

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 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2020.344 z 3 marca 2020 r.).
3. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej Zakładu – <http://zgkim-sosnicowice.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.
9. Klient może zrezygnować z otrzymywania e-faktur przez poinformowanie Zakładu pisemnie lub elektronicznie o rezygnacji korzystania z usługi.

§ 2

Użyte w Regulaminie IBO określenia oznaczają:

- **Zakład** – Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej 44-153 Sośnicowice ul. Powstańców 6.
- **IBO** – Internetowe Biuro Obsługi Klienta.
- **Klient** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej z Zakładem Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Sośnicowicach 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 klienta, który nadawany jest przez ZGKiM dla każdego użytkownika.
- **hasło** – kombinacja min. 12 znaków zapewniająca użytkownikowi wyłączność dostępu do **IBO**.
- **rejestracja** – wypełnienie formularza rejestracyjnego do systemu **IBO**.
- **logowanie** – wejście do programu **IBO** za pomocą, numeru i kwoty ostatniej faktury za dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków.
- **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.zgkim-sosnicowice.pl> przez zakładkę INTERNETOWE BIURO OBSŁUGI KLIENTA.

§ 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.
- **Płatności** – zakładka przedstawia listę wszystkich faktur od momentu rejestracji w **IBO**.
- **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. W przypadku klientów zgłaszających odczyt wodomierza przez **IBO**, ZGKiM Sośnicowice może przeprowadzać odczyty kontrolne wodomierzy bezpośrednio w terenie przez odczytywacza w okresie kwartalnym. 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 kodem klienta lub adresem email oraz hasłem.
3. Rejestracja nowego klienta następuje po zaakceptowaniu niniejszego regulaminu oraz wypełnieniu i przesłaniu za pomocą strony internetowej formularza rejestracyjnego. Podczas uzupełniania formularza rejestracyjnego należy wprowadzić dane:
 - Kod klienta (**KK**) – czterocyfrowy kod dostępny na fakturze.
 - Imię, Nazwisko, Firma / Instytucja – zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.
 - Numer faktury.
 - Kwota brutto z ostatniej faktury.
 - Adres email – aktywny adres email.
4. Akronim i hasło przyporządkowane są tylko jednemu użytkownikowi.
5. Użytkownik otrzymuje przydzielony akronim przez **IBO** oraz hasło, które winno być zmienione na własne po pierwszym zalogowaniu.
6. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie trwania umowy.
7. Hasło użytkownika jest przechowywane w postaci zaszyfrowanej, niedostępnej dla innych użytkowników oraz pracowników ZGKiM Sośnicowice.
8. 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: ibo@zgkim-sosnicowice.pl, pod numerem telefonu 505-693-306 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:
 - niepodjęcia działań mających na celu odczytanie haseł i danych innych użytkowników, o nie udostępniania haseł osobom trzecim,
 - wylogowania się niezwłocznie po zakończeniu korzystania z **IBO**,
 - 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 2020 poz. 2028).

§ 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 2004 r. Prawo telekomunikacyjne Dz. U. z 2021 poz. 576).
2. Zakład zapewnia Użytkownikom ochronę i poufność przesyłanych danych drogą elektroniczną.
3. Zakład 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 Użytkownika do Konta usługobiorcy wyłącznie po wprowadzeniu indywidualnego Loginu i Hasła.

§ 9

Realizując obowiązek informacyjny wynikający z art. 13 Ogólnego 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 uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), dalej RODO, informujemy że:

1. Administratorem Państwa danych osobowych przetwarzanych w związku z usługą Internetowego Biura Obsługi jest Zakład Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Sośnicowicach, z siedzibą przy ul. Powstańców 6. Można się z nami kontaktować:
 - listownie, pisząc na adres naszej siedziby,
 - telefonicznie pod numerem 32 238-71-82,
 - pisząc na adres email: biuro@sosnicowice.pl.
2. Wyzaczyliśmy Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować w sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych, pisząc na adres siedziby administratora, lub adres email: inspektor1@odocn.pl.
3. Państwa dane osobowe przetwarzamy:
 - w celu zawarcia oraz realizacji umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu **IBO** prowadzonego przez ZGKiM w Sośnicowicach. Usługa umożliwia zdalny dostęp usługobiorcy do: informacji i usług realizowanych podczas korzystania z Internetowego Biura Obsługi

ZGKiM w Sośnicowicach, obsługą ewentualnych reklamacji oraz by kontaktować się z Państwem w związku ze świadczoną usługą – na podstawie art. 6 ust. 1 lit b RODO,

- na podstawie Państwa dobrowolnie wyrażonej zgody, będziemy przetwarzać Państwa dane kontaktowe w zakresie adresu e-mail i/lub numeru telefonu w celu przekazywania bieżących informacji m. in. o awariach, remontach, wystawionych fakturach. Podstawą prawną przetwarzania danych w tym celu jest Państwa zgoda zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a RODO.
 - w celu wykonywania ciężących na nas obowiązków prawnych w związku z przechowywaniem dokumentów księgowych, podatkowych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO.
4. Państwa dane osobowe gromadzone w związku z korzystaniem z usługi **IBO** będą przetwarzane przez okres korzystania z usługi. Po zakończeniu korzystania z usługi **IBO**, Administrator danych zaprzestaje przetwarzania Państwa danych osobowych w systemie **IBO**. Dane przetwarzane na podstawie Państwa zgody będą przechowywane do czasu jej wycofania.
 5. Odbiorcami Państwa danych osobowych będą podmioty uprawnione do uzyskania danych na podstawie przepisów prawa oraz podmioty, którym ZGKiM w Sośnicowicach powierzył przetwarzanie danych na podstawie zawartych umów: tj. dostawcy systemu informatycznego do obsługi **IBO** – Giga Zakład Projektowania i Wdrażania Systemów Informatyki w Katowicach.
 6. Przysługuje Państwu prawo do:
 - żądania dostępu do danych osobowych dotyczących Państwa osoby, otrzymania ich kopii na podstawie art. 15 RODO,
 - prawo do sprostowania (poprawiania) danych osobowych na podstawie art. 16 RODO,
 - prawo do usunięcia danych osobowych na zasadach określonych w art. 17 RODO,
 - prawo do ograniczenia przetwarzania danych na podstawie art. 18 RODO,
 - prawo do złożenia oświadczenia o cofnięciu każdej wyrażonej zgody w każdym czasie. Cofnięcie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem,
 - w przypadku gdy powezmą Państwo informacje o niezgodnym z prawem przetwarzaniu danych osobowych przez Administratora przysługuje Państwu prawo do złożenia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych z siedzibą w Warszawie przy ul. Stawki 2.
 7. Podanie danych osobowych jest warunkiem koniecznym do zawarcia umowy o świadczenie obsługi drogą elektroniczną **IBO**. Jeżeli Państwo nie podają swoich danych osobowych to nie będą mogli korzystać z usługi **IBO**, za wyjątkiem numeru telefonu, którego podanie jest dobrowolne i nie ma wpływu na możliwość skorzystania z usługi **IBO**.

§10

Postanowienia końcowe:

1. Zakład zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w niniejszym regulaminie z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się wprowadzenie nowych lub nowelizacje 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.zgkim-sosnicowice.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 Gliwicach. Prawem właściwym jest prawo polskie.