

**Regulamin
Usługi Internetowego Biura Obsługi Klienta
(iBOK) Zakładu Wodociągów i Usług Komunalnych Sp. z o. o.
w Namysłowie**

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z internetowego biura obsługi klienta, w szczególności udostępniania, zakładania i korzystania z indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług internetowych.
2. Dostęp do iBOK jest możliwy poprzez stronę internetową www.ekowod.eu, bądź bezpośrednio poprzez www.ibok.ekowod.eu.
3. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - 1) **Regulamin** – Regulamin usługi iBOK Zakład Wodociągów i Usług Komunalnych „EKOWOD” Spółka z o.o. w Namysłowie,
 - 2) **Spółka** - Zakład Wodociągów i Usług Komunalnych „EKOWOD” Spółka z o.o. w Namysłowie (46-100), ul. Mariańska 2, zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Opolu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000033145, NIP 752-13-28-416, REGON 531622986, BDO: 000017588, o kapitale zakładowym 46 854 000 PLN opłaconym w całości, będący także Administratorem danych osobowych, www.ekowod.eu,
 - 3) **iBOK** - Internetowe Biuro Obsługi Klienta, internetowy moduł systemu obsługi klientów dostępny na stronie internetowej Spółki iBOK, przeznaczony do świadczenia na rzecz Użytkownika iBOK usługi drogą elektroniczną, w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie,
 - 4) **Dostawca iBOK** – Zakład Wodociągów i Usług Komunalnych „EKOWOD” Spółka z o.o. w Namysłowie będąca właścicielem iBOK,
 - 5) **Usługa iBOK** – usługa wysyłania i odbierania danych pomiędzy systemem Dostawcy iBOK, a Platformą iBOK za pomocą systemów teleinformatycznych,
 - 6) **Klient** - podmiot, który jest stroną zawartej z Zakładem Wodociągów i Usług Komunalnych „EKOWOD” Sp. z o.o. w Namysłowie umowy na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków, i/lub umowy na odbiór i zagospodarowanie odpadów komunalnych,
 - 7) **Użytkownik** - Klient zarejestrowany w iBOK, posiadający login oraz hasło,
 - 8) **Login** - numer identyfikacyjny, który Zakład Wodociągów i Usług Komunalnych „EKOWOD” Spółka z o.o. w Namysłowie nadała każdemu Klientowi. Jest to numer odbiorcy widniejący na każdej fakturze za dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków, i/lub odbiór i zagospodarowanie odpadów komunalnych,
 - 9) **Hasło** - kombinacja min. 8 znaków, zawierająca wielkie i małe litery oraz przynajmniej jedną cyfrę zapewniająca użytkownikowi wyłączność dostępu do iBOK,
 - 10) **Rejestracja** – proces mający na celu utworzenie indywidualnego konta Klienta w iBOK,
 - 11) **Operator** – Dział Obsługi Klienta Spółki nadzorujący prawidłowe funkcjonowanie iBOK,
 - 11) **E-faktura** - faktura, w tym faktura korygująca, duplikat faktury, w formie dokumentu elektronicznego, który spełnia wymogi określone w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
4. Korzystanie z iBOK jest możliwe wyłącznie dla Klientów, którzy zaakceptowali warunki niniejszego Regulaminu i usługę e-faktury, zapoznali się i zaakceptowali Regulamin e-faktury oraz wyrazili zgodę na przetwarzanie ich danych osobowych w rozumieniu art. 6 ust. 1 lit. a rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), dalej jako „RODO” oraz ustawy z dnia 10.05.2018 r. o ochronie danych osobowych w celu prawidłowego korzystania z usługi iBOK. Klient ma możliwość w każdym czasie poprzez iBOK do wycofania wcze-

- śniej udzielonej zgody na przetwarzanie swoich danych osobowych, przy czym cofnięcie zgody nie ma wpływu na zgodność przetwarzania, którego dokonano na jej podstawie przed cofnięciem zgody.
5. Korzystanie z Platformy iBOK oznacza akceptację niniejszego Regulaminu oraz Regulaminu e-faktury przez Użytkownika iBOK w jego aktualnym brzmieniu.
 6. Tekst Regulaminu e-faktury dostępny jest na stronie internetowej www.ekowod.eu, w zakładce - e-faktura oraz w siedzibie Spółki. Regulamin wchodzi w życie z chwilą udostępnienia użytkownikowi Regulaminu na stronie internetowej Spółki.
 7. Do bazy danych iBOK wprowadza się w szczególności następujące, podstawowe dane Klienta: imię i nazwisko/nazwa firmy, numer telefonu, adres e-mail Klienta.
 8. Korzystanie z usługi iBOK jest bezpłatne.

§ 2

Rejestracja

1. Użytkownik iBOK w procesie rejestracji na stronie www.ekowod.eu zakładka - iBOK zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu oraz akceptację usługi e-faktura i zapoznanie się i zaakceptowanie Regulaminu e-faktura.
2. Po zarejestrowaniu się Klient w ciągu 24 h otrzymuje zwrótną informację na podany wcześniej adres e-mail o aktywowaniu lub nieaktywowaniu konta do korzystania z usług iBOK.
3. Login i hasło przyporządkowane są tylko jednemu Użytkownikowi. Hasło przechowywane jest w bazie danych systemu w postaci zaszyfrowanej niesymetrycznie, niedostępnej dla innych Użytkowników oraz niemożliwej do odszyfrowania.
4. W przypadku, gdy Użytkownik zapomni hasła dostępu do iBOK, może na stronie logowania zaznaczyć opcję „Zapomniałeś hasła?”, która automatycznie wygeneruje i wyśle nowe, tymczasowe hasło na podany podczas rejestracji adres e-mail.

§ 3

Korzystanie z usługi iBOK

1. Rodzaje i zakres usług oferowanych poprzez iBOK udostępnione są w następujących zakładkach:
 - 1) **Faktury** – Użytkownik ma możliwość sprawdzenia swoich faktur za usługi świadczone przez Spółkę, w zakresie daty wystawienia faktury, terminu płatności, kwoty faktury oraz historii faktur od 1 stycznia 2022 roku. Użytkownik równocześnie ma możliwość pobrania i wydrukowania faktur, w tym faktur korygujących, duplikatów faktur w formacie pliku pdf.
 - 2) **Rozrachunki** - Użytkownik ma możliwość sprawdzenia numeru faktury, daty wystawienia faktury, daty płatności oraz informacji na temat, ile jeszcze pozostało do zapłaty.
 - 3) **Analizy** - Użytkownik ma możliwość wygenerowania wykresów opłat lub zużyć w zadanych przedziałach czasowych.
 - 4) **Odczyty** – Użytkownik ma dostęp do przeglądu odczytów stanów wodomierzy.
 - 5) **Wodomierze** – Użytkownik ma możliwość sprawdzenia numeru wodomierza, typu licznika, posesji, stanu wodomierza.
 - 6) **Zgłoszenia** – Użytkownik ma możliwość zgłoszenia spraw dotyczących reklamacji, zmiany danych strony umowy, lub wysłać zapytanie innej treści.
 - 7) **Ustawienia** – Użytkownik ma możliwość zmiany adresu e-mail i numeru telefonu.

2. W związku z możliwym rozwojem iBOK, zakres funkcjonalny może ulegać modyfikacjom. Informacje o modyfikacjach będą publikowane w iBOK i nie stanowią zmiany Regulaminu.

§ 4

Zakres wzajemnych praw i obowiązków

1. Użytkownik jest zobowiązany do korzystania z iBOK zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz obowiązującymi przepisami prawa.
2. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za wprowadzone dane oraz za dyspozycje przekazane poprzez serwis iBOK.
3. Użytkownik w szczególności jest zobowiązany do:
 - 1) nieudostępniania hasła dostępu do iBOK osobom trzecim,
 - 2) niepodejmowania działań mających na celu odczytywanie haseł i danych innych Użytkowników,
 - 3) używania każdorazowo opcji „wyloguj się” po zakończeniu korzystania z iBOK,
 - 4) powiadamiania Spółki o nieprawidłowościach w działaniu iBOK.
4. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z naruszenia przez Użytkownika postanowień niniejszego Regulaminu i Regulaminu e-faktury oraz za działania i zaniechania dostawcy elektronicznych kanałów komunikacji.
5. Spółka przewiduje czasowe wstrzymanie dostępności do iBOK z powodu prowadzenia prac aktualizacyjnych i konserwacyjnych lub awarii łącza internetowego. Wszelkie planowane terminy prac zostaną wcześniej podane do wiadomości Użytkowników na stronie internetowej Spółki.
6. Spółka nie odpowiada za szybkość przesyłanych danych oraz ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.
7. Spółka podejmuje wszelkie starania, aby udostępnić Użytkownikom iBOK wszystkie dane i dokumenty dostępne w iBOK w najkrótszym możliwym terminie. Z uwagi na procedury wewnętrzne związane z weryfikacją i wysyłką dokumentów do klientów, udostępnienie danych i obrazów dokumentów w iBOK może nastąpić w kilka dni po ich wystawieniu w systemach Dostawcy iBOK. W takim przypadku pełne informacje można uzyskać telefonicznie pod numerem: 77 410 52 22 lub emailowo: serwisibok@ekowod.eu.
8. Czasem właściwym dla Platformy iBOK jest czas właściwy dla terytorium Polski.

§ 5

Warunki zawarcia i rozwiązania umowy

1. Umowa o świadczenie usługi iBOK przez Spółkę zostaje zawarta automatycznie z każdym Klientem, zgodnie z § 1 ust. 4 niniejszego Regulaminu.
2. Akceptacja Regulaminu iBOK przez Użytkownika jest równoznaczna z zawarciem pomiędzy Spółką, a Użytkownikiem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
3. Użytkownik ma prawo w każdym czasie do rezygnacji z użytkowania usługi iBOK, a w szczególności, gdy nie zaakceptuje zmian wprowadzonych do niniejszego Regulaminu. Rozwiązanie umowy, o której mowa w ust. 1, następuje poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres: ibok@ekowod.eu, wysłanie pisma na adres Spółki lub poprzez wycofanie zgody na przetwarzanie swoich danych osobowych za pośrednictwem iBOK.
4. Rezygnacja z korzystania z usługi iBOK powoduje automatyczną rezygnację z otrzymywania e-faktur i tym samym akceptację otrzymywania faktur w formie papierowej.
5. W przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, i/lub umowy na odbiór i zagospodarowanie odpadów komunalnych, Użytkownik traci dostęp do systemu iBOK niezwłocznie, najpóźniej w terminie 3 dni kalendarzowych od daty powiadomienia o dezakty-

wacji jego konta. W takim przypadku Klient zobowiązany jest do pobrania wszystkich udostępionych faktur elektronicznych z serwera iBOK w ww. terminie.

6. W przypadku naruszenia warunków Regulaminu lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa Spółka może rozwiązać umowę określoną w ust. 1 w trybie natychmiastowym.
7. Rozwiązanie umowy, o której mowa w ust. 1, skutkuje usunięciem wszystkich danych osobowych Użytkownika oraz loginu i hasła z systemu iBOK.

§ 6

Reklamacje

1. Użytkownik ma prawo zgłosić Spółce wszelkie nieprawidłowości, zastrzeżenia i reklamacje dotyczące korzystania z iBOK.
2. Zgłoszenie może nastąpić poprzez użycie w menu iBOK zakładki „Zgłoszenia”, za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: serwisibok@ekowod.eu, pod numerem tel. 77 410 52 22 lub listownie na adres Spółki: Namysłów (46-100), ul. Mariańska 2.
3. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 14 dni od daty otrzymania powiadomienia o nieprawidłowościach. W przypadku konieczności przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego o terminie załatwienia reklamacji Użytkownik zostanie powiadomiony odrębnym pismem.

§ 7

Obowiązek informacyjny Administratora Danych (klauzula informacyjna)

Wypełniając obowiązek prawny uregulowany w art. 13 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), dalej jako „Rodo”, Zakład Wodociągów i Usług Komunalnych „EKOWOD” Spółka z o.o. w Namysłowie (46-100), ul. Mariańska 2 informuje, iż:

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika/Klienta jest Zakład Wodociągów i Usług Komunalnych „EKOWOD” sp. z o.o. z siedzibą w Namysłowie, ul. Mariańska 2, 46-100 Namysłów, NIP: 7521328416 (dalej jako: „Administrator”). Można kontaktować się z Administratorem oraz wyznaczonym Inspektorem Ochrony Danych na ww. adres siedziby Administratora lub pod adresem e-mail: iod@ekowod.eu.
2. Administrator będzie przetwarzać dane osobowe w celu:
 - 1) wypełnienia obowiązku prawnego wynikającego z przepisów prawnych,
 - 2) w celu realizacji umowy świadczenia usługi Internetowego Biura Obsługi Klienta – iBOK na zasadach określonych w Regulaminie iBOK, której stroną jest Użytkownik/Klient lub w celu podjęcia działań na żądanie Użytkownika/Klienta, przed zawarciem umowy, w tym w celu nawiązania kontaktu i przekazania informacji,
 - 3) w celu realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora, który polega na ustaleniu i ewentualnym dochodzeniu roszczeń, ochronie praw Administratora,
 - 4) na podstawie wyrażonej zgody na przetwarzanie danych osobowych do celu dla którego zgoda została wyrażona.
3. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest:
 - 1) art. 6 ust. 1 lit. c) rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych

- oraz uchylecia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych – dalej: „RODO”) – w zakresie ust. 2 punktu 1 powyżej,
- 2) art. 6 ust. 1 lit. b) RODO – w zakresie ust. 2 punktu 2 powyżej,
 - 3) art. 6 ust. 1 lit. f) RODO – w zakresie ust. 2 punktu 3 powyżej,
 - 4) art. 6 ust. 1 lit. a) RODO – w zakresie ust. 2 punktu 4 powyżej.
4. Administrator będzie przechowywał dane osobowe Użytkownika/Klienta odpowiednio do czasu wypełnienia obowiązku prawnego, do czasu realizacji umowy, do czasu podjęcia działań na żądanie Użytkownika/Klienta, do czasu realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora, lub do czasu cofnięcia zgody.
 5. Będziemy przekazywać dane osobowe Użytkownika/Klienta podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa (np. bankom realizującym płatności, operatorowi pocztowemu) oraz podmiotom, którym powierzmy przetwarzanie danych osobowych na podstawie umowy (np. podmiotom świadczącym usługi informatyczne, usługi prawne).
 6. Dane osobowe Użytkownika/Klienta nie będą podlegały profilowaniu lub innemu rodzajowi zautomatyzowanego podejmowania decyzji.
 7. Podanie przez Użytkownika/Klienta danych osobowych jest fakultatywne (dobrowolne), ale niezbędne w celu realizacji niniejszego stosunku umownego – korzystania z usługi iBOK. Odmowa udostępnienia danych przez Użytkownika/Klienta spowoduje konieczność rozwiązania umowy o świadczenie usługi iBOK pomiędzy Spółką a Użytkownikiem/Klientem.
 8. Przysługujące prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych:
 - 1) prawo wycofania zgody na przetwarzanie danych,
 - 2) prawo dostępu do danych osobowych,
 - 3) prawo żądania sprostowania danych osobowych,
 - 4) prawo żądania usunięcia danych osobowych,
 - 5) prawo żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
 - 6) prawo żądania przeniesienia danych osobowych,
 - 7) prawo wyrażenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych ze względu na szczególną sytuację Użytkownika/Klienta – w przypadkach, kiedy przetwarzamy dane Użytkownika/Klienta na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora.

Aby skorzystać z powyższych praw należy skontaktować się z Administratorem lub wyznaczonym Inspektorem Ochrony Danych (dane kontaktowe w punkcie 1 powyżej).

Prawo wycofania zgody

W zakresie, w jakim dane Użytkownika/Klienta są przetwarzane na podstawie zgody Użytkownik/Klient ma prawo wycofania zgody na przetwarzanie danych w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem. Zgodę Użytkownik/Klient może wycofać poprzez wysłanie oświadczenia o wycofaniu zgody na adres siedziby Spółki lub adres e-mail podany w punkcie 1 powyżej.

Prawo wniesienia skargi do organu Użytkownikowi/Klientowi przysługuje także prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (na adres Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00 - 193 Warszawa).

§ 8

Postanowienia końcowe

1. Regulamin jest dostępny w siedzibie Spółki oraz na stronie internetowej: www.ekowod.eu w zakładce iBOK.
2. Spółka zastrzega sobie prawo do wprowadzanie zmian do niniejszego Regulaminu.

3. W przypadku zmiany Regulaminu, jego doręczenie odbywać się będzie poprzez umieszczenie na stronie internetowej Spółki wraz ze stosownym komunikatem. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia użytkownikowi Regulaminu na stronie internetowej Spółki. Korzystanie z iBOK po wprowadzeniu zmian do Regulaminu równoznaczne jest z wyrażeniem dla nich akceptacji.
4. Informacje uzyskane za pośrednictwem iBOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez Dostawcę iBOK postanowień umów zawartych z Użytkownikami iBOK, w szczególności błędnych rozliczeń.
5. W sprawach nieunormowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie odpowiednie przepisy ustawy z dnia 23.04.1964 r. - Kodeks cywilny, ustawy z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy z dnia 16.07.2004 r.- Prawo telekomunikacyjne, rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) oraz ustawy o ochronie danych osobowych.
6. Wszelkie spory, wynikające ze świadczenia usługi poprzez iBOK rozpatrywane będą przez Sąd powszechny właściwy dla siedziby Spółki, z zastrzeżeniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa.