadanie przez osoby trzecie. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek negatywne skutki dla Klienta, wynikające z udostępnienia (świadomie lub nie) przez Klienta hasła osobom trzecim.
3. Klient jest zobowiązany do bieżącego kontrolowania informacji przekazywanych przez Przedsiębiorstwo za pośrednictwem iBOK.
4. Zakazane jest dostarczanie przez Klienta treści o charakterze bezprawnym.
5. Przedsiębiorstwo może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować widoczność danych w iBOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane lub informacje dla Klienta.

Obowiązki i prawa Przedsiębiorstwa

§ 11

1. Przedsiębiorstwo tworzy Konto Klienta w terminie do 7 dni od daty złożenia przez Klienta Wniosku.
2. W przypadku niezgodności danych przekazanych we Wniosku i posiadanych wcześniej w bazie danych, Przedsiębiorstwo zawiesza procedurę tworzenia Konta Klienta do czasu wyjaśnienia rozbieżności.
3. Przedsiębiorstwo zobowiązuje się do należytej staranności przestrzegania obowiązujących w nim procedur ochrony danych osobowych i ochrony systemów informatycznych. Dodatkowo wykorzystuje Certyfikat SSL w celu szyfrowania danych dla pełnego zabezpieczenia danych.
4. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie przekazanych danych osobowych przez Przedsiębiorstwo w zakresie, w jakim jest to niezbędne do wykonania umowy o świadczenie usług iBOK, a Przedsiębiorstwo zobowiązuje się chronić przekazane dane

osobowe na zasadach określonych w odrębnych przepisach. Przedsiębiorstwo nie udostępnia zgromadzonych danych osobowych Klientów podmiotom trzecim, chyba, że jest to podmiot świadczący usługi na rzecz Przedsiębiorstwa, a Przedsiębiorstwo zobowiązało ten podmiot do zapewnienia ochrony przekazanych danych, a przekazanie tych danych jest niezbędne do pełnego wykonania umowy na rzecz Klienta. Z zastrzeżeniem zd. 1, wszelkie dane osobowe podane przez Klienta (m.in. imię i nazwisko, adres, numer telefonu, adres e-mailowy) traktowane są jako informacje w najwyższym stopniu poufne i służą tylko i wyłącznie do celów komunikacji pomiędzy stronami oraz do wykonania umowy.

5. Przedsiębiorstwo nie odpowiada za szybkość przesyłanych danych i ich ograniczenia wynikające z warunków technicznych, technologicznych i systemowych oraz łączny transmisyjnych.
6. Przedsiębiorstwo zastrzega, że System może być czasowo niedostępny na skutek prowadzenia prac konserwacyjnych, przerw w dostawie energii elektrycznej lub awarii.
7. Zgłoszenie przez Klientów wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji, dotyczących działania iBOK możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: ibok@pwikjarocin.pl lub pod numerem telefonu 62-740-59-60.

Postanowienia końcowe

§ 12

1. Przedsiębiorstwo zastrzega sobie prawo wprowadzenia zmian w Regulaminie w każdym czasie.
2. Ewentualne zmiany, o których mowa w ust. 1 będą podane do wiadomości Klientów poprzez iBOK i/lub e-mail. Klient zachowuje prawo do rozwiązania umowy o świadczenie usług iBOK ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku braku akceptacji zmian w Regulaminie, przekazanych Klientowi. Klient z prawa, o którym mowa w zd. Poprzedzającym winien skorzystać w terminie 7 dni od dnia przekazania mu informacji o zmianach Regulaminu, pod rygorem utraty prawa do rozwiązania umowy o świadczenie usług iBOK w tym trybie.

§ 13

Niniejszy Regulamin został zatwierdzony uchwałą Zarządu Przedsiębiorstwa numer 1/08/2018 i wchodzi w życie z dniem 01 sierpnia 2018r.