

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Regulamin określa zasady korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta, w szczególności zakładania, udostępniania i wykorzystywania indywidualnego konta Użytkownika, zapewniającego dostęp do oferowanych usług przez Regionalne Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o. o. w Białogardzie drogą elektroniczną oraz zabezpieczania przez Regionalne Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o. o. w Białogardzie informacji dotyczących Odbiorców.
2. Postanowienia Regulaminu są dla Stron wiążące.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy kodeksu cywilnego, ustawy o ochronie danych osobowych oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
4. Internetowe Biuro Obsługi Klienta dostępne jest pod adresem <https://ibok.rwik.pl/>.
5. Administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2014 r. poz. 1182) są Regionalne Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o. o. w Białogardzie.

§ 2

1. Użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć następująco:
 - RWiK – Regionalne Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o.o. w Białogardzie, ul. Ustronie Miejskie 1,
 - Odbiorca – każdy Klient, który korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy, zawartej z RWiK,
 - BOK - Biuro Obsługi Klienta RWiK,
 - IBOK – Internetowe Biuro Obsługi Klienta,
 - Użytkownik – Odbiorca zarejestrowany w IBOK, posiadający login i hasło,
 - Wniosek – dokument umożliwiający uruchomienie procedury utworzenia / aktualizacji / usunięcia konta, który odbiorca podpisuje w BOK, przesyła listownie na adres siedziby RWiK, bądź drogą internetową,
 - Login – ciąg znaków jednoznacznie identyfikujących Użytkownika w IBOK, nadawany przez RWiK,
 - Hasło – kombinacja znaków, zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do IBOK,
 - E-faktura – faktura, w tym faktura korygująca, duplikat faktury, w formie dokumentu elektronicznego, który spełnia wymogi określone w ustawach i rozporządzeniach,

II. WARUNKI UTWORZENIA I UDOSTĘPNIENIA KONTA

§ 3

1. Zarejestrowanie Odbiorcy może nastąpić poprzez złożenie Wniosku:
 - drogą internetową, poprzez wypełnienie FORMULARZA REJESTRACJI IBOK znajdującego się na stronach serwisu <http://www.rwik.pl/>,
 - w formie pisemnej, poprzez wypełnienie Wniosku i dostarczenie go do RWiK pocztą na adres: Regionalne Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o.o. w Białogardzie ul. Ustronie Miejskie 1, 78-200 Białogard z dopiskiem: „IBOK”- Wniosek dostępny jest na stronach serwisu <http://www.rwik.pl/>
 - osobiście: Biuro Obsługi Klienta - Pokój nr 1, RWiK Sp. z o.o. w Białogardzie ul. Ustronie Miejskie 1, w dni robocze od poniedziałku do piątku w godz. od 8:00-14:00.
2. Przed rejestracją w IBOK Odbiorca zobowiązany jest do uważnego zapoznania się z niniejszym Regulaminem.
3. Rejestrując się, Odbiorca potwierdza, że zapoznał się z treścią Regulaminu i wyraża zgodę na wszystkie postanowienia w nim zawarte.
4. RWiK zastrzega sobie prawo do weryfikacji danych zawartych w formularzu zgłoszeniowym, w tym umocowania osoby składającej formularz zgłoszeniowy.
5. Korzystanie z konta jest darmowe i nie wiąże się z żadnymi opłatami.
6. IBOK obsługiwany jest za pomocą przeglądarek internetowych (zalecane najnowsze wersje przeglądarek: Internet Explorer, Opera, Firefox, Chrome, Safari), które mają włączoną akceptację plików cookie.

§ 4

1. Odbiorca wyraża zgodę na wykonanie usługi, polegającej na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemów teleinformatycznych, przy czym dane te są szyfrowane, transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych,
2. Odbiorca wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w związku ze świadczeniem przez RWiK usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną (ustawa z dn. 18 lipca 2002 r. Dz. U. 2013 r. poz. 1422).

III. AKTYWACJA USŁUGI

§ 5

1. Odbiorca po złożeniu wniosku - w terminie do 14 dni od daty jego złożenia - otrzymuje w formie wiadomości na adres e-mail indywidualny login oraz hasło, którym posługuje się przy logowaniu do systemu.
2. Login i hasło przyporządkowane są tylko jednemu Użytkownikowi.
3. Hasło nadawane jest przez RWiK służy do pierwszego zalogowania się w systemie.
Po pierwszym logowaniu Użytkownik powinien dokonać zmiany hasła na dowolnie wybrane przez siebie, składające się z min. 8 znaków, zawierające min. 1 cyfrę oraz min. 1 dużą i małą literę (z wyłączeniem polskich liter).
4. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie trwania umowy.
5. Przeglądane dane, znajdujące się na koncie Użytkownika, są aktualne na dzień poprzedni.
6. Zakończenie korzystania z przeglądania danych następuje przez wylogowanie się z systemu.

IV. ZASADY KORZYSTANIA Z IBOK

§ 6

1. Z usługi może korzystać wyłącznie Odbiorca.
2. Użytkownik po zalogowaniu do systemu IBOK ma dostęp między innymi do następujących funkcji:
 - podawanie stanów wodomierzy,
 - wgląd w historię faktur elektronicznych oraz ich pobranie,
 - sprawdzenie terminów płatności faktur,
 - wgląd do historii odczytu wodomierzy,
 - sprawdzenie terminu upływu legalizacji wodomierza głównego,
 - wgląd do własnych danych osobowych,
 - podgląd i pobranie dokumentów zawartych w zakładce: „DOKUMENTY”,
 - możliwość zadawania pytań czy zgłaszania reklamacji poprzez formularz.

§ 7

1. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji do RWiK dotyczących funkcjonowania IBOK.
2. Reklamacje dotyczące funkcjonowania IBOK można złożyć osobiście w BOK, listownie na adres RWiK, pod numer tel. 0 94 312 32 15 lub poprzez IBOK wysyłając reklamacje w zakładce ZGŁOSZENIA.
3. Reklamacje będą rozpatrywane bez zbędnej zwłoki w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty ich otrzymania.
O sposobie załatwienia reklamacji Użytkownik zostanie poinformowany drogą pisemną, telefoniczną lub pocztą elektroniczną.

V. INFORMACJE TECHNICZNE

§ 8

1. RWiK podejmie wszelkie możliwe działania, celem zapewnienia poprawnego działania IBOK, w zakresie możliwości wynikających z dostępnego poziomu technicznego.
2. RWiK dopuszcza tymczasowe przerwy konserwacyjne oraz aktualizacyjne w dostępie do systemu.
3. RWiK nie ponosi odpowiedzialności za:
 - przerwy w dostępności usługi wywołane zdarzeniami losowymi, a w szczególności awariami urządzeń, awariami sieci teleinformatycznych lub sieci energetycznych itp.,
 - szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych,
 - rzetelność danych przekazanych do IBOK przez Użytkownika,
 - skutki wynikające z wejścia w posiadanie danych dostępu do konta IBOK Użytkownika przez osoby trzecie, chyba że jest to wynikiem zaniedbania przez RWiK,
 - bezprawne działania osób trzecich, ingerujących w system komputerowy Użytkownika, polegające m.in. na włamaniach i wirusach komputerowych,
 - jakiegokolwiek negatywne skutki wynikające z braku aktualnych danych Użytkownika, w związku z niedopełnieniem przez Użytkownika obowiązku ich aktualizacji,
 - konsekwencje wynikające z naruszeń niniejszego Regulaminu dokonanych przez Użytkownika,
4. Odczyt wodomierzy należy podać do ostatniego dnia miesiąca.
5. W przypadku braku zużycia wody należy ponownie podać stan wodomierzy zgodnie z ust. 4.
W przeciwnym wypadku RWiK obciąży Odbiorcę na podstawie średniego zużycia wody za ostatnie trzy miesiące.

§ 9

Celem właściwego zarządzania zasadami zabezpieczania informacji o Odbiorcach, RWiK opracowało oraz wdrożyło Instrukcję zarządzania systemem informatycznym i Politykę bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych. Ich treść udostępniana jest do wglądu osobom upoważnionym do przeprowadzania kontroli. Dotyczy ona następujących kwestii:

- fizycznego zabezpieczenia sprzętu przechowującego dane,
- zabezpieczenia przed niepowołanym dostępem do danych,
- kontroli uprawnień i dostępu,
- ochrony przed wirusami,
- postępowania w sytuacji naruszenia bezpieczeństwa systemu informatycznego, która określa sposób postępowania pracowników RWiK.

