

## 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 (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, ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2018r poz. 1000) oraz art. 10 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną - Dz. U. z 2017 r. poz. 1219)
4. Internetowe Biuro Obsługi Klienta dostępne jest pod adresem <https://ibok.rwik.pl/>.

### § 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,
  - Rozliczenie rzeczywiste – samodzielne miesięczne podawanie odczytów poprzez konto w iBOK przez odbiorcę
  - Rozporządzenie - rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2012 roku w sprawie przesyłania faktur w formie elektronicznej, zasad ich przechowywania oraz trybu udostępniania organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej (Dz. U. z 2012 r., poz. 1528),

- Ustawa - Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2002 nr 144 poz. 1204)
- SMS - krótka wiadomość tekstowa wysyłana do użytkownika.

## **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.
7. 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,
8. Utworzenie konta w iBOK jest równoznaczne, że 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. 2002 nr 144 poz. 1204), generowania faktur w formie elektronicznej (Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2012 r., Dz.U. 2012 poz. 1528)

### **III. WARUNKI UDOSTĘPNIANIA I PRZESYŁANIA FAKTUR W FORMIE ELEKTRONICZNEJ**

#### **§ 4**

1. RWiK udostępnia e-faktury w IBOK po uprzednim zalogowaniu przez Odbiorcę na swoje konto.
2. Podając w Akceptacji adres poczty elektronicznej, Klient oświadcza, że jest posiadaczem tego adresu. RWiK Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za udostępnianie osobom trzecim adresu poczty elektronicznej, ani za działania operatorów internetowych.
3. Klient może zmienić adres poczty elektronicznej, na który mają być przesyłane faktury w formie elektronicznej, poprzez ustną, elektroniczną zmianę adresu lub wypełnienie i przesłanie oświadczenia „Akceptacji/Aktualizacji/Wycofaniu udostępniania faktur w formie elektronicznej”, z zaznaczeniem aktualizacji danych.
4. Klient jest uprawniony do wycofania Akceptacji.
5. Sposób postępowania z wycofaniem Akceptacji jest adekwatny do sposobu złożenia Akceptacji na otrzymywanie faktury elektronicznej. Wycofanie Akceptacji można złożyć również za pomocą oświadczenia o „Akceptacji/Aktualizacji/Wycofaniu udostępniania faktur w formie elektronicznej”.
6. W przypadku cofnięcia Akceptacji przez Klienta RWiK Sp. z o.o, traci prawo do przesyłania temu odbiorcy faktur w formie elektronicznej w terminie do 30 dni od dnia otrzymania powiadomienia od Klienta o cofnięciu Akceptacji.
7. W przypadku braku konta w IBOK odbiorca otrzyma fakturę w formacie PDF na podany adres e-mail.
8. Odbiorca o udostępnieniu e-faktury może być poinformowany na dwa sposoby:
  - obligatoryjnie poprzez wysłanie maila z informacją o wystawionej fakturze, datą wystawienia oraz kwotą do zapłaty,
  - opcjonalnie po wcześniejszej aktywacji Usługi Informacyjnej SMS, Odbiorca otrzyma na podany numer kontaktowy, SMS-a z informacją o udostępnieniu e-faktury.
9. E-faktury dostępne będą na koncie Odbiorcy w terminie do 48 godzin od dnia wysłania powiadomienia o udostępnieniu e-faktury.
10. Bieżące e-faktury oraz archiwum e-faktur dostępne są w zakładce FAKTURY.
11. Wszystkie e-faktury zapisane w elektronicznym archiwum będą przechowywane przez okres 6 lat od daty wystawienia e-faktury.

### **IV. 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.

## **V. 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.

## **VI. 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,
  - błędnie podany email przez Odbiorcę
  - nie dostarczenie Odbiorcy faktury elektronicznej z powodu np. przepełnionej skrzynki pocztowej adresata
  - 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 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 niepożądanym dostępem do danych,
- kontroli uprawnień i dostępu,
- ochrony przed wirusami,
- postępowania w sytuacji naruszenia bezpieczeństwa systemu informatycznego, która określa sposób postępowania pracowników RWiK.

## VII. ZAKRES OBOWIĄZKÓW I UPRAWNIENI

#### § 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 (tzw. **Rozliczenie rzeczywiste**). W przypadku braku podania odczytu pracownik Spółki uśredni odczyt z ostatnich 6 miesięcy.
  7. Próba rozliczenia Klienta nie powiedzie się, jeżeli:
    - wprowadzony stan licznika znacznie odbiega od średniej wielkości zużycia wody 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.
8. Wysyła automatyczne powiadomienie na 3 dni przed o zbliżającym się terminie płatności oraz 3 dni po terminie płatności o braku wpłaty.

## **VIII. 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.