

# Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta

## § 1

### Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta (IBO), zwany dalej regulaminem, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Zakład w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług internetowych.
2. Przedmiotowy regulamin spełnia wymogi art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z dnia 9 września 2002r. Dz. U. z 2013 poz.1422 tekst jednolity).
3. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej Zakładu – <http://www.zwik-s.pl> – w formie umożliwiającej jego pozyskiwanie, odtwarzanie i wydrukowanie.
4. Wyrażenie zgody na postanowienia regulaminu przy uruchomieniu usługi jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków tego regulaminu.
5. Korzystanie z IBO jest możliwe tylko dla klientów, którzy zaakceptowali aktualną wersję regulaminu.
6. Prawidłowe korzystanie z IBO możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny użytkownika minimalnych wymagań technicznych określonych w § 3 regulaminu.
7. Zakład nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta użytkownik, a które uniemożliwiają użytkownikowi korzystanie z IBO, a w szczególności otrzymywanie e-faktury.
8. Zakład nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usługi wynikający z błędnej rejestracji użytkownika.

## § 2

### Użyte w Regulaminie IBO określenia oznaczają:

- **Zakład** – Zakład Wodociągów i Kanalizacji w Świerkłańcu z siedzibą w Orzechu przy ul. Łąkowej 16H NIP 6452516834, Regon 241735048.
- **IBO** – Internetowe Biuro Obsługi Klienta.
- **Klient** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej z Zakładem Wodociągów i Kanalizacji w Świerkłańcu umowy na zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
- **użytkownik** – klient zarejestrowany w IBO posiadający swój indywidualny akronim oraz hasło.
- **przeglądarka internetowa** – program komputerowy do przeglądania dokumentów w standardzie HTML niezbędny do korzystania z usługi IBO.
- **akronim** – kod nabywcy, który nadawany jest przez ZWiK dla każdego użytkownika.
- **hasło** – kombinacja min. 12 znaków (w tym przynajmniej 1 duża litera i 1 cyfra) zapewniająca użytkownikowi wyłączność dostępu do IBO.
- **rejestracja** – wypełnienie formularza rejestracyjnego do systemu IBO.
- **logowanie** – wejście do programu IBO za pomocą akronimu i hasła.
- **wylogowanie** – wyjście z programu IBO poprzez okno „WYLOGUJ”
- **e-faktura** – faktura, w tym faktura korygująca, duplikat faktury, w formie dokumentu elektronicznego, który spełnia wymogi określone w ustawach i rozporządzeniach

## § 3

### Wymagania techniczne:

1. Minimalna wymagana rozdzielczość do poprawnego działania IBO to 1024 x 768.
2. Usługa IBO dostępna jest dla użytkowników korzystających z przeglądarek internetowych:
  - Internet Explorer 7.x i nowszej,
  - Firefox 3.x i nowszej,
  - Opera 9.x i nowszej,

- Chrome 16.x i nowszej.
- 3. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane, Zakład nie gwarantuje poprawności pracy IBO i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.
- 4. Dostęp do IBO możliwy jest poprzez stronę internetową <http://www.zwik-s.pl> bądź bezpośrednio przez adres <https://ibo.zwik-s.pl>

## § 4

Rodzaje i zakres usług oferowanych poprzez IBO udostępnione w następujących zakładkach:

- **Strona główna** – prezentuje użytkownikowi informacje na temat Zakładu, podstawowe informacje dotyczące aktualnie zalogowanego użytkownika, wiadomości oraz komunikaty.
- **Faktury** – użytkownik ma możliwość sprawdzenia bilansu należności, obejrzenia bieżącej faktury, jak również przejrzania historii faktur. Serwis umożliwia wyświetlenie dowolnej faktury w postaci pliku PDF i późniejszy jej wydruk.
- **Odczyty** – w module przedstawiona jest lista odczytów dla konkretnego licznika. Podany jest numer licznika. Dodatkowo widoczna jest data odczytu i wartość odczytu w danym dniu.
- **Platności** – zakładka przedstawia listę wszystkich faktur tj. rodzaje rozrachunków: zapłacone, nie zapłacone, wszystkie.
- **Analizy** – wizualizacja graficzna w formie wykresu liniowego, kolumnowego albo kołowego udostępnionych użytkownikowi informacji dotyczących zużycia wody oraz rozrachunków.
- **Dokumenty** – w module udostępnione są dokumenty do pobrania.
- **Dane osobowe** – w module przedstawione są dane wybranego użytkownika, tj. akronim nabywcy, nazwa, adres, telefon, NIP, REGON, PESEL, adres e-mail.
- **Zmiana hasła** – w module istnieje możliwość zmiany hasła dostępu do IBO aktualnie zalogowanego użytkownika.
- **Zgłoszenia eksploatacyjne** – moduł odpowiedzialny za kontakty użytkownika ze Zakładem. Użytkownik serwisu ma możliwość zgłaszania własnych uwag bezpośrednio do Biura Obsługi Klienta Zakładu.
- **Zgłoszenia odczytu** – moduł umożliwiający użytkownikowi zgłoszenie odczytu wodomierza do Zakładu, za wyjątkiem nieruchomości rozliczanych na podstawie odczytów radiowych oraz w przypadku budynków wielolokalowych. W przypadku klientów zgłaszających odczyt wodomierza przez IBO, ZWiK Świerklaniec może przeprowadzać odczyty kontrolne wodomierzy bezpośrednio w terenie przez odczytywaczy w okresie półrocznym lub rocznym. Wystawianie faktur w terenie zostaje automatycznie zablokowane. Na pisemne zgłoszenie Klienta istnieje możliwość przywrócenia wystawiania faktur w terenie. Istnieje możliwość sprawdzenia struktury kosztów, historii obciążeń.

## § 5

Rejestracja:

1. Korzystanie z usług IBO jest nieodpłatne.
2. Każdy użytkownik korzystający z usługi IBO posługuje się indywidualnym numerem identyfikacyjnym/akronimem i hasłem.
3. Dane dostępowe (akronim i hasło) niezbędne do korzystania z IBO udostępnione są klientowi przez Zakład 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 akronimem i hasłem.
4. Podczas uzupełniania formularza rejestracyjnego należy wprowadzić dane:
  - Kod nabywcy ( KN ) - pięć cyfrowy kod dostępny na fakturze.
  - Imię, Nazwisko, Firma / Instytucja – 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.
5. Akronim i hasło przyporządkowane są tylko jednemu użytkownikowi.

6. Użytkownik otrzymuje przydzielony akronim przez IBO oraz hasło, które winno być zmienione na własne po pierwszym zalogowaniu.
7. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie trwania umowy.
8. Hasło użytkownika jest przechowywane w postaci zaszyfrowanej, niedostępnej dla innych użytkowników oraz pracowników ZWiK Świerklaniec.
9. W przypadku gdy użytkownik zapomni hasła dostępu do IBO, proszony jest o kontakt z Zakładem. Zostanie wygenerowane nowe hasło. Hasło tymczasowe winno być zmienione na własne po zalogowaniu użytkownika do systemu.
10. Dane na koncie użytkownika są aktualne na dzień poprzedni.

## § 6

### Reklamacje

1. Zgłoszenie przez użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących IBO możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres email: ivo@zwik-s.pl, pod numerem telefonu 32 284 46 17 oraz korespondencyjnie na adres Zakładu.
2. Zgłoszenie winno zawierać opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
3. Reklamacja rozpatrywana będzie w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania przez Zakład pod warunkiem, że sprawa nie będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian funkcjonującego oprogramowania.

## § 7

### Zakres zobowiązań i odpowiedzialności

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z IBO zgodnie z postanowieniami niniejszego regulaminu oraz obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności do:
  - o niepodejmowania działań mających na celu odczytanie haseł i danych innych użytkowników,
  - o nie udostępniania haseł osobom trzecim,
  - o wylogowania się niezwłocznie po zakończeniu korzystania z IBO,
  - o powiadomienia Zakładu o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu udostępnionego oprogramowania.
2. Zakazane jest dostarczanie przez użytkownika treści o charakterze bezprawnym.
3. Zakład zapewnia użytkownikom bezpieczeństwo i ochronę danych osobowych.
4. Zakład nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z naruszenia przez użytkownika postanowień niniejszego regulaminu oraz za działania lub zaniechania dostawcy elektronicznych kanałów komunikacyjnych.
5. Zakład przewiduje chwilowe wstrzymanie dostępności do IBO w przypadku prowadzenia prac aktualizacyjnych i konserwacyjnych, a także awarii łącza internetowego, przy czym wszelkie planowane terminy prac ogłoszone zostaną wyprzedzająco w stosownym komunikacie.
6. Zakład nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.
7. Zakład może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować widoczność danych w IBO, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane lub informacje dla użytkownika.
8. Korzystanie z IBO nie zwalnia użytkownika z obowiązku udostępniania osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, 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).
9. Użytkownik IBO zgadza się na otrzymywanie na podany adres email powiadomień od ZWiK Świerklaniec dotyczących ( tj. wystawionych faktur, awarii itd. ).

## § 8

1. Użytkownik wyraża zgodę na wykonanie usługi, polegającej na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemów teleinformatycznych, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne (ustawa z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne Dz. U. z 2014 poz.243 tekst jednolity).
2. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w związku ze świadczeniem przez Zakład usług drogą elektroniczną (ustawa z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną Dz. U. z 2013 poz.1422 tekst jednolity).
3. Udostępnione dane są w pełni chronione zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych (ustawa z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych Dz. U. z 2014r. poz.1182 tekst jednolity).

## § 9

### Postanowienia końcowe

1. Zakład zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w niniejszym regulaminie z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się wprowadzenie nowych lub nowelizację 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 stronach serwisu <http://www.zwik-s.pl> stosownego komunikatu. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia użytkownikowi regulaminu na stronie internetowej Zakładu. Korzystanie z IBO po wprowadzeniu zmian do regulaminu równoznaczne jest z wyrażeniem dla nich akceptacji i zrozumienia.
3. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usługi poprzez IBO rozpatrywane będą przez Sąd Rejonowy w Tarnowskich Górach
4. Prawem właściwym jest prawo polskie.