VI. ZAKRES OBOWIĄZKÓW I UPRAWNIENÍ

§ 10

Użytkownik:

1. Ponosi pełną odpowiedzialność za wprowadzone dane we wniosku oraz za dyspozycje przekazane poprzez IBOK.
2. Zobowiązany jest do korzystania z IBOK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu, przede wszystkim do:
 - nie udostępniania danych dostępu osobom trzecim,
 - nie przenoszenia na osoby trzecie prawa do korzystania z IBOK,
 - nie podejmowania działań mających na celu ustalenie haseł dostępu innych użytkowników serwisu,
 - wylogowania się po zakończeniu korzystania z serwisu,
 - bieżącego kontrolowania zmian Regulaminu,
3. W przypadku zmiany danych zawartych we Wniosku oraz danych zawartych w umowie o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków jest zobowiązany do ich aktualizacji.
4. Ma prawo zastrzeżenia dostępu do IBOK w przypadku wystąpienia podejrzenia o możliwości wejścia osób trzecich w posiadanie hasła i niemożności samodzielnego dokonania zmiany hasła oraz w innych uzasadnionych przypadkach. Zastrzeżenia można dokonać osobiście w BOK, telefonicznie bądź listownie na adres RWiK, podając dane wymagane w celu identyfikacji Użytkownika, np. PESEL, NIP itp.
5. Może zrezygnować z korzystania z IBOK w każdym czasie. Rezygnacji można dokonać drogą e-mailową, osobiście w BOK, bądź listownie na adres RWiK, wypełniając druk Wniosku. Po uzyskaniu informacji o rezygnacji, RWiK usuwa przetwarzane dotychczas dane osobowe Użytkownika związane ze świadczeniem usług drogą elektroniczną,
6. Ma prawo do podawania stanu wodomierzy przez IBOK po wcześniejszym złożeniu oświadczenia, zawartego we Wniosku,
7. Próba rozliczenia Klienta nie powiedzie się, jeżeli:
 - wprowadzony stan licznika znacznie odbiega od średniej wielkości zużycia energii w stosunku do ostatniego okresu rozliczenia,
 - wprowadzony stan licznika jest niższy od poprzedniego.
8. Ma obowiązek każdorazowo udostępnić służbom wodociągowym dostęp do wodomierzy.

§ 11

RWiK:

1. Zakłada konto IBOK - w terminie do 14 dni od złożenia wniosku przez Odbiorcę - i przekazuje Odbiorcy (w formie wiadomości na adres e-mail) dane niezbędne do zalogowania się do systemu.

2. Zastrzega sobie możliwość zawieszania czynności związanych z utworzeniem konta IBOK do czasu wyjaśnienia niezgodności danych zawartych we wniosku z danymi zawartymi w umowie o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków. Po uzgodnieniu z Odbiorcą kwestii niespójności, zostanie niezwłocznie uruchomiona procedura aktywacji konta IBOK.
3. Usuwa konto Użytkownika w przypadku utraty ważności umowy o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków.
4. Zobowiązane jest do zapewnienia bezpieczeństwa i ochrony danych osobowych Odbiorcy poprzez należyte zachowanie staranności w przestrzeganiu obowiązujących w RWiK procedur ochrony danych osobowych i ochrony systemów informatycznych oraz poprzez wykorzystanie właściwych rozwiązań technicznych.
5. Zastrzega sobie prawo do nieuwzględniania odczytu podanego przez Użytkownika IBOK w sytuacji, gdy występuje jego niezgodność z okresem rozliczeniowym, istnieje domniemanie, że odczyt jest błędny lub gdy RWiK dokonało już odczytu wodomierza. O przyczynie odmowy uwzględnienia odczytu RWiK zamieści stosowny komentarz.
W przypadku niezgodności zostanie wszczęta procedura wyjaśniająca.
6. Zastrzega sobie prawo do udzielania odpowiedzi Użytkownikowi na zgłoszone przez niego wnioski w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia jego otrzymania.
7. Ma prawo zablokować dostęp do konta w przypadku stwierdzenia naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu lub przepisów prawa, jak również braku akceptacji zmian niniejszego Regulaminu.

VII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 12

1. RWiK zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu.
2. O każdej zmianie Regulaminu Użytkownik modułu IBOK zostanie poinformowany w formie pisemnej poprzez wysłanie wiadomości e-mail, wysłanie informacji SMS na zarejestrowany w systemie numer kontaktowy (tylko Użytkownicy korzystający z Usługi Informacyjnej SMS) oraz umieszczenie na stronach serwisu <http://www.rwik.pl/> stosownego komunikatu.

§ 13

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego i ustawy o ochronie danych osobowych.
2. Wszelkie spory wynikłe na tle korzystania z niniejszego Regulaminu rozstrzygane będą przez właściwy sąd.

§ 14

Regulamin wchodzi w życie z dniem podpisania.