

REGULAMIN
Internetowego Biura Obsługi Klienta (iBOK)
Rejonowego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji w Brzesku Sp. z o.o.

§ 1

Postanowienia ogólne:

1. Regulamin określa zasady korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta (zwanego dalej iBOK) i określa zasady zakładania, udostępniania i wykorzystywania indywidualnego konta Klienta, zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Spółkę w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta użytkownik, zapewniającego dostęp do usług internetowych.
2. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej Spółki www.rpwikbrzesko.com.pl formie umożliwiającej jego pozyskiwanie, odtwarzanie i wydrukowanie.
3. Wyrażenie zgody na postanowienia regulaminu przy uruchomieniu usługi jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków tego regulaminu zgodnie z art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2002 nr 144 poz. 1204 z późn. zm.) i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.
4. Prawidłowe korzystanie z iBOK możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny użytkownika minimalnych wymagań technicznych określonych w § 3 regulaminu.
5. 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
6. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usługi wynikający z błędnej rejestracji użytkownika.

§ 2

Użyte w Regulaminie iBOK określenia oznaczają:

Spółka: Rejonowe Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Brzesku Sp. z o.o. ul. Solskiego 13, 32-800 Brzesko wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie XII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000127961, NIP 8690003031, REGON 850233890

- a) **iBOK** – Internetowe Biuro Obsługi Klienta.
- b) **klient** -podmiot, który jest stroną zawartej z Rejonowym Przedsiębiorstwem Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Brzesku umowy na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków,
- c) **Użytkownik** - Klient zarejestrowany w iBOK, posiadający login oraz hasło,
- d) **login** - numer identyfikacyjny, który Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Brzesku nadało każdemu Klientowi.
- e) **hasło** - kombinacja min. 8 znaków, zawierająca jedną wielką literę, jedną małą literę
- f) **rejestracja** – wypełnienie formularza rejestracyjnego do systemu iBOK.
- g) **e-faktura** – faktura, w tym faktura korygująca, duplikat faktury, w formie dokumentu elektronicznego.

§ 3

Wymagania techniczne:

1. Usługa iBOK dostępna jest dla użytkowników korzystających z najnowszych wersji przeglądarek internetowych: Microsoft Edge, Firefox, Opera, Chrome.
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 www.rpwikbrzesko.com.pl, bądź bezpośrednio przez adres iBOK.rpwikbrzesko.com.pl

§ 4

Akceptacja niniejszego regulaminu oraz uruchomienie usługi przez użytkownika/klienta oznacza wyrażenie zgody na przetwarzanie ich danych osobowych w rozumieniu art. 6 ust. 1 lit. a rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 r. 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. Urzęd. Unii Europ. z dnia 04.05.2016 r. L 119/1), dalej jako „Rodo” oraz ustawy z dnia 10.05.2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1781 z późn. zm.).

§ 5

Rodzaje i zakres usług oferowanych poprzez iBOK dla klienta:

- a) możliwość sprawdzenia salda należności, podglądu bieżącej faktury, jak również podglądu historii faktur,
- b) wyświetlenie dowolnej faktury w postaci pliku PDF i późniejszy jej wydruk,
- c) możliwość pobrania faktur w formie elektronicznej,
- d) uzyskanie informacji dotyczących umów użytkownika, m.in. numer umowy, datę zawarcia umowy, rozpoczęcia umowy, zakończenia umowy, dane sprzedawcy, dane nabywcy, adres posesji, itp.,
- e) sprawdzenie listy odczytów dla konkretnego licznika i danych dotyczących odczytu,
- f) aktualizacja danych.

Użytkownik iBOK zgadza się na otrzymywanie na podany adres email i numer telefonu powiadomień od Spółki dotyczących np. wystawionych faktur, awarii, zadłużenia z tytułu zawartych umów ze Spółką.

§ 6

Rejestracja:

1. Korzystanie z usługi iBOK jest nieodpłatne.
2. Każdy użytkownik korzystający z usługi iBOK posługuje się indywidualnym loginem i hasłem.
3. Dane dostępowe (login i hasło) niezbędne do korzystania z iBOK udostępnione są klientowi przez Spółkę po zaakceptowaniu niniejszego regulaminu oraz wypełnieniu i przesłaniu za pomocą strony internetowej formularza rejestracyjnego. Po weryfikacji zgodności danych, zostaje do klienta wysłana bezpieczna wiadomość email z loginem i hasłem.
4. Rejestracji do iBOK można dokonać w formie elektronicznej poprzez stronę internetową iBOK.rpwikbrzesko.com.pl. Nowy Odbiorca usług może dokonać rejestracji po otrzymaniu pierwszej faktury za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki.

5. Poprzez rejestrację w iBOK Odbiorca usług akceptuje postanowienia niniejszego Regulaminu oraz wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach obsługi iBOK.
6. Po wypełnieniu formularza rejestracyjnego, dostępnego na stronie iBOK, następuje automatyczne przesłanie linku aktywującego konto w iBOK na podany adres email.
7. Podczas uzupełniania formularza rejestracyjnego należy wprowadzić dane: Twój login - sześć cyfrowy, hasło - od 8 do 20 znaków, imię i nazwisko, nazwę firmę- zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków. Adres email - Aktywny adres email. NIP / PESEL -zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków. Numer ostatniej faktury oraz identyfikator klienta - taki jak na fakturze.
8. Login i hasło przyporządkowane są tylko jednemu użytkownikowi.
9. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie trwania umowy.
10. Hasło użytkownika jest przechowywane w postaci zaszyfrowanej, niedostępnej dla innych użytkowników oraz pracowników Spółki.
11. W przypadku gdy użytkownik zapomni hasła dostępu do iBOK, na stronie logowania powinien niezwłocznie zaznaczyć opcję „Zapomniałeś hasła?“, która pomoże wygenerować nowe hasło.

§ 7

Zakres zobowiązań i odpowiedzialności Stron:

1. Użytkownik jest zobowiązany do korzystania z iBOK zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz obowiązującymi przepisami prawa.
2. Użytkownik w szczególności jest zobowiązany do:
 - a) nie udostępniania hasła dostępu do iBOK osobom trzecim,
 - b) nie podejmowania działań mających na celu odczytywanie haseł i danych innych Użytkowników,
 - c) używania każdorazowo opcji „wyloguj się” po zakończeniu korzystania z iBOK,
 - d) powiadamiania Spółki o nieprawidłowościach w działaniu iBOK
3. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z naruszenia przez Użytkownika postanowień niniejszego Regulaminu oraz za działania i zaniechania dostawcy elektronicznych kanałów komunikacyjnych.
4. Spółka przewiduje czasowe wstrzymanie dostępności do iBOK z powodu prowadzenia prac aktualizacyjnych i konserwacyjnych lub awarii łącza internetowego. Wszelkie planowane terminy prac zostaną wcześniej podane do wiadomości Użytkowników na stronie internetowej Spółki.
5. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z naruszenia przez użytkownika Spółka nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z warunków technicznych, technologicznych niezależnych od Spółki.
6. Korzystanie z iBOK nie zwalnia użytkownika z obowiązku udostępniania osobą 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 07.06.2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz. U. z 2015 poz. 139).
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 Użytkownik iBOK zgadza się na otrzymywanie na adres email oraz poprzez SMS powiadomień dotyczących (wystawionych faktur, awarii, salda rozliczeniowego).

9. Spółka podejmie wszelkie działania, aby zapewnić prawidłowe działanie serwisu iBOK.

10.O zmianach Regulaminu Klienta zostaną powiadomieni w formie elektronicznej lub pisemnej, w terminie co najmniej 7 dni przed terminem wprowadzenia zmian.

11.Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane we wniosku/formularzu zgłoszeniowym.

12. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z udostępnienia przez Klienta osobom trzecim loginu i hasła oraz za sposób, w jaki Klient korzysta z iBOK.

§ 8

Przetwarzanie i ochrona danych osobowych

1. Akceptacja niniejszego regulaminu oraz uruchomienie usługi przez użytkownika/klienta oznacza wyrażenie zgody na przetwarzanie ich danych osobowych w rozumieniu art. 6 ust. 1 lit. a rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 r. 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. Urzęd. Unii Europ. z dnia 04.05.2016 r. L 119/1), dalej jako „Rodo” oraz ustawy z dnia 10.05.2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1781 z późn. zm.).
2. Administratorem danych osobowych Klienta podanych przy rejestracji do iBOK jest Rejonowe Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Brzesku Sp. z o.o. ul. Solskiego 13, 32-800 Brzesko.
3. Z chwila rejestracji do iBOK użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych. Dane osobowe podane przy rejestracji do iBOK będą przetwarzane przez Spółkę w celu umożliwienia Klientowi korzystania z iBOK, obsługi iBOK oraz w celu realizacji umów jak również w celu wymiany bieżącej korespondencji.
4. Dane osobowe Klienta mogą być przekazywane następującym kategoriom odbiorców: podmioty działające na zlecenie Spółki, w szczególności podmioty świadczące usługi doradcze, księgowo, rachunkowe, usługi IT, usługi ochrony lub mienia, a także operatorzy pocztowi i firmy kurierskie.
5. Wyrażenie zgody jest dobrowolne, jednak jest konieczne dla skorzystania z iBOK. Zgoda może być w każdym czasie wycofana. Wycofanie zgody powoduje brak możliwości korzystania z iBOK.
6. Umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków dostępna jest na stronie internetowej Spółki.
7. W związku z przetwarzaniem danych osobowych klientowi przysługują uprawnienia do uzyskania dostępu do swoich danych osobowych, do sprostowania swoich danych osobowych, ograniczenia przetwarzania lub usunięcia danych osobowych w przypadkach określonych przepisami prawa, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych oraz przeniesienia danych osobowych do innego administratora. Ponadto Klientowi przysługuje uprawnienie do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony danych Osobowych.
8. Podanie przez Użytkownika/Klienta danych osobowych jest fakultatywne (dobrowolne), ale niezbędne w celu realizacji niniejszego stosunku umownego – korzystania z usługi iBOK. Odmowa udostępnienia Spółce danych przez Użytkownika/Klienta spowoduje konieczność rozwiązania umowy świadczenie usługi iBOK pomiędzy Spółką, a Użytkownikiem/Klientem;

9. Dane osobowe Użytkownika/Klienta nie będą podlegały zautomatyzowanym procesom podejmowania decyzji przez Spółkę, w tym profilowaniu przy realizacji niniejszej umowy.
10. Z administratorem danych osobowych Spółki można skontaktować się pod adresem: iodo@rpwikbrzesko.com.pl lub pod numerem telefonu 508262889.

§ 9

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 w każdym czasie do rezygnacji z użytkowania usługi iBOK. Rozwiązanie umowy, o której mowa w ust. 1, następuje poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres ibok@rpwikbrzesko.com.pl, wysłanie pisma, faxu na adres Spółki lub poprzez wycofanie zgody na przetwarzanie swoich danych osobowych za pośrednictwem iBOK.
3. W przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, Użytkownik traci dostęp do systemu iBOK niezwłocznie, najpóźniej w terminie 3 dni kalendarzowych od daty powiadomienia o dezaktywacji jego konta
4. Rozwiązanie umowy, o której mowa w ust. 1 skutkuje usunięciem wszystkich danych osobowych Użytkownika oraz loginu i hasła z systemu iBOK. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z użytkowania usługi iBOK w każdym czasie, a w szczególności, gdy nie zaakceptuje zmian wprowadzonych do niniejszego regulaminu.
5. W przypadku naruszenia warunków regulaminu lub przepisów prawa umowa określona zostaje rozwiązana w trybie natychmiastowym.
6. W przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, użytkownik traci dostęp do systemu iBOK w terminie 7 dni od daty powiadomienia o dezaktywacji jego konta.
7. Rozwiązanie umowy, o której mowa w pkt. 1, skutkuje usunięciem danych osobowych użytkownika oraz unieważnieniem funkcjonującego loginu i hasła z systemu iBOK.

§ 10

Reklamacje:

1. Zgłoszenie przez użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących iBOK możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres email: ibok@rpwikbrzesko.com.pl pod numerem telefonu 014 6626510 oraz korespondencyjnie na adres Spółki: ul. Solskiego 13, 32-800 Brzesko
2. Zgłoszenie winno zawierać opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
3. Reklamacje będą rozpatrywane przez Spółkę w terminie 14 dni od daty otrzymania powiadomienia o nieprawidłowościach. W przypadku konieczności przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego o terminie załatwienia reklamacji Użytkownik zostanie powiadomiony odrębnym pismem.
4. Użytkownik zgłaszający reklamację otrzyma informacje o wyniku jej rozpatrzenia.

§ 11

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 spółki www.rpwikbrzesko.com.pl
3. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia użytkownikowi regulaminu na stronie internetowej Spółki.
4. Korzystanie z iBOK po wprowadzeniu zmian do regulaminu równoznaczne jest z wyrażeniem dla nich akceptacji i zrozumienia.
5. W sprawach nieunormowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy ustawy z dnia 23.04.1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020 r. poz. 1740 z późn. zm.), ustawy z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 r. poz. 344 z późn. zm.), rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 r. 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. Urzęd. Unii Europ. z dnia 04.05.2016 r. L 119/1) oraz ustawy z dnia 10.05.2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1781 z późn. zm.).
6. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usługi poprzez iBOK rozpatrywane będą przez Sąd właściwy dla siedziby Spółki.
7. Prawem właściwym jest prawo polskie.
8. Regulamin wchodzi w życie z dniem 24 czerwiec 2021 r.