

REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA

Zakładu Gospodarki Komunalnej Czernica Sp. z o.o.

§ 1 Postanowienia wstępne

1. Regulamin korzystania z usług Internetowego Biura Obsługi Klienta Zakładu Gospodarki Komunalnej Czernica Sp. z o.o. z siedzibą w Ratowicach przy ul. Wrocławskiej 111 (zwany dalej „Regulaminem”) określa warunki i zasady korzystania z usług systemu i-BOK, oferowanego przez Zakład Gospodarki Komunalnej Czernica Sp. z o.o. oraz zasady zabezpieczania danych osobowych Odbiorców i udostępnionych przez nich informacji.

2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- a) Ustawa - ustawa z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jednolity z 2016r. poz. 1030 z późn. zm.),
- b) Regulamin - niniejszy Regulamin korzystania z usług Internetowego Biura Obsługi Klienta,
- c) i-BOK - Internetowe Biuro Obsługi Klienta,
- d) Zakład – Zakład Gospodarki Komunalnej Czernica Sp. z o.o. z siedzibą w Ratowicach ul. Wrocławska 111.
- e) Odbiorca - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej korzystająca z usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i/lub zbiorowego odprowadzania ścieków, na podstawie pisemnej umowy zawartej z Zakładem Gospodarki Komunalnej Czernica Sp. z o.o. z siedzibą w Ratowicach ul. Wrocławska 111.
- f) Użytkownik - Odbiorca zarejestrowany w Internetowym Biurze Obsługi Klienta posiadający login i hasło,
- g) Nr kontrahenta - numer identyfikacyjny (kod Odbiorcy) znajdujący się na fakturze za sprzedaż wody i/lub odprowadzanie ścieków
- h) Hasło - losowy ciąg znaków znanych wyłącznie użytkownikowi zapewniający dostęp do i-BOK,
- i) Administrator i-BOK - osoba nadzorująca funkcjonowanie i-BOK,
- j) System – system informatyczny Internetowego Biura Obsługi Klientów, umożliwiający Użytkownikom dostęp do indywidualnego konta i-BOK, przesyłanie informacji za pośrednictwem Internetu oraz umożliwiający Zakładowi przyjmowanie, przechowywanie, przetwarzanie, ujawnianie i ochronę informacji udostępnionych przez Odbiorcę,

- k) Faktura elektroniczna - faktura w formie elektronicznej, zawiera dane wymagane ustawą i przepisami wydanymi na jej podstawie wystawiona i otrzymana w dowolnym formacie elektronicznym w rozumieniu ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (tekst jednolity z 2016r. nr poz. 710 z późn. zm.),
- l) Akceptacja sposobu i warunków przesyłania faktur w formie elektronicznej – zgoda na przesyłanie faktur w formie elektronicznej w rozumieniu ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług j.w.
- m) Umowa - umowa na zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków,

3. Korzystanie z i-BOK jest bezpłatne.

4. i-BOK jest dostępny dla Użytkowników 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Administrator zastrzega możliwość dokonywania przerw w dostępie do i-BOK w związku z koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych. Użytkownik zostanie poinformowany o planowanej przerwie technicznej w formie elektronicznej z 1-dniowym wyprzedzeniem.

5. Regulamin korzystania z i-BOK jest dostępny na stronie <https://czernica.ibok.eu/>. Użytkownik ma możliwość jego pozyskania, odtwarzania i utrwalania jego treści. Zakład umożliwia Odbiorcy zapoznanie się z treścią Regulaminu przed podpisaniem Porozumienia.

§ 2 Rejestracja

1. Odbiorca zobowiązany jest przed rejestracją do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu.

2. Uruchomienie konta Użytkownika następuje niezwłocznie po zweryfikowaniu danych przez pracowników Zakładu Gospodarki Komunalnej Czernica Sp. z o.o.

3. Podczas tworzenia konta Odbiorcy automatycznie tworzony jest główny profil użytkownika zawierający nr kontrahenta i hasło. Login jest niepowtarzalny, niezmienny i przypisany Użytkownikowi.

4. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie korzystania z systemu i-BOK.

5. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć numer kontrahenta oraz hasło przed dostępem osób trzecich.

6. Rezygnacja z korzystania z systemu IBOK nie powoduje rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków,

7. Rozwiązanie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków skutkuje usunięciem danych osobowych z systemu oraz unieważnieniem funkcjonujących nr kontrahenta i hasła.

§ 3 Rodzaje i zakres usług

1. Usługi Internetowego Biura Obsługi Klienta są dostępne wyłącznie dla Użytkowników i-BOK i umożliwiają skorzystanie z następujących usług:
 - a) sprawdzenie odczytu wodomierzy oraz wgląd w ich historię,
 - b) przeglądanie wystawionych faktur z możliwością ich wydruku,
 - c) analizowanie danych i wykresów dotyczących zużycia wody i odprowadzania ścieków,
 - d) szybkiego otrzymywania przekazywanych przez Zakład istotnych dla Użytkownika informacji.
2. Usługi Internetowego Biura Obsługi Klienta nie uwzględniają rozliczeń dotyczących usług wykonywanych jednorazowo, m.in.: usunięcia awarii, opłat związanych montażem/ demontażem /plombowaniem wodomierza/podlicznika, usług sprzętu itp.

§ 4 Płatności

1. Na podstawie, zawartych umów Zakład umożliwia wgląd do faktur, które znajdują się w systemie IBOK.

§ 5 Warunki udostępnienia i korzystania z i-BOK

1. i-BOK jest własnością Zakładu Gospodarki Komunalnej Czernica Sp. z o.o. z siedzibą w Ratowicach przy ul. Wrocławskiej 111.
2. Korzystającym z usługi i-BOK może być wyłącznie Użytkownik będący stroną umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków podpisanej z Zakładem,
3. Udostępnienie Odbiorcy usługi następuje po spełnieniu łącznie przez niego poniższych warunków:
 - a) posiada umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków,
 - b) dokonał rejestracji w systemie IBOK,
 - c) zalogował się do systemu poprzez wpisanie prawidłowego loginu i hasła.
4. Aktualny wykaz danych dotyczących: wystawionych faktur VAT i odczytów wodomierzy jest w i-BOK na koncie każdego zalogowanego Użytkownika.
5. Zakład zastrzega sobie prawo do wstrzymania dostępności usługi w przypadku prowadzenia prac konserwacyjnych oraz awarii łącza internetowego.

6. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w wypadku stwierdzenia, że Użytkownik korzysta z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.

7. Administrator i-BOK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z udostępnienia przez Użytkownika identyfikatora Użytkownika (nr kontrahenta) oraz hasła osobom trzecim.

8. Zakład zastrzega sobie prawo zmiany treści Regulaminu. W przypadku dokonania zmiany w Regulaminie, Administrator poinformuje o tym niezwłocznie Użytkowników poprzez publikację jednolitego tekstu Regulaminu na stronie internetowej Zakładu oraz poprzez umieszczenie stosownego komunikatu w systemie i - BOK. Użytkownik ma prawo do odstąpienia od porozumienia w zakresie korzystania z i-BOK w przypadku braku akceptacji zamieszczonych zmian poprzez złożenie do Zakładu pisemnego oświadczenia o odstąpieniu.

§ 6 Wymagania techniczne

1. Za prawidłowe działanie i-BOK odpowiada Administrator, który podejmie wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie systemu w zakresie możliwości wynikających z dostępu technicznego.

2. Do prawidłowego działania i-BOK wymagana jest:

- a) przeglądarka internetowa: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Opera, Google Chrome,
- b) minimalna szybkość łącza internetowego powyżej 256 KB/s.

3. Prawidłowe korzystanie z i-BOK wymaga posiadania przez Użytkownika odpowiednich parametrów technicznych sprzętu i oprogramowania, zgodnie z zapisami §6 pkt 2 niniejszego Regulaminu.

§ 7 Nieprawidłowe działanie systemu

1. W razie stwierdzenia przez Użytkownika nieprawidłowości w funkcjonowaniu systemu i-BOK, powinien on niezwłocznie przekazać informację, zawierającą opis stwierdzonych nieprawidłowości na adres mailowy biuro@zgkczernica.pl

§ 8 Zabezpieczenia dostępu do i-BOK

1. Dostęp do systemu jest możliwy jedynie po poprawnej identyfikacji Użytkownika na podstawie loginu i hasła.

2. W trakcie dostępu do systemu następuje połączenie między stronami, które jest szyfrowane przy wykorzystaniu technologii SSL/HTTPS.

3. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu (na przykład w trakcie rejestracji, logowania itp.) zobowiązany jest do kontaktu z Administratorem i-BOK za pośrednictwem poczty elektronicznej: biuro@zgkczernica.pl lub osobiście w siedzibie Zakładu.

4. Szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z i-BOK to możliwość uzyskania przez nieuprawnione osoby dostępu do danych transmitowanych przez sieć lub przechowywanych na dołączonych do sieci komputerach i ingerencji w te dane, co może spowodować w szczególności ich utratę, nieuprawnioną zmianę lub uniemożliwienie korzystania z określonych usług.

5. Zakład nie ponosi odpowiedzialności za skutki ujawnienia przez Użytkownika osobom trzecim informacji, które mogą skutkować realizacją dyspozycji złożonych przez osobę nieuprawnioną, posługującą się loginem i hasłem Użytkownika.

6. Zakazuje się umieszczania w systemie i-BOK tekstów naruszających obowiązujące przepisy prawa oraz używania słów powszechnie uznawanych za obelżywe, rozsyłanie spamu i niezamówionej informacji handlowej oraz uprawianie działalności komercyjnej, reklamowej, promocyjnej itp. Treści takie zostaną niezwłocznie usunięte przez Administratora systemu na wniosek Użytkownika lub z urzędu.

§ 9 Przetwarzanie danych osobowych

1. Zakład przetwarza dane Użytkownika w celu i zakresie określonym w ustawie.

2. Dane wykorzystywane w i-BOK są utrwalane, przechowywane i zabezpieczane zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r. poz.922, z późn. zm.) oraz ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jednolity z 2013r. nr 1422).

§ 10 Postanowienia końcowe

1. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta zgodnie z niniejszym Regulaminem, umową o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, wraz z innymi uregulowaniami stanowiącymi integralną część cytowanej umowy oraz ustawą z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jednolity z 2016r. poz.1030 z późn zm.).

2. Zmiana Regulaminu nie powoduje zmiany umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

3. Bezpośredni dostęp do Internetowego Biura Obsługi Klienta i-BOK: <https://czernica.ibok.eu/>