

**Regulamin
świadczenia usług drogą
elektroniczną w zakresie korzystania
z Internetowego Biura Obsługi
Klienta w Głubczyckich
Wodociągach i Kanalizacja Sp. z o.o.
w Głubczycach**

Na podstawie Art. 8 ust. 1 Ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (*t. j. Dz. U. z 2019 r. poz. 123 z późn. zm.*) zwanej dalej „Ustawą o świadczeniu usług” **Głubczyckie Wodociągi i Kanalizacja Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Głubczycach ul. Powstańców 2 48-100 Głubczyce zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym w Opolu VIII Wydział Gospodarczy pod Nr KRS 0000087374, NIP 748-000-19-82, Regon 530 589 590, określa Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta zwany dalej „Regulaminem”.

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa rodzaj i zakres usług świadczonych przez Spółkę drogą elektroniczną zwanych dalej „Usługami”, zasady i warunki świadczenia tych Usług, warunki zawierania i rozwiązywania Porozumienia w sprawie świadczenia tych Usług oraz tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Każdy korzystający z Usług jest zobowiązany do przestrzegania postanowień Regulaminu oraz powszechnie obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa.

§ 2

Definicje

Użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć następująco:

1. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, posiadająca konto Klienta, korzystająca z Usług na podstawie zawartego ze Spółką Porozumienia o świadczenie Usług drogą elektroniczną,
2. **Spółka** – **Głubczyckie Wodociągi i Kanalizacja Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Głubczycach ul. Powstańców 2 48-100 Głubczyce zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym w Opolu VIII Wydział Gospodarczy pod Nr KRS 0000087374, NIP 748-000-19-82, Regon 530 589 590,
3. **IBOK**– aplikacja internetowa Spółki pod nazwą „Internetowe Biuro Obsługi Klienta”,

- dostępna nieodpłatnie dla Klienta pod adresem www.ibok.wodociagi-glubczyce.pl za pomocą której możliwe jest korzystanie z Usługi,
4. **Usługa** – usługa świadczona przez Spółkę drogą elektroniczną za pośrednictwem IBOK, polegająca na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą sieci telekomunikacyjnej Internet, na indywidualne żądanie Klienta, bez jednoczesnej obecności stron. Usługa umożliwiająca zdalny dostęp Klienta do informacji, szczegółowo uregulowana w Porozumieniu w sprawie świadczenia Usług drogą elektroniczną oraz w § 4 Regulaminu,
 5. **Konto Klienta** – zbiór informacji, danych i funkcji utworzonych i udostępnionych indywidualnemu Klientowi przez Spółkę w ramach IBOK. Klient po zalogowaniu otrzymuje dostęp do przedmiotowych informacji, danych i funkcji,
 6. **Rejestracja** – zespół czynności podjętych przez Klienta w celu utworzenia Konta Klienta, w szczególności polegających na podaniu niezbędnych danych identyfikujących Klienta,
 7. **Login** – unikalny numer identyfikacyjny nadany przez Spółkę dla każdego Klienta, służący do identyfikacji Klienta przy korzystaniu z IBOK,
 8. **Hasło** – losowy ciąg znaków, kombinacja min. 8 znaków (w tym przynajmniej 1 duża litera i 1 cyfra) znanych wyłącznie Klientowi, zapewniająca wyłączność dostępu do IBOK,
 9. **Administrator IBOK** – osoba nadzorująca ze strony Spółki funkcjonowanie IBOK,
 10. **Porozumienie w sprawie świadczenia Usług drogą elektroniczną** – porozumienie zawierane pomiędzy Spółką a Klientem, na podstawie którego Klient korzysta z Usługi, zwane dalej „Porozumieniem”,
 11. **Rozwiązanie Porozumienia w sprawie świadczenia Usługi** – rozwiązanie *Porozumienia* na podstawie którego Spółka zaprzestaje świadczenia Usługi.

§ 3

Warunki świadczenia Usługi

1. Spółka świadczy na rzecz Klienta Usługę na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Spółka świadczy Usługi na rzecz Klienta nieodpłatnie.

3. Dostęp do Systemu IBOK jest możliwy po wejściu na stronę internetową www.wodociagi-glubczyce.pl gdzie znajduje się link do logowania lub bezpośrednio na stronie www.ibok.wodociagi-glubczyce.pl.
4. Klient może korzystać z Usług po dokonaniu akceptacji postanowień Regulaminu.
5. Warunkiem korzystania przez Klienta z IBOK jest zawarcie ze Spółką Porozumienia.
6. Porozumienie zawierane jest w formie pisemnej na okres tożsamy z okresem obowiązywania umowy.
7. Uruchomienie Konta Klienta następuje niezwłocznie po podpisaniu Porozumienia.
8. Klient jest zobowiązany do podania w Porozumieniu jednego adresu poczty elektronicznej, na który otrzyma informację o przydzielonym loginie i tymczasowym hasle.
9. Zmiana danych Klienta zawartych w Porozumieniu jest dokonywana pisemnie, mailowo lub w zakładce „ZGŁOSZENIA” po zalogowaniu się do systemu IBOK.
10. Podczas tworzenia konta Klienta automatycznie tworzony jest główny profil Klienta generujący indywidualny login i hasło. Klient otrzymuje przydzielony login oraz tymczasowe hasło poprzez wiadomość e-mail. Zaleca się zmianę otrzymanego hasła na własne po pierwszym logowaniu. Login jest niepowtarzalny, niezmienny i przypisany Klientowi przez cały okres trwania umowy.
11. W przypadku, gdy Klient zapomni hasła dostępu do IBOK, na stronie logowania powinien niezwłocznie zaznaczyć opcję „Zapomniałeś hasła?”, która automatycznie wygeneruje i wyśle nowe, tymczasowe hasło na podany podczas rejestracji adres e-mail. Zaleca się zmianę hasła tymczasowego na własne po zalogowaniu Klienta do systemu.
12. Wygenerowane przez system IBOK jednorazowe hasło Klienta jest niedostępne dla innych Klientów.
13. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie korzystania z systemu IBOK.
14. Rozwiązanie umowy w zakresie świadczonych przez Spółkę Usług lub rozwiązanie Porozumienia skutkuje usunięciem danych osobowych z systemu oraz unieważnieniem funkcjonującego loginu i hasła.
15. Korzystanie przez Klienta z Usług wymaga każdorazowego zalogowania się do IBOK, które następuje po wprowadzeniu poprawnego indywidualnego loginu i hasła.
16. Klient jest zobowiązany do zachowania w tajemnicy loginu i hasła oraz do nieudostępniania ich osobom trzecim.
17. Dane i informacje zgromadzone i udostępniane Klientowi na Koncie Klienta podlegają automatycznej aktualizacji z 24 godzinnym opóźnieniem, związanym z możliwościami technicznymi IBOK.

§ 4

Zakres Usługi

1. W ramach Usługi Klient zyskuje dostęp do danych, informacji i funkcji IBOK, w tym:
 - 1) **STRONA GŁÓWNA** – prezentacja informacji na temat Spółki, podstawowych danych dotyczących zalogowanego Klienta, wiadomości oraz komunikatów,
 - 2) **FAKTURY** – przeglądanie wystawionych przez Spółkę faktur VAT z tytułu świadczonych przez nią Usług z możliwością ich wydruku,
 - 3) **ODCZYTY** – podawanie wskazań wodomierzy oraz wgląd w historię odczytów,
 - 4) **INFORMACJE** – otrzymywanie przekazywanych przez Spółkę istotnych dla Klientów informacji,
 - 5) **ANALIZY** – analizowanie danych i wykresów dotyczących zużycia wody i odprowadzania ścieków,
 - 6) **DANE KLIENTA** – zarządzanie danymi teleadresowymi,
 - 7) **ZGŁOSZENIA** – możliwość zgłaszania m.in. awarii, reklamacji, zmiany danych.
2. Zakres Usługi może ulec modyfikacjom, w szczególności z powodu zmiany lub rozszerzenia funkcjonalności Systemu IBOK. O wszelkich zmianach, Spółka powiadomi Klienta poprzez stosowną informację umieszczoną w IBOK.

§ 5

Wymagania techniczne

1. Warunkiem koniecznym do korzystania z Usługi jest posiadanie przez Klienta:
 - dostępu do sieci Internet,
 - zainstalowanej przeglądarki internetowej,
 - adresu poczty elektronicznej.
2. Za prawidłowe działanie IBOK odpowiada Administrator IBOK.
3. Do prawidłowego działania IBOK wymagana jest przeglądarka internetowa Internet Explorer w wersji 9.x, Fire Fox 60.x ,Opera 9.x, Google Chrome 16.xc minimalna szybkość łącza internetowego powyżej 256 KB/s.
4. Administrator IBOK podejmie wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie systemu w zakresie możliwości wynikających z dostępu technicznego.
5. Dostęp do systemu jest możliwy jedynie po poprawnej identyfikacji Klienta na podstawie loginu i hasła.

6. W trakcie dostępu do systemu IBOK następuje połączenie między Spółką a Klientem, które jest szyfrowane przy wykorzystaniu technologii SSL/HTTPS.
7. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu (np. w momencie rejestracji, logowania) zobowiązany jest do kontaktu z Administratorem IBOK za pośrednictwem:
 - poczty elektronicznej sekretariat@wodociagi-glubczyce.pl,
 - osobiście w siedzibie Spółki ul. Powstańców 2 48-100 Głubczyce 7:00-15:00,
 - telefonicznie pod nr telefonu 77 485 27 21,
 - Korzystanie przez Klienta z Systemu IBOK może wiązać się z ryzykiem związanym z wykorzystywaniem sieci Internet (np. złośliwe, szkodliwe lub szpiegujące oprogramowanie). W celu zminimalizowania zagrożeń, Klient powinien zachowywać należyłą ostrożność, w tym aktualizować system operacyjny, zainstalować i aktualizować program antywirusowy, dbać o należyte zabezpieczenie Loginu i Hasła.
8. W celu uniemożliwienia przypadkowego dostępu do Konta Klienta osobom trzecim, po każdorazowym skorzystaniu z Konta Klienta, Klient powinien wylogować się z niego korzystając w tym celu z odpowiedniej funkcji dostępnej w panelu Konta Klienta.
9. W przypadku wystąpienia prawdopodobieństwa, że osoby nieuprawnione weszły w posiadanie Loginu i/lub Hasła, zaleca się niezwłoczną zmianę Hasła.
10. IBOK, w celu prawidłowego świadczenia przez Spółkę Usług, stosuje pliki cookies. W każdej chwili Klient może wyrazić zgodę na stosowanie plików cookies przez system IBOK lub ją odwołać poprzez zmianę ustawień przeglądarki internetowej. Korzystanie z systemu IBOK z ustawioną zgodą na korzystanie z plików cookies oznacza, że będą one zapisywane na urządzeniu końcowym (np. komputerze, smartfonie) Klienta.
11. Spółka zobowiązana jest udostępnić Klientowi aktualne informacje o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z Usługi świadczonej drogą elektroniczną oraz funkcji i celu oprogramowania lub danych niebędących składnikiem treści Usługi, wprowadzanych przez Klienta do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Klient. Wszelkie informacje będą udostępniane przy pomocy IBOK lub za pośrednictwem dostępnych w Spółce środków komunikacji, w tym przy wykorzystaniu poczty elektronicznej.
12. Spółka zapewnia Klientowi ochronę i poufność przesyłanych drogą elektroniczną danych w szczególności poprzez przechowywanie danych przy użyciu odpowiednich środków bezpieczeństwa oraz stosowanie odpowiedniego, zabezpieczonego panelu administracyjnego.

13. Spółka zapewnia właściwe środki techniczne i organizacyjne w celu utrzymania właściwego poziomu bezpieczeństwa i poufności świadczonej Usługi, w szczególności przy użyciu odpowiednich technik kryptograficznych, w tym dostępu Klienta do Konta Klienta wyłącznie po wprowadzeniu indywidualnego Loginu i Hasła.

