



ZAKŁAD WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI SP. Z O.O. w Strzelinie

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI Internetowego Biura Obsługi Klienta iBOK

§1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady uruchomienia, korzystania i rezygnacji z usługi Internetowego Biura Obsługi Klienta iBOK (**zwanej dalej iBOK**) świadczonej przez Zakład Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. w Strzelinie z siedzibą w Strzelinie ul. Brzegowa 69a zarejestrowanym w Sądzie Rejonowym dla Wrocław-Fabryczna IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000055163, o NIP 914-11-94-028, REGON 930862575 zwanym dalej „**ZWiK Strzelin**”.
2. Z usługi korzystać mogą **Odbiorcy Usług** świadczonych przez **ZWiK Strzelin**, w szczególności **Odbiorcy**, z którymi została zawarta umowa na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków .
3. W celu skutecznej realizacji **Usługi iBOK** Odbiorca zobowiązany jest do posiadania urządzenia z aktualnym systemem operacyjnym oraz dostępem do sieci internetowej.
4. Zaleca się korzystanie z najnowszej wersji przeglądarek internetowych: Mozilla Firefox, Google Chrom, Opera, Microsoft Internet Explorer. W przypadku korzystania z przeglądarek innych niż zalecane, ZWiK Strzelin nie gwarantuje poprawności pracy iBOK.
5. Internetowe Biuro Obsługi Klienta dostępne jest pod adresem:
<https://ibok.zwikstrzelin.pl/>

§2

Aktywacja usługi iBOK

1. Rejestracja konta w **Usłudze iBOK** następuje poprzez formularz rejestracyjny na stronie <https://ibok.zwikstrzelin.pl/> i jest dokonywane samodzielnie przez Odbiorcę usług.



ZAKŁAD WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI SP. Z O.O. w Strzelinie

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI Internetowego Biura Obsługi Klienta iBOK

2. Przed rozpoczęciem rejestracji Odbiorca Usług zobligowany jest do zapoznania się z niniejszym regulaminem, który dostępny jest na stronie <https://zwikstrzelin.pl> w zakładce iBOK ,w formularzu rejestracyjnym oraz w serwisie iBOK..
3. Proces rejestracji konta zostaje rozpoczęty po uzupełnieniu przez Odbiorcę Usług niezbędnych danych w formularzu rejestracyjnym online (oznaczonych gwiazdką).
4. Podczas rejestracji należy utworzyć swój własny login składający się z 5 do 15 liter (bez znaków polskich i specjalnych) oraz hasło składające się z 6-20 liter (bez znaków polskich i specjalnych).
5. Zmiana hasła jest możliwa w całym okresie korzystania z serwisu.
6. Hasło jest przechowywane w sposób zaszyfrowany niedostępny dla innych Użytkowników oraz Administratorów serwisu iBOK.
7. W przypadku, gdy Użytkownik zapomni hasło dostępu do **iBOK**, może dokonać wygenerowania nowego hasła za pośrednictwem strony logowania poprzez opcję „Nie pamiętam hasła”.
8. Login i hasło przyporządkowane są tylko jednemu Odbiorcy Usług, chyba że Odbiorca usług w porozumieniu ze ZWiK Strzelin ustali inaczej (np. w przypadku zarządców nieruchomości).
9. W przypadku podania prawidłowych danych dotyczących numeru klienta oraz numeru jednej z ostatnich trzech faktur, proces rejestracji i aktywacji konta w serwisie iBOK zostanie przeprowadzony automatycznie o każdej pełnej godzinie w przedziale od 6:00-21:00.
10. W przypadku podania nieprawidłowych danych zgłoszenie o nieudanej próbie rejestracji konta zostanie przesłane Administratorowi systemu iBOK, który dokona aktywacji konta lub odrzucenia formularza rejestracyjnego.
11. Interwencja Administratora systemu iBOK zostanie przeprowadzona w ciągu 7 dni roboczych od chwili wpłynięcia formularza rejestracyjnego.
12. O aktywacji **Usługi iBOK** i utworzeniu konta w serwisie Odbiorca zostanie poinformowany mailowo na adres podany w formularzu rejestracyjnym.
13. Po utworzeniu konta w serwisie iBOK Odbiorca usług staje się jego **Użytkownikiem**.



ZAKŁAD WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI SP. Z O.O. w Strzelinie

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI Internetowego Biura Obsługi Klienta iBOK

14. Dane dotyczące użytkownika są uzupełniane w serwisie **iBOK** z maksymalnie 48 godzinnym opóźnieniem od momentu aktywacji konta Użytkownika.
15. Akceptacja niniejszego regulaminu oraz wypełnienie formularza rejestracyjnego jest równoznaczne z zawarciem Umowy na świadczenie **Usługi iBOK**.

§3

Zasady korzystania z iBOK

1. Korzystanie z **Usługi iBOK** jest bezpłatne, przy czym może z niej korzystać wyłącznie Odbiorca Usług ZWiK Strzelin.
2. Korzystanie z Usługi iBOK jest dobrowolne.
3. Zarejestrowany Użytkownik iBOK otrzymuje dostęp m.in. do następujących funkcji:
 - przeglądanie informacji z wystawionych faktur (dla faktur wystawionych po 01.08.2022r. także w wersji PDF);
 - historia odczytów;
 - informacje o stanie należności oraz płatnościach;
 - analiza zużycia wody i ponoszonych opłat;
 - status urządzeń pomiarowych i ich numer;
 - możliwość podania odczytu do zatwierdzenia;
 - kontakt ze ZWiK Strzelin poprzez formularz kontaktowy;
4. Użytkownik iBOK jest zobowiązany do zachowania loginu i hasła w tajemnicy.
5. Zaleca się okresową zmianę hasła.
6. Zakończenie korzystania z serwisu powinno nastąpić poprzez wylogowanie.
7. Aktywacja Usługi iBOK jest jednoznaczna z rezygnacją z otrzymywania faktury VAT drogą pocztową lub „do ręki” w chwili dokonywania odczytu w nieruchomości.
8. Użytkownik jest zobowiązany do korzystania z iBOK zgodnie z postanowieniami niniejszego regulaminu oraz obowiązującymi przepisami prawa.
9. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za uaktualnienie oraz zmiany danych w zakładce Ustawienia dokonanych na koncie Użytkownika w serwisie.



ZAKŁAD WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI SP. Z O.O. w Strzelinie

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI Internetowego Biura Obsługi Klienta iBOK

10. Użytkownik w każdej chwili może wnosić o usunięcie konta Użytkownika poprzez złożenie stosownego wniosku drogą tradycyjną lub poprzez formularz kontaktowy w serwisie iBOK. Usunięcie konta nastąpi w terminie do 7 dni roboczych od daty wpłynięcia w/w wniosku.
11. W przypadku rozwiązania umów o świadczenie usług usunięcie konta Użytkownika nastąpi w terminie 7 dni roboczych od daty rozwiązania umowy.
12. ZWiK Strzelin zastrzega sobie prawo do nieuwzględnienia odczytu podanego poprzez serwis iBOK w sytuacji, gdy występuje niezgodność odczytu z okresem rozliczeniowym albo istnieje uzasadnione podejrzenie, że odczyt jest błędny.
13. Dane rozliczeniowe są aktualizowane w serwisie **iBOK** z maksymalnie 24 godzinnym opóźnieniem od momentu wprowadzenia danych do systemu rozliczeniowego **ZWiK Strzelin**.

§4

Obowiązki i odpowiedzialności

1. **ZWiK Strzelin** dołoży należytej staranności w celu zapewnienia poprawnego działania serwisu iBOK w zakresie możliwości wynikających z dostępnego poziomu technicznego użytkowanego systemu informatycznego.
2. **ZWiK Strzelin** dopuszcza tymczasowe przerwy do serwisu iBOK wynikające z niezbędnych prac konserwacyjnych oraz aktualizacyjnych.
3. **ZWiK Strzelin** nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a. skutki wynikające z naruszenia przez Użytkownika postanowień niniejszego Regulaminu lub przepisów prawa ;
 - b. przerwy w dostępności usługi wywołane zdarzeniami o charakterze losowym m.in. awariami urządzeń, awariami sieci teleinformatycznych oraz sieci energetycznej.
 - c. szybkość przesyłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łączy transmisyjnych;



ZAKŁAD WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI SP. Z O.O. w Strzelinie

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI Internetowego Biura Obsługi Klienta iBOK

- d. brak dostępności serwisu wynikający z awarii zewnętrznych systemów teleinformatycznych lub awarii urządzeń Użytkownika;
- e. rzetelność danych przekazanych do iBOK przez Użytkownika;
- f. skutki wynikające z wejścia w posiadanie danych dostępu do konta iBOK Użytkownika przez osoby trzecie, chyba że jest to wynikiem zdarzeń, za które odpowiada ZWiK Strzelin;
- g. bezprawne działania osób trzecich ingerujących w system komputerowy Użytkownika;
- h. jakiegokolwiek negatywne skutki wynikające z braku aktualnych danych Użytkownika w związku z niedopełnieniem przez niego obowiązku aktualizacji;

§5

Ochrona Danych Osobowych

Spełniając obowiązek informacyjny wynikający z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia 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 oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO) informujemy, iż:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Zakład Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Strzelinie ul. Brzegowa 69 A, 57-100 Strzelin.
2. Wyznaczono Inspektora Ochrony Danych, z którym można się kontaktować za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem: biuro.chronimyinformacje@gmail.com i nr tel. 513 644 118.
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu:
 - w celu wykonania zawartej umowy - art. 6 ust. 1 lit. b RODO,
 - dla celów spełnienia wymagań prawnych wynikających Ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków - art. Ust. 1 lit. c RODO,
 - dla celów dochodzenia roszczeń - art. 6 ust. 1 lit. f. RODO - prawnie uzasadniony interes Administratora,
 - dla celów badania jakości świadczonych usług - art. 6 ust. 1 lit. f. RODO - uzasadniony cel Administratora (analiza wyników prowadzonej działalności gospodarczej) lub na podstawie wyrażonej zgody, po zakończeniu trwania umowy,
 - dla celów prowadzonej analizy i statystyki - art. 6 ust. 1 lit. f. RODO - analiza wyników prowadzonej działalności gospodarczej,
 - w pozostałych przypadkach na podstawie wcześniej udzielonej zgody w zakresie i celu określonym w treści zgody.



ZAKŁAD WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI SP. Z O.O. w Strzelinie

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI Internetowego Biura Obsługi Klienta iBOK

4. Pani/Pana dane osobowe mogą zostać udostępnione upoważnionym z mocy prawa podmiotom na udokumentowany wniosek, organom publicznym, które mogą otrzymywać dane osobowe w ramach konkretnego postępowania. Ponadto mogą być przekazywane podmiotom świadczącym usługi na rzecz Administratora, którym Administrator powierza dane na podstawie zawartych umów powierzenia.
5. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do zrealizowania zadania lub zadań, w związku z którymi zostały zebrane. Po zakończeniu realizacji tych zadań dane osobowe będą przetwarzane wyłącznie w celach archiwalnych.
6. Posiada Pani/Pan prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz ich sprostowania, w niektórych przypadkach również prawo ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także możliwość usunięcia danych. W przypadku, gdy przetwarzanie danych odbywa się na podstawie zgody, przysługuje Pani/Panu prawo do jej cofnięcia. Cofnięcie to nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.
7. Ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, iż przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO).
8. Podanie tych danych jest:
 - obowiązkowe w sytuacji, gdy przesłanką przetwarzania danych osobowych jest przepis prawa,
 - warunkiem zawarcia umowy w przypadku, gdy między stronami zawierana jest umowa,
 - dobrowolne, gdy przetwarzanie danych odbywa się na podstawie Pani/Pana zgody.

§6

Reklamacje

1. Użytkownikowi serwisu iBOK przysługuje prawo do złożenia reklamacji dotyczącej działania Usługi.
2. Wniosek reklamacyjny należy złożyć osobiście, za pośrednictwem dostawcy pocztowego lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej na adres zwik.strzelin@interia.fm.
3. We wniosku należy oznaczyć wnioskodawcę oraz w sposób zrozumiały opisać zgłaszany problem oraz swoje żądanie z nim związane.
4. Wniosek zostanie rozpatrzony w ciągu 14 dni od dnia wpłynięcia.



ZAKŁAD WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI SP. Z O.O. w Strzelinie

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI Internetowego Biura Obsługi Klienta iBOK

§7

Postanowienia końcowe

1. **ZWiK Strzelin** zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu. Aktualna wersja Regulaminu jest dostępna na stronie internetowej www.zwikstrzelin.pl.
2. Informacja o zmianie regulaminu zostanie przekazana poprzez serwis iBOK.
3. Zmiany Regulaminu wiążą **Odbiorcę Usługi iBOK**, o ile nie złoży rezygnacji z korzystania z usługi zgodnie z §3 Regulaminu, w terminie 14 dni od dnia opublikowania treści zmian na stronie ZWiK Strzelin.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy kodeksu cywilnego, ustawy o ochronie danych osobowych oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 05.12.2022r.