

Regulamin korzystania z usług Internetowego Biura Obsługi Klienta

§ 1 Postanowienia wstępne

1. Regulamin korzystania z usług Internetowego Biura Obsługi Klienta Zakładu Inżynierii Miejskiej Sp. z o.o. w Mikołowie oraz zasady zabezpieczania danych osobowych Odbiorców i udostępnionych przez nich informacji.
2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - Ustawa - ustawa z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jednolity z 2016r. poz. 1030 z późn. zm.),
 - Regulamin - niniejszy Regulamin korzystania z usług Internetowego Biura Obsługi Klienta,
 - IBOK - Internetowe Biuro Obsługi Klienta,
 - ZIM – Zakład Inżynierii Miejskiej Sp. z o.o. w Mikołowie
 - Klient - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej korzystająca z usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i/lub zbiorowego odprowadzania ścieków, i/lub z usług sprzedaży ciepła, na podstawie pisemnej umowy zawartej z Zakładem Inżynierii Miejskiej Sp. z o.o. w Mikołowie
 - Użytkownik -Klient zarejestrowany w Internetowym Biurze Obsługi Klienta posiadający login i hasło,
 - Nr kontrahenta - numer identyfikacyjny („KOD” Klienta) znajdujący się na fakturze w polu „Nabywca/Płatnik” za sprzedaż wody i/lub odprowadzanie ścieków i/lub sprzedaż ciepła,
 - Login – numer klienta („KOD”) czyli indywidualny numer przypisany dla każdego Klienta występujący na fakturze w polu „Nabywca/Płatnik)
 - Hasło - losowy ciąg znaków znanych wyłącznie użytkownikowi zapewniający dostęp do IBOK,
 - Operator/Administrator IBOK – pracownik ZIM/osoba nadzorująca funkcjonowanie IBOK,
 - System – system informatyczny Internetowego Biura Obsługi Klientów, umożliwiający Użytkownikom dostęp do indywidualnego konta IBOK, przesyłanie informacji za pośrednictwem Internetu oraz umożliwiający ZIM przyjmowanie, przechowywanie, przetwarzanie, ujawnianie i ochronę informacji udostępnionych przez Odbiorcę,



- Faktura elektroniczna - faktura w formie elektronicznej, zawiera dane wymagane ustawą i przepisami wydanymi na jej podstawie wystawiona i otrzymana w dowolnym formacie elektronicznym w rozumieniu ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (tekst jednolity z 2016r. nr poz. 710 z późn. zm.),
 - Akceptacja sposobu i warunków przesyłania faktur w formie elektronicznej – zgoda na przesyłanie faktur w formie elektronicznej w rozumieniu ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług jw.
 - Umowa - umowa na zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków i/lub sprzedaż ciepła,
3. Korzystanie z IBOK jest bezpłatne.
 4. IBOK jest dostępny dla Użytkowników 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. ZIM zastrzega możliwość dokonywania przerw w dostępie do IBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych. Informacja o planowanej przerwie w świadczeniu usług będzie zamieszczona na IBOK z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem.
 5. ZIM zastrzega, iż przerwa w dostępie usług może nastąpić bez uprzedzenia w przypadku awarii Systemu.
 6. Regulamin korzystania z IBOK jest dostępny na stronie <https://ibok.zim.com.pl> oraz w siedzibie ZIM. Użytkownik ma możliwość jego pozyskania, odtwarzania i utrwalania jego treści. ZIM umożliwia Odbiorcy zapoznanie się z treścią Regulaminu przed podpisaniem Porozumienia w zakresie Korzystania z IBOK.

§ 2 Rejestracja

1. Klient zobowiązany jest przed rejestracją do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu.
2. Uruchomienie konta Użytkownika następuje niezwłocznie po zweryfikowaniu danych przez Operatora/Administratora.
3. Podczas tworzenia konta Użytkownika automatycznie tworzony jest główny profil użytkownika zawierający nr kontrahenta i hasło. Login jest niepowtarzalny, niezmienny i przypisany Użytkownikowi.
4. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie korzystania z systemu IBOK.
5. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć numer kontrahenta oraz hasło przed dostępem osób trzecich.
6. Rezygnacja z korzystania z systemu IBOK nie powoduje rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków i/lub sprzedaż ciepła,
7. Rozwiązanie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków i/lub sprzedaż ciepła nie skutkuje natychmiastowym usunięciem danych osobowych z systemu oraz unieważnieniem funkcjonujących nr kontrahenta i hasła.
8. Konto Użytkownika będzie istniało w systemie IBOK co najmniej do momentu uregulowania wszystkich rozliczeń wynikających z rozwiązanych umów na dostarczane usługi.
9. Operator/Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Klienta z listy użytkowników na każde jego żądanie zgłoszone korespondencyjnie lub poprzez e-mail wysłane na adres Operatora/Administratora.

§ 3 Rodzaje i zakres usług

1. Usługi Internetowego Biura Obsługi Klienta są dostępne wyłącznie dla Użytkowników IBOK i umożliwiają skorzystanie między innymi z następujących usług:
 - sprawdzenie odczytu wodomierzy i ciepłomierzy oraz wgląd w ich historię,
 - podawanie odczytu wodomierzy oraz ciepłomierzy,
 - przeglądanie wystawionych faktur z możliwością ich wydruku,
 - analizowanie danych i wykresów dotyczących zużycia wody i odprowadzania ścieków oraz zużycia ciepła,
 - analizowanie danych dotyczących dokonanych płatności,
 - analizowanie danych dotyczących rozliczeń oraz salda konta,
 - szybkiego otrzymywania przekazywanych przez ZIM istotnych dla Użytkownika informacji,
 - Użytkownicy (Klienci korzystający z IBOK) którzy wyrazili zgodę na przesyłanie faktur VAT w formie elektronicznej będą otrzymywać powiadomienia SMS/e-mail o wystawionej fakturze,
 - Użytkownicy (Klienci korzystający z IBOK) którzy wyrazili odpowiednie zgody na usługę, mogą otrzymywać różne powiadomienia SMS/e-mail w związku z np. wystawionymi fakturami, których termin płatności upłynął lub o zbliżającym się terminie płatności faktury.
 - przekazywanie dyspozycji np. o zwrot nadpłaty,
 - przekazywanie reklamacji, uwag, wniosków poprzez formularz sprawy.

§ 4 Płatności

1. ZIM udostępnia w IBOK możliwość dokonania szybkiej płatności on-line. W przypadku skorzystania z szybkiej płatności za datę zapłaty uznaje się datę wykonania przelewu przez Użytkownika.

§ 5 Warunki udostępnienia i korzystania z IBOK

1. IBOK jest własnością ZIM
2. Korzystającym z usługi IBOK może być wyłącznie Użytkownik będący stroną umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, i/lub sprzedaż ciepła podpisanej z ZIM,
3. Udostępnienie Odbiorcy usługi następuje po spełnieniu łącznie przez niego poniższych warunków:
 - posiada umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, i/lub sprzedaż ciepła,
 - dokonał rejestracji w systemie IBOK,
 - zalogował się do systemu poprzez wpisanie prawidłowego loginu i hasła.

4. Operator/Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w wypadku stwierdzenia, że Użytkownik korzysta z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
5. Operator/Administrator jest upoważniony do weryfikacji danych lub wniosków przesyłanych przez Użytkownika za pośrednictwem IBOK, jeżeli zachodzą uzasadnione wątpliwości co do ich poprawności lub kompletności.
6. ZIM nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z udostępnienia przez Użytkownika identyfikatora Użytkownika (nr kontrahenta/Login) oraz hasła osobom trzecim.
7. ZIM zastrzega sobie prawo zmiany treści Regulaminu. W przypadku dokonania zmiany w Regulaminie, ZIM poinformuje o tym niezwłocznie Użytkowników poprzez publikację jednolitego tekstu Regulaminu na stronie internetowej ZIM oraz poprzez umieszczenie stosownego komunikatu w systemie IBOK. Użytkownik ma prawo do odstąpienia od porozumienia w zakresie korzystania z IBOK w przypadku braku akceptacji zamieszczonych zmian poprzez złożenie do ZIM pisemnego oświadczenia o rezygnacji.

§ 6 Wymagania techniczne

1. Za prawidłowe działanie IBOK odpowiada ZIM, który podejmie wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie systemu w zakresie możliwości wynikających z dostępu technicznego.
2. Do prawidłowego działania IBOK wymagana jest:
 - przeglądarka internetowa: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Opera, Google Chrome,
 - minimalna szybkość łącza internetowego powyżej 256 KB/s.

§ 7 Nieprawidłowe działanie systemu

1. W razie stwierdzenia przez Użytkownika nieprawidłowości w funkcjonowaniu systemu IBOK, powinien on niezwłocznie przekazać informację, zawierającą opis stwierdzonych nieprawidłowości na adres mailowy: administrator.ibok@zim.com.pl

§ 8 Zabezpieczenia dostępu do IBOK

1. Dostęp do systemu jest możliwy jedynie po poprawnej identyfikacji Użytkownika na podstawie loginu i hasła.
2. W trