

Załącznik do Zarządzenia nr 8/2021
Zarządu Wadowickiego Przedsiębiorstwa Wodociągów
i Kanalizacji sp. z o.o. w Wadowicach z 10 czerwca 2021 r.



**REGULAMIN
KORZYSTANIA Z INTERNETOWEGO BIURA
OBSŁUGI KLIENTA
WADOWICKIEGO PRZEDSIĘBIORSTWA
WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI SP. Z O.O.**

CZERWIEC 2021 R.

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Regulamin określa zasady korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta, w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystywania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług oferowanych przez Wadowickie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. w Wadowicach.
2. Serwis iBOK jest własnością Wadowickiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. w Wadowicach.
3. Dostęp do iBOK możliwy jest poprzez łącze ze strony internetowej www.wpwik.com.

§ 2

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - a) Administrator – Wadowickie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. w Wadowicach,
 - b) WPWiK sp. z o.o. – Wadowickie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. w Wadowicach,
 - c) BOK – Biuro Obsługi Klienta w WPWiK Spółka z o.o. w Wadowicach,
 - d) iBOK – Internetowe Biuro Obsługi Klienta,
 - e) konto – zabezpieczony za pomocą loginu i hasła identyfikator Użytkownika dający dostęp do określonych w umowie danych,
 - f) login – identyfikator, który nadaje WPWiK Spółka z o.o. każdemu Odbiorcy usług,
 - g) hasło – kombinacja znaków zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do iBOK,
 - h) Odbiorca usług – osoba fizyczna lub prawna będąca stroną zawartej z WPWiK Spółka z o.o. umowy zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków,
 - i) Użytkownik – Odbiorca usług zarejestrowany w iBOK, posiadający login i hasło,
 - j) wniosek–dokument umożliwiający uruchomienie procedury tworzenia/aktualizacji/usunięcia konta w serwisie iBOK, dostępny w BOK oraz w serwisie iBOK w zakładce Dokumenty.
2. Administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U. z 2019 r. 1781 z póź. zm.) jest Wadowickie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. w Wadowicach.

II. WARUNKI UTWORZENIA I UDOSTĘPNIANIA KONTA

§ 3

Utworzenie i udostępnienie Odbiorcy usług konta w serwisie iBOK ma miejsce po spełnieniu łącznie następujących warunków:

REGULAMIN
KORZYSTANIA Z INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA
WADOWICKIEGO PRZEDSIĘBIORSTWA WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI SP. Z O.O.

- a) złożenie przez Odbiorcę usług w BOK, bądź przesłanie listownie na adres siedziby Wadowickiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. w Wadowicach prawidłowo wypełnionego oraz podpisanego wniosku o założenie konta w serwisie iBOK,
- b) zapoznanie się i zaakceptowanie Regulaminu korzystania z serwisu iBOK,
- c) dokonanie aktywacji dostępu stosownie do warunków określonych w § 5.

§ 4

1. Użytkownik wyraża zgodę na wykonanie usługi polegającej na wysyłaniu i odbieraniu informacji za pomocą systemów teleinformatycznych, przy czym transmisja danych między komputerem Użytkownika a serwisem iBOK będzie szyfrowana protokołem SSL, a tożsamość iBOK potwierdzona certyfikatem.
2. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w związku ze świadczeniem przez Administratora usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 344).

III. AKTYWACJA USŁUGI

§ 5

1. Odbiorca usług po złożeniu wniosku w terminie 14 dni od daty jego złożenia otrzymuje w formie wiadomości na adres e-mail indywidualny login oraz hasło, którym posługuje się przy logowaniu do serwisu iBOK.
2. Login i hasło przyporządkowane są jednemu Użytkownikowi.
3. Hasło nadane przez Administratora służy do pierwszego zalogowania się w serwisie iBOK.
4. Po pierwszym logowaniu Użytkownik powinien dokonać zmiany hasła na dowolnie wybrane przez siebie, składające się z min. 8 znaków zawierające min. 1 cyfrę oraz min. 1 dużą i małą literę (z wyłączeniem polskich liter).
5. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie trwania umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
6. Przeglądane dane znajdujące się na koncie Użytkownika są aktualne na dzień poprzedni.
7. Zakończenie korzystania z przeglądania danych następuje przez wylogowanie się z serwisu iBOK.