§ 6

Prawa i obowiązki Stron

1. Klient jest zobowiązany do korzystania z Usługi zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, treścią niniejszego Regulaminu oraz dobrymi obyczajami, w sposób, który nie narusza praw osób trzecich.
2. Dostarczanie przez Klienta treści sprzecznych z prawem jest zabronione.
3. Spółce przysługuje prawo do wstrzymania świadczenia Usługi w przypadkach określonych przez obowiązujące przepisy prawa, a także w przypadku stwierdzenia naruszenia przez Klienta postanowień niniejszego Regulaminu.
4. Spółce przysługuje prawo do wstrzymania świadczenia Usługi w związku z prowadzonymi pracami konserwacyjnymi lub których przedmiotem jest modyfikacja IBOK.
5. O wstrzymaniu świadczenia Usługi Spółka każdorazowo powiadomi przy pomocy IBOK lub za pośrednictwem dostępnych w Spółce środków komunikacji, w tym m.in. przy wykorzystaniu poczty elektronicznej.
6. Klientowi w każdym czasie przysługuje prawo rozwiązania Porozumienia. Usunięcie Konta Klienta przez Spółkę następuje niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania rozwiązania Porozumienia.
7. Klient zobowiązuje się do:
 - 1) korzystania z Konta Klienta w sposób uniemożliwiający ingerencję osób trzecich,
 - 2) każdorazowego wylogowania się z Konta Klienta po zakończeniu korzystania z Usługi,
 - 3) niepodejmowania czynności mogących mieć wpływ na prawidłowe działanie IBOK lub zasobów teleinformatycznych Spółki.
8. Przed zawarciem Porozumienia o świadczenie usług drogą elektroniczną Klient ma obowiązek zapoznania się z treścią niniejszego Regulaminu i jego akceptację.
9. Porozumienie może zostać rozwiązane przez Klienta w każdym czasie.
10. Rozwiązanie Porozumienia, o którym mowa w pkt. 9 niniejszego paragrafu nie skutkuje rozwiązaniem umowy w zakresie świadczonych przez Spółkę Usług.

11. Rozwiązanie Porozumienia można dokonać pisemnie, drogą mailową lub w zakładce „ZGŁOSZENIA” po zalogowaniu się do systemu IBOK.
12. Z dniem, w którym wygasła lub została rozwiązana łącząca Klienta będącego osobą fizyczną, prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej ze Spółką umowa w zakresie świadczonych przez Spółkę Usług Porozumienie ulega automatycznemu rozwiązaniu.
13. Spółce przysługuje prawo do rozwiązania Porozumienia o świadczenie Usług drogą elektroniczną w trybie natychmiastowym w przypadku:
 - 1) naruszenia przez Klienta postanowień Regulaminu, po uprzednim wezwaniu Klienta do zaniechania dokonywania naruszeń, wyznaczeniu Klientowi w tym celu co najmniej 7 dniowego terminu i bezskutecznym jego upływie,
 - 2) umieszczenia lub próbie umieszczenia w IBOK treści naruszających prawo, po uprzednim wezwaniu Klienta do zaniechania dokonywania naruszeń, wyznaczeniu Klientowi w tym celu co najmniej 7 dniowego terminu i bezskutecznym jego upływie,
 - 3) wykorzystywania Usługi w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem, po uprzednim wezwaniu Klienta do zaniechania dokonywania naruszeń, wyznaczeniu Klientowi w tym celu co najmniej 7 dniowego terminu i bezskutecznym jego upływie.
14. Każdej ze stron przysługuje prawo rozwiązania Umowy o świadczenie Usług drogą elektroniczną w trybie natychmiastowym w przypadku, o którym mowa w § 9 ust. 4 Regulaminu.

§ 7

Zgłoszenie nieprawidłowości w działaniu Usługi

1. Klientowi przysługuje prawo do zgłaszania nieprawidłowości w zakresie działania Usługi.
2. W razie stwierdzenia przez Klienta nieprawidłowości w zakresie realizacji Porozumienia, powinien on niezwłocznie dokonać zgłoszenia problemu do Spółki opisując stwierdzoną nieprawidłowość. Spółka może zwrócić się do Klienta o przedstawienie w terminie do 7 dni uzupełnionych informacji, niezbędnych do rozpatrzenia zgłoszenia.
3. Spółka jest zobowiązana usunąć nieprawidłowość bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia przyjęcia zgłoszenia. W uzasadnionych przypadkach termin ten może zostać przedłużony o dalsze 14 dni, o czym Spółka

informuje Klienta. O fakcie usunięcia nieprawidłowości w działaniu Usługi Spółka niezwłocznie powiadamia Klienta w formie pisemnej, mailowej lub przy wykorzystaniu systemu IBOK.

4. Zgłoszenia Klient może dokonać z wykorzystaniem IBOK, mailowo, telefonicznie pod nr telefonu 77 485 27 21 korespondencyjnie na adres Spółki Głubczyckie Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o.o. lub osobiście w dni robocze od poniedziałku do piątku w godz.7.00-15.00.
5. W przypadku niedotrzymania przez Klienta terminu dostarczenia do Spółki uzupełnionych informacji, które uniemożliwiają wysyłanie przez Spółkę dokumentów w terminie, o którym mowa w ust. 2 do czasu ich uzyskania zaprzestaje świadczenia Usługi, a wystawione faktury będą przesyłane drogą pocztową na adres korespondencyjny wskazany w Porozumieniu.
6. Po wyczerpaniu procedury zgłoszenia i usuwania nieprawidłowości w działaniu Usługi opisanej w § 7, Klientowi przysługuje prawo wniesienia sprawy na drogę postępowania sądowego. W przypadku, gdy jest konsumentem, przysługuje Klientowi prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym.

§ 8

Dane osobowe

1. W celu świadczenia przez Spółkę Usług, Klient jest zobowiązany podać celem zawarcia Porozumienia o świadczeniu Usług drogą elektroniczną dane: imię i nazwisko, Pesel, adres zamieszkania, adres do korespondencji, adres e-mail oraz nr telefonu. Powyższe dane będą przetwarzane przez Spółkę wyłącznie na potrzeby realizacji Porozumienia o świadczenie Usług drogą elektroniczną w celu należytego wykonywania Usług.
2. Podanie przez Klienta danych, o których mowa w ust.1 jest dobrowolne, jednakże w przypadku odmowy ich podania, Spółce przysługuje prawo odmowy zawarcia Porozumienia o świadczenie Usług drogą elektroniczną i realizacji Usługi.
3. Przetwarzanie danych, o których mowa w ust.1, będzie następowało zgodnie z Ustawą o świadczeniu Usług oraz z zachowaniem zasad i środków bezpieczeństwa zapobiegających ich zmianie, utracie lub uszkodzeniu, stosownie do przepisów o ochronie danych osobowych.

4. Spółka zapewnia Klientowi realizację uprawnień wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności Ustawy o świadczeniu usług oraz przepisów o ochronie danych osobowych, w tym Spółka zapewnia Klientowi prawo wglądu do jego danych, prawo żądania aktualizacji danych oraz prawo wniesienia sprzeciwu w zakresie przetwarzania danych.
5. Klient oświadcza, iż zapoznał się z zasadami przetwarzania danych osobowych w Spółce i nie wnosi do nich żadnych zastrzeżeń.

§ 9

Postanowienia końcowe

1. Regulamin jest dostępny w systemie IBOK oraz na stronie internetowej Spółki pod adresem: w ww.wodociagi-glubczyce.pl. Regulamin stanowi również załącznik do Porozumienia.
2. Spółce przysługuje prawo do zmiany treści niniejszego Regulaminu. O zmianie Regulaminu Spółka każdorazowo informuje Klienta poprzez zamieszczenie w systemie IBOK stosownej informacji wraz z treścią wprowadzonych do Regulaminu zmian.
3. Klient powinien w przypadku zmiany Regulaminu zaakceptować treść wprowadzonych do Regulaminu zmian korzystając z odpowiedniej funkcji w Systemie IBOK lub odmówić ich akceptacji.
4. W przypadku braku akceptacji przez Klienta zmian w Regulaminie, każdej ze Stron przysługuje prawo rozwiązania Umowy o świadczenie Usług drogą elektroniczną w trybie natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia.
5. Wszystkie spory, jakie mogą wyniknąć z Umowy o świadczenie Usług drogą elektroniczną będą rozstrzygane przez sądy powszechne.
6. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 17.06.2021r. jednocześnie tracą moc wszystkie wcześniejsze regulacje w zakresie świadczenia Usług drogą elektroniczną.
7. Niniejszy Regulamin został przyjęty w drodze Uchwały i podpisany przez Zarząd Spółki w składzie: