

Zakład Gospodarki komunalnej w Wieliczce
Sp. z o.o.
32-020 Wieliczka
ul. J.Jedynaka 30

Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta

Regulamin ten określa zasady i warunki świadczenia usługi iBOK (Internetowe Biuro Obsługi Klienta) drogą elektroniczną za pomocą strony internetowej Zakładu Gospodarki Komunalnej w Wieliczce Sp. z o.o., dostępnej pod adresem <https://ibok.zgk.wieliczka.eu>

Przed rejestracją do iBOK Klient zobowiązany jest do zapoznania się z niniejszym Regulaminem. Rejestracja oznacza, że Klient zapoznał się z jego treścią i wyraża zgodę na wszystkie postanowienia w nim zawarte. Akceptacja postanowień Regulaminu nie wymaga zawierania odrębnej umowy.

Akceptacja niniejszego Regulaminu stanowi jednocześnie zgodę na przetwarzanie danych osobowych Użytkownika w zakresie, w jakim będzie to niezbędne do prawidłowego działania iBOK. Przedsiębiorstwo informuje, iż dane osobowe Użytkownika podlegają ochronie zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz. U. z 2019 r., poz. 1781) oraz 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) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1).

Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu (wglądu) do treści swoich danych oraz ich sprostowania, ograniczenia sprostowania oraz usunięcia danych zgodnie z wyżej przytoczonym Rozporządzeniem.

Zakres przetwarzanych danych wynika z funkcjonalności serwisu iBOK.

I. Postanowienia ogólne

Użyte w Regulaminie określenia, oznaczają:

iBOK – Internetowe Biuro Obsługi Klienta, które ma na celu zarejestrowanym Klientom ZGK w Wieliczce Sp. z o.o. umożliwić uzyskanie informacji związanych z rozliczeniami zgodnie z realizacją podpisanych umów, ułatwić dostęp do informacji, a także usprawnić kontakt Klienta z ZGK w Wieliczce Sp. z o.o. poprzez formularz zgłoszeń.

Administrator – Zakład Gospodarki Komunalnej w Wieliczce Sp. z o.o.

Operator – Dział Obsługi Klienta ZGK w Wieliczce Sp. z o.o.

Klient – osoba prawna, fizyczna lub organizacja, będąca stroną zawartej umowy.

Użytkownik – Klient zarejestrowany w iBOK lub inna osoba działająca w jego imieniu (na podstawie upoważnienia), zarejestrowana w iBOK i posiadająca swój indywidualny login i hasło.

Login – nazwa Użytkownika będąca ciągiem znaków określona przez Klienta, zapisana w procesie rejestracji, konieczna do logowania się Użytkownika do iBOK.

Hasło – określony ciąg znaków (zawierający minimum 7 znaków, w tym 1znak specjalny) określony w procesie rejestracji, niezbędny do logowania się do iBOK.

E-mail – adres poczty elektronicznej Klienta.

Korzystanie z serwisu jest bezpłatne.

II. Zasady rejestracji do iBOK

Zarejestrowanie Klienta do iBOK, może nastąpić wyłącznie elektronicznie poprzez system iBOK udostępniany przez Administratora zgodnie z niniejszym Regulaminem.

Klient wypełnia formularz zgłoszeniowy, w którym zobowiązany jest do podania wszystkich danych w nim określonych, oraz potwierdza akceptację Regulaminu. Klient zobowiązany jest do podania prawdziwych danych. Składając Operatorowi formularz zgłoszeniowy, oświadcza iż podane w nim dane są zgodne ze stanem faktycznym, oraz nie naruszają jakichkolwiek praw osób trzecich.

Po wypełnieniu i wysłaniu formularza zgłoszeniowego następuje automatyczna weryfikacja poprawności danych. Następnie na podany w formularzu adres e-mail zostanie wysłana informacja o aktywacji, lub niemożności aktywacji konta, ze wskazówkami dotyczącymi dalszego postępowania.

W szczególnych przypadkach konto może być aktywowane przez Operatora.

Dostęp do konta Użytkownika przydzielony będzie maksymalnie do 7 dni roboczych liczonych od momentu założenia konta Użytkownika w serwisie iBOK.

W przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania umów na dostarczanie wody (odprowadzanie ścieków) Operator zobowiązany jest zablokować dostęp do konta Klienta w terminie 30 dni kalendarzowych od daty wygaśnięcia (rozwiązania) umowy.

Operator zobowiązany jest do usunięcia danych Klienta z listy Użytkowników iBOK na każde jego żądanie.

Dostęp do konta Użytkownika przydzielany będzie od 3 do 14 dni roboczych, liczonych od momentu otrzymania informacji o dokonaniu aktywacji konta Użytkownika

III. Zakres i warunki świadczenia usług

Użytkownik może korzystać z iBOK po wcześniejszym zalogowaniu się z wykorzystaniem loginu i hasła.

Wszelkie operacje wykonywane przez Użytkownika zalogowanego w iBOK są zapisywane w rejestrze operacji.

Dyspozycja wydana przez Użytkownika za pośrednictwem iBOK jest równoważna z jego pisemną dyspozycją i nie może kwestionowana.

Użytkownik może korzystać z następujących usług:

- a) Faktury – lista faktur z możliwością filtrowania. Użytkownik ma możliwość sprawdzenia m.in. daty wystawienia, terminu płatności, kwoty faktury, oraz ma możliwość pobrania faktur.
- b) Umowy – lista umów z możliwością filtrowania. Użytkownik ma możliwość sprawdzenia numeru umowy, daty jej zawarcia oraz adresu przyporządkowanego do umowy.
- c) Odczyty – lista wodomierzy. Użytkownik ma możliwość sprawdzenia na wybranym liczniku daty odczytu, wskazania licznika oraz typu odczytu.
Użytkownik ma możliwość podania odczytu dla wskazanego wodomierza.
- d) Rozrachunki – Użytkownik ma możliwość wyświetlenia dokumentów ze statusem „zapłacone” i „niezapłacone”. Wyświetlone są informacje takie jak numer dokumentu, data wystawienia, termin płatności, zapłacono (lub winien), pozostało do zapłaty, operacje.
- e) Dokumenty – Użytkownik ma możliwość pobrania dokumentów udostępnionych przez Administratora dokumentów.
- f) Dane Klienta – Użytkownik ma możliwość wyświetlenia swoich danych oraz możliwość ich aktualizacji.
- g) Zgłoszenia – Użytkownik ma możliwość wysyłania zgłoszenia do Administratora.
- h) Podania stanu wodomierza, czas realizacji zgłoszenia wynosi do 5 dni roboczych.

IV Warunki korzystania z serwisu

- a) Administrator może bez podania przyczyny zmienić widoczność danych w iBOK, lub dodawać nowe, oraz zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania iBOK. Wymaga to jednak zmiany regulaminu. Regulamin staje się obowiązujący w momencie jego opublikowania na stronie serwisu.
- b) Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika treści innych niż wymagane przy rejestracji (np. Informacji reklamowych lub o charakterze bezprawnym) a także podejmowanie działań mogących wywołać wadliwe funkcjonowanie serwisu. Użytkownik ponosi wszelką odpowiedzialność za informacje umieszczane na stronie serwisu IBOK.
Administrator ma prawo do zablokowania dostępu do konta w przypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa.
- c) Jeżeli dostęp do IBOK zostanie w jakikolwiek sposób zablokowany Użytkownik nie może rościć sobie żadnych praw z tego tytułu.
- d) Operator podejmie wszystkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie serwisu w zakresie własnych możliwości technicznych.
- e) Zgłoszenie przez Użytkownika nieprawidłowości lub reklamacji możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres zgk@wieliczka.eu
Zgłoszenie (reklamacja) powinno zawierać szczegółowy opis występującego problemu.
Zgłoszenie (reklamacje) będzie rozpatrzone w terminie do 30 dni roboczych.
Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia użytkownika z obowiązku terminowej zapłaty należności.
- f) Operator iBOK nie odpowiada za szybkość przesyłanych danych i ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.

V. Rezygnacja z usługi

Użytkownik ma prawo rezygnacji z dostępu do iBOK w każdym czasie, w szczególności gdy nie zaakceptuje zmian wprowadzonych do Regulaminu lub wyrazi sprzeciw dotyczący przetwarzania danych osobowych. Rezygnację można złożyć: pisemnie w siedzibie Administratora, bezpośrednio przez iBOK, oraz elektronicznie na adres zgk@wieliczka.eu. Wyrażenie sprzeciwu dotyczącego przetwarzania danych będzie równoznaczne ze złożeniem rezygnacji z korzystania z IBOK.

Administrator zastrzega sobie prawo do rezygnacji ze świadczenia usługi iBOK, w przypadku:

- a) Rozwiązania (wygaśnięcia) Umowy pomiędzy Administratorem a Klientem w terminie 30 dni kalendarzowych od daty rozwiązania (wygaśnięcia) umowy,
- b) Wykorzystywanie iBOK w sposób niezgodny z Regulaminem lub przepisami prawa.

Powiadomienie o rezygnacji ze świadczenia usługi iBOK następuje poprzez przesłanie informacji na adres e-mail podany przy rejestracji Użytkownika.

Rezygnacja z iBOK skutkuje brakiem dostępu do usług świadczonych przez system iBOK.

VI. Odpowiedzialność Użytkownika

- a) Użytkownik zobowiązany jest do zabezpieczenia nazwy Użytkownika i hasła przed dostępem osób trzecich.
- b) Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z iBOK zgodnie z prawem oraz postanowieniami Regulaminu.
- c) Informacje uzyskane przez użytkownika za pośrednictwem iBOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń wobec administratora.

VII. Odpowiedzialność Administratora

- a) Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem iBOK.
- b) Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia identyfikatora użytkownika oraz hasła przez osoby trzecie.
- c) Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z nieodbierania przez Użytkownika wiadomości przesyłanych drogą mailową lub udostępnianych w iBOK przez Administratora.

VIII. Postanowienia końcowe

Dane udostępnione w serwisie iBOK mają jedynie charakter informacyjny.

Zabronione jest dostarczaniu do systemu teleinformatycznego Administratora treści :

- a) Powodujących zakłócanie pracy bądź przeciążania systemu teleinformatycznego iBOK.
- b) Naruszających dobra osobiste osób trzecich, ogólnie przyjętych norm społecznych bądź przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

W kwestiach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

Ewentualne postępowanie sądowe będzie odbywać się przed sądem właściwym dla siedziby Administratora.

Regulamin wchodzi w życie z dniem podpisania z mocą od jego publikacji na stronie iBOK.

KLAUZULA INFORMACYJNA –PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH INTERNETOWE BIURO OBSŁUGI KLIENTA (iBOK)

- 1. Administrator** - Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest **Zakład Gospodarki Komunalnej w Wieliczce Sp. z o.o. z siedzibą w Wieliczce (32-020) ul. Jedynaka 30**

Szanowni Państwo, zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27kwietnia w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) informujemy, że:

2. Inspektor ochrony danych

W razie jakichkolwiek pytań w zakresie ochrony danych osobowych prosimy o kontakt z Inspektorem Ochrony Danych na adres e-mail: iod@synergiaconsulting.pl

3. Cel i podstawy przetwarzania

Dane osobowe Użytkownika będą przetwarzane przez ZGK w Wieliczce Sp. z o.o. w celu realizacji procesu rejestracji i świadczenia usług w ramach iBOK (na podstawie Regulaminu korzystania z iBOK), na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO, a także na podstawie udzielonej zgody (art. 6 ust. 1 lit a RODO).

4. Odbiorcy danych osobowych

Odbiorcami Państwa danych osobowych będą podmioty związane z prowadzoną przez ZGK w Wieliczce Sp. z o.o. działalnością gospodarczą, w szczególności dostawcy systemów informatycznych i usług IT.

5. Okres przechowywania danych osobowych

Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celów określonych w pkt 3, a po tym czasie przez okres oraz w zakresie wymaganym przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

6. Prawa osób, których dane dotyczą

Użytkownik ma prawo do:

- a) dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii;
- b) sprostowania (poprawiania) swoich danych osobowych;
- c) ograniczenia przetwarzania danych osobowych;
- d) usunięcia danych osobowych;
- e) wniesienia sprzeciwu;
- f) wniesienia skargi do Prezesa UODO (na adres Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2,00 – 193 Warszawa), jeżeli uzna, że przetwarzanie danych osobowych odbywa się w sposób niezgodny z prawem.

W przypadku, gdy przetwarzanie danych osobowych odbywa się na podstawie zgody osoby na przetwarzanie danych osobowych (art. 6 ust. 1 lit a RODO), przysługuje Pani/Panu prawo do cofnięcia tej zgody w dowolnym momencie. Cofnięcie to nie ma wpływu na zgodność przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem, z obowiązującym prawem.

7. Informacja o wymogu podania danych

Podanie danych jest dobrowolne jednak ich niepodanie będzie skutkowało brakiem możliwości realizacji zleconej usługi i korzystaniem z iBOK. W pozostałym zakresie podanie danych jest dobrowolne.

W trakcie rejestracji Klient wypełnia formularz zgłoszeniowy, w którym zobowiązany jest do podania wszystkich danych w nim określonych, oraz potwierdza akceptację Regulaminu. Dane niezbędne do rejestracji można uzyskać wcześniej w siedzibie Administratora.

Użytkownik składając Administratorowi formularz zgłoszeniowy, oświadcza iż podane w nim dane są kompletne i zgodne ze stanem faktycznym, oraz nie naruszają jakichkolwiek praw osób trzecich.

W przypadku wygaśnięcia tytułu prawnego do lokalu, niezwłocznie zostanie zablokowany dostęp do konta użytkownika z jednoczesnym usunięciem danych z listy Użytkowników

Po wypełnieniu formularza zgłoszeniowego Klient zatwierdza wprowadzone dane oraz potwierdza poprawność adresu poczty elektronicznej.

Każdy formularz jest weryfikowany przez Administratora pod względem poprawności danych.