IV. ZASADY KORZYSTANIA Z SERWISU iBOK

§ 6

1. Korzystanie z usług iBOK jest bezpłatne.

REGULAMIN
KORZYSTANIA Z INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA
WADOWICKIEGO PRZEDSIĘBIORSTWA WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI SP. Z O.O.

2. Z usługi może korzystać wyłącznie Odbiorca usług.
3. Funkcjonowanie iBOK nadzoruje Administrator.
4. Do prawidłowego działania iBOK niezbędne jest posiadanie przez Użytkownika aktualnych wersji przeglądarek internetowych.
5. Użytkownik po zalogowaniu się do iBOK ma dostęp między innymi do następujących funkcji:
 - a) historia odczytów wodomierzy,
 - b) przeglądanie wystawionych faktur (możliwość wydrukowania faktury w pdf),
 - c) przeglądanie umów i skanów aktualnych dokumentów,
 - d) informacja na temat bieżących faktur,
 - e) analiza zużycia wody i ponoszonych wydatków,
 - f) statusu urządzeń pomiarowych,
 - g) wprowadzanie odczytu wodomierza.

§ 7

1. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji do Administratora dotyczących funkcjonowania serwisu iBOK.
2. Reklamacje dotyczące funkcjonowania iBOK można złożyć osobiście lub listownie na adres Wadowickiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. w Wadowicach ul. Młyńska 110, 34-100 Wadowice lub poprzez iBOK wysyłając reklamacje na formularzu w zakładce „Zgłoszenia”.
3. Reklamacje będą rozpatrywane bez zbędnej zwłoki w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty ich otrzymania. O sposobie załatwiania reklamacji Użytkownik zostanie poinformowany drogą pisemną, telefoniczną lub za pomocą poczty elektronicznej.

V. INFORMACJE TECHNICZNE

§ 8

1. Administrator podejmie wszelkie możliwe działania celem zapewnienia poprawnego działania serwisu iBOK w zakresie możliwości wynikających z dostępnego poziomu technicznego.
2. Administrator dopuszcza tymczasowe przerwy konserwacyjne oraz aktualizacyjne w dostępie do serwisu iBOK.
3. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) przerwy w dostępności usługi wywołane zdarzeniami losowymi, a w szczególności awariami urządzeń, awariami sieci teleinformatycznych lub sieci energetycznych itp.,

REGULAMIN
KORZYSTANIA Z INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA
WADOWICKIEGO PRZEDSIĘBIORSTWA WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI SP. Z O.O.

- b) szybkość przesyłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzaju łącz transmisyjnych,
- c) rzetelność danych przekazanych do serwisu iBOK przez Użytkownika,
- d) skutki wynikające z wejścia w posiadanie danych dostępu do konta iBOK Użytkownika przez osoby trzecie, chyba że jest to wynikiem zaniedbania Administratora,
- e) bezprawne działania osób trzecich, ingerujących w system komputerowy Użytkownika, polegające m.in. na włamaniach i wirusach komputerowych,
- f) jakiegokolwiek negatywne skutki wynikające z braku aktualnych danych Użytkownika, w związku z niedopełnieniem przez Użytkownika obowiązku ich aktualizacji,
- g) konsekwencje wynikające z naruszeń niniejszego Regulaminu dokonanych przez Użytkownika.

§ 9

Celem właściwego zabezpieczania informacji o Odbiorcach usług, Administrator opracował oraz wdrożył Instrukcję Zarządzania Systemem Informatycznym i Politykę bezpiecznego przetwarzania danych osobowych. Ich treść udostępniana jest do wglądu osobom upoważnionym do przeprowadzania kontroli. Dotyczy ona następujących kwestii:

- a) fizycznego zabezpieczenia sprzętu przechowującego dane,
- b) zabezpieczenia przed niepowołanym dostępem do danych,
- c) kontroli uprawnień i dostępu,
- d) ochrony przed wirusami,
- e) postępowania w sytuacji naruszenia bezpieczeństwa systemu informatycznego dla pracowników WPWiK Spółka z o.o. w Wadowicach.

VI. ZAKRES OBOWIĄZKÓW I UPRAWNIENI

§ 10

Użytkownik:

1. Ponosi pełną odpowiedzialność za wprowadzone dane we wniosku oraz za dyspozycje przekazane poprzez serwis iBOK.
2. Zobowiązany jest do korzystania z iBOK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu, przede wszystkim do:
 - a) nie przenoszenia na osoby trzecie prawa do korzystania z iBOK,
 - b) nie podejmowania działań mających na celu ustalenie haseł dostępu innych użytkowników serwisu,
 - c) wylogowania się po zakończeniu korzystania z serwisu,
 - d) bieżącego kontrolowania zmian w Regulaminie,
 - e) poinformowania Administratora o nieprawidłowościach w działaniu serwisu.
3. W przypadku zmiany danych zawartych we wniosku oraz danych zawartych w umowie o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków jest zobowiązany do ich aktualizacji.

REGULAMIN
KORZYSTANIA Z INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA
WADOWICKIEGO PRZEDSIĘBIORSTWA WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI SP. Z O.O.

4. Ma prawo zastrzeżenia dostępu do iBOK w przypadku wystąpienia podejrzenia o możliwości wejścia osób trzecich w posiadanie hasła i niemożności samodzielnego dokonania zmiany hasła oraz w innych uzasadnionych przypadkach. Zastrzeżenia można dokonać osobiście, telefonicznie bądź listownie na adres Administratora, podając dane wymagane w celu identyfikacji Użytkownika.
5. Może zrezygnować z korzystania z iBOK w każdym czasie. Rezygnacji można dokonać drogą e-mailową, osobiście w BOK bądź listownie. Po uzyskaniu informacji o rezygnacji, Administrator usuwa przetwarzane dotychczas dane Użytkownika z systemu iBOK.

§ 11

Administrator:

1. Zakłada konto iBOK w terminie do 14 dni od złożenia wniosku przez Odbiorcę usług i przekazuje Odbiorcy (w formie wiadomości na adres e-mail) dane niezbędne do zalogowania się do systemu.
2. Zastrzega sobie możliwość zawieszania czynności związanych z utworzeniem konta iBOK do czasu wyjaśnienia niezgodności dot. rozbieżności danych zawartych we wniosku z danymi zawartymi w umowie o zaopatrzenie wodę i/lub odprowadzanie ścieków. Po uzgodnieniu z Odbiorcą usług kwestii niespójności, zostanie niezwłocznie uruchomiona procedura aktywacji konta iBOK.
3. Usuwa z systemu iBOK konto Użytkownika w przypadku utraty ważności umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków i na każde żądanie Użytkownika.
4. Zobowiązany jest do zapewnienia bezpieczeństwa i ochrony danych osobowych Odbiorcy usług poprzez należyte zachowanie staranności w przestrzeganiu obowiązujących w Wadowickim Przedsiębiorstwie Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Wadowicach procedur ochrony danych osobowych i ochrony systemów informatycznych oraz poprzez wykorzystanie właściwych rozwiązań technicznych.
5. Zastrzega sobie prawo do nieuwzględniania odczytu podanego przez Użytkownika w sytuacji, gdy występuje jego niezgodność z okresem rozliczeniowym, istnieje domniemanie, że odczyt jest błędny lub gdy WPWiK Sp. z o.o. dokonała już odczytu wodomierza. O przyczynie odmowy uwzględnienia odczytu WPWiK Sp. z o.o. zamieści stosowny komentarz. W przypadku niezgodności WPWiK Sp. z o.o. powiadomi Użytkownika.
6. Udzieli odpowiedzi Użytkownikowi na zgłoszone przez niego wnioski w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia ich otrzymania.
7. Ma prawo zablokować dostęp do konta w przypadku stwierdzenia naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu lub przepisów prawa, jak również braku akceptacji zmian niniejszego Regulaminu.

VII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 12

1. WPWiK Spółka z o.o. zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu.
2. Zmiany Regulaminu będą udostępniane Użytkownikom na stronie wpwik.com oraz w serwisie iBOK w zakładce „Dokumenty” i będą obowiązywały po upływie 2 tygodni od ich udostępnienia.
3. W sprawach nie uregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy obowiązującego prawa, w szczególności przepisy kodeksu cywilnego, ustawy o ochronie danych osobowych oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 10 czerwca 2021 r.