

# Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta

## § 1 Zasady ogólne

1. Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta określa warunki i zasady korzystania z usług oferowanych przez Rejonowe Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Zawierciu drogą elektroniczną za pomocą Internetowego Biura Obsługi Klienta.
2. Ilekroć w treści Regulaminu Internetowego Biura Obsługi Klienta jest mowa o:
  - a) Regulaminie - należy przez to rozumieć Regulamin korzystania z usług Internetowego Biura Obsługi Klienta.
  - b) Spółce - należy przez to rozumieć Rejonowe Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o., 42-400 Zawiercie, ul. 11 Listopada 2, wpisane do Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000 213 560; NIP 649-000-05-12, REGON 270545546, kapitał zakładowy 15.198.500 zł.
  - c) IBOK - należy przez to rozumieć Internetowe Biuro Obsługi Klienta; serwis umożliwiający korzystanie z usług świadczonych przez Spółkę drogą elektroniczną.
  - d) Umowie - należy przez to rozumieć umowę zawartą pomiędzy Klientem a Spółką o zaopatrzenie w wodę, o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków lub odprowadzanie ścieków.
  - e) Użytkownikowi - należy przez to rozumieć klienta, który zaakceptował postanowienia Regulaminu i posiada możliwość korzystania z Usługi.
  - f) Usłudze - należy przez to rozumieć opcje internetowe, z których korzysta Użytkownik za pomocą IBOK.
  - g) Kliencie - należy przez to rozumieć osobę, która zawarła umowę ze Spółką o zaopatrzenie w wodę, zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków lub odprowadzanie ścieków.
  - h) Koncie - należy przez to rozumieć zbiór zasobów i uprawnień w ramach IBOK przypisanych konkretnemu Użytkownikowi.
  - i) Loginie - należy przez to rozumieć niezmienny ciąg znaków służący do identyfikacji Użytkownika podczas korzystania z Usługi.
  - j) Hasle - należy przez to rozumieć ustalony przez Użytkownika ciąg znaków służący do autoryzacji przy korzystaniu z Usługi.
  - k) ID Klienta - należy przez to rozumieć numer identyfikacyjny Klienta generowany przez wewnętrzny system Spółki ewidencjonujący Klientów.
  - l) E-mail - należy przez to rozumieć internetowy adres prywatnej poczty elektronicznej Użytkownika.
  - m) Blokadzie Konta - należy przez to rozumieć czasowy brak możliwości korzystania przez Użytkownika z Usługi.
  - n) Protokole SSL - należy przez to rozumieć protokół służący do bezpiecznej transmisji zaszyfrowanego strumienia danych.
  - o) Systemie - należy przez to rozumieć system informatyczny umożliwiający Użytkownikowi dostęp do Konta i przesyłania informacji za pośrednictwem Internetu.

- p) Administratorze - należy przez to rozumieć Dział Administracji i Obsługi Klienta Spółki, który nadzoruje funkcjonowanie IBOK.
- q) Tokenie - należy przez to rozumieć jednorazowy kod generowany w postaci obrazka graficznego.
- 3. Z Usługi mogą korzystać Klienci, którzy dokonają rejestracji i zaakceptują Regulamin. Rozwiązanie Umowy skutkuje usunięciem Konta.
- 4. Akceptacja Regulaminu oznacza zobowiązanie do korzystania z Usługi zgodnie z Regulaminem.
- 5. Spółka oznajmia, iż nie zawiera dodatkowych Umów z Klientami na korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną w ramach IBOK. Klienci korzystają z w/w Usług zgodnie z postanowieniami zawartymi w Regulaminie.

## § 2 Zakres Usług dostępnych w IBOK

Usługi, które Spółka umożliwia Użytkownikowi obejmują:

- a) podawanie stanów wodomierzy głównych,
- b) wgląd w historię faktur oraz ich pobranie,
- c) sprawdzenie terminów płatności faktur,
- d) wgląd do historii odczytu wodomierzy,
- e) graficzne przedstawienie historii odczytów wodomierzy,
- f) graficzne przedstawienie historii należności wynikających z faktur,
- g) sprawdzenie terminu upływu legalizacji wodomierza głównego,
- h) wgląd do własnych danych osobowych,
- i) podgląd i pobranie dokumentów zawartych w zakładce: „DOKUMENTY”,
- j) sprawdzenie swojej taryfy cenowej,
- k) możliwość zadawania pytań i składania reklamacji.

## § 3 Warunki korzystania z IBOK

- 1. Korzystanie z Usługi jest darmowe i nie wiąże się z żadnymi opłatami. IBOK obsługiwany jest za pomocą przeglądarek internetowych (zalecane najnowsze wersje przeglądarek: Internet Explorer, Opera, Firefox, Chrome, Safari), które mają włączoną akceptację plików cookie.
- 2. Aby uzyskać dostęp do usług w ramach IBOK Klient musi się zarejestrować na stronie internetowej <https://ibok.rpwikzawiercie.pl> lub poprzez główną stronę internetową Spółki [www.rpwikzawiercie.pl](http://www.rpwikzawiercie.pl) (zakładka IBOK), a następnie zalogować się do utworzonego Konta.
- 3. Login jest przypisany Użytkownikowi przez cały okres korzystania z Usługi i jest niezmienny (składnia wyrazu „klient” i ID Klienta – np. „klient1234”).
- 4. Hasło dostępu do IBOK Użytkownik definiuje samodzielnie (minimum 6 znaków, bez polskich znaków) podczas rejestracji. Hasło można zmieniać w dowolnym momencie korzystania z Usługi – zakładka: „USTAWIENIA” - „ZMIANA HASŁA”.

5. Użytkownik może korzystać z wszystkich Usług, które zawiera IBOK, po zapoznaniu się z Regulaminem, jego zaakceptowaniu oraz po aktywacji Konta przez Administratora.
6. Aktywacja założonego Konta następuje w najbliższym dniu roboczym licząc od dnia otrzymania przez Użytkownika e-maila z wiadomością o jego identyfikacji.
7. Akceptacja warunków Regulaminu następuje po pierwszym logowaniu. Brak zgody uniemożliwia Klientowi korzystanie z Usługi.
8. Spółka udostępnia historię Użytkownika od daty podpisania przez niego Umowy ze Spółką.
9. W przypadku błędnego podania Hasła lub Loginu podczas identyfikacji Użytkownik zostanie poproszony o uzupełnienie pola edycyjnego na podstawie Tokenu.
10. Spółka rekomenduje Użytkownikowi stosowanie zabezpieczenia antywirusowego aktualizowanego na bieżąco.
11. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za niewłaściwe korzystanie Użytkownika z IBOK lub udostępnienie przez niego danych niezbędnych do logowania osobom trzecim.
12. Na Użytkownika spoczywa obowiązek dbania o aktualność podanego adresu e-mail, na który przekazywana jest informacja o aktywacji Konta oraz generowana jest wiadomość w przypadku odzyskiwania Hasła. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za dostarczenie w/w informacji osobom trzecim na skutek błędnego wpisania adresu e-mail.
13. Zakazane jest umieszczanie w serwisie treści naruszających dobra osób trzecich lub obowiązujące prawo.
14. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za wszelkie operacje dokonywane przez niego w Koncie.
15. Spółka zastrzega sobie prawo do pozbawienia możliwości dostępu do Usług Użytkownikowi (poprzez blokowanie jego Konta) w sytuacji, gdy Użytkownik nie będzie stosował się do przepisów Regulaminu.
16. Spółka zastrzega sobie prawo do rozszerzania lub rezygnacji z niektórych opcji w IBOK. Informacja o w/w sytuacji będzie zamieszczona na Koncie Użytkownika w zakładce: „WIADOMOŚCI”.
17. Spółka zastrzega sobie prawo do czasowego ograniczenia świadczenia Usługi bez wcześniejszego zawiadomienia w przypadku nagłej konieczności przeprowadzenia prac niezbędnych do zapewnienia bezpieczeństwa Systemu.
18. Przerwy i problemy w działaniu IBOK nie mają wpływu na realizację Umowy.
19. Spółka zapewnia bezpieczeństwo danych w zakresie komunikacji pomiędzy komputerem Użytkownika a IBOK. Komunikacja internetowa zabezpieczona jest protokołem SSL o długości klucza szyfrującego 256 bitów. Jednocześnie Spółka zastrzega, iż nie oznacza to całkowitego bezpieczeństwa, gdyż używanie Internetu uniemożliwia danie takiej gwarancji, ze względu na różne zagrożenia (ataki hackerskie, wirusy itp.). Spółka nie kontroluje środowiska informatycznego Użytkownika (oprogramowanie, zabezpieczenia) a zaleca przestrzeganie postanowienia w ust.10.
20. Dane Użytkownika przetwarzane są tylko dla celów Usługi i są utrwalane, przechowywane i zabezpieczane w ramach obowiązującego prawa (zgodnie z Ustawą z 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych, tekst jednolity Dz.U. 2002 nr 101 poz. 926 z późn. zm.).

21. Użytkownik może przeglądać faktury i pobierać je z serwisu IBOK w formie elektronicznej w zakładce: „FAKTURY” aktywując ikonę pliku PDF.

#### § 4 Podawanie stanów wodomierza

1. Zgodnie z §2 pkt a Regulaminu Użytkownik może podawać stany wodomierza głównego (i/lub podlicznika) w odpowiednim polu edycyjnym w IBOK w zakładce: „ZGŁOSZENIE ODCZYTU”.
2. Użytkownik podaje stany wodomierza głównego (i/lub podlicznika) w okresie obrachunkowym określonym w Umowie.
3. Spółka zastrzega sobie prawo do dokonywania odczytów kontrolnych przez osoby do tego upoważnione bez powiadamiania Użytkownika o ich terminie, szczególnie w przypadku gdy istnieje domniemanie, że odczyt jest błędny (podane wskazanie wodomierza jest znacząco niższe lub wyższe w stosunku do poprzednich wskazań).

#### § 5 Składanie reklamacji

1. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji w formie elektronicznej w IBOK lub korespondencyjnie.
2. Odpowiedzi na złożoną reklamację w formie elektronicznej Spółka udzieli również w formie elektronicznej.
3. W sytuacji, gdy załatwienie reklamacji w formie elektronicznej nie będzie możliwe, odpowiedź udzielona zostanie pisemnie.
4. Spółka jest zobowiązana rozpatrzyć reklamacje w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia jej złożenia.

#### § 6 Rezygnacja z korzystania z IBOK

1. Użytkownik ma prawo zrezygnować z IBOK.
2. Aby dezaktywować swoje Konto w IBOK Użytkownik musi złożyć odpowiednią dyspozycję za pomocą IBOK.
3. Rezygnacja z IBOK nie ma wpływu na realizację Umowy.
4. Konto Użytkownika zostanie wyłączone w następnym dniu roboczym od momentu otrzymania e-maila z wiadomością o przyjęciu dyspozycji, o której mowa w ust 2.

## § 7 Postanowienia końcowe

1. Spółka zastrzega sobie prawo zmiany treści Regulaminu. Użytkownik zostanie poinformowany o tym fakcie za pośrednictwem IBOK.
2. W przypadku sytuacji, o której mowa w ust. 1 dalsze korzystanie z Usługi uzależnione jest od akceptacji nowego Regulaminu. Brak aprobaty treści nowego Regulaminu skutkuje zablokowaniem Konta Użytkownika.
3. Treść Regulaminu dostępna jest w IBOK w zakładce: „DOKUMENTY”.
4. Regulamin został przyjęty uchwałą Zarządu nr 6/2012 z dnia 14.02.2012 r. i obowiązuje od dnia 15.02.2012 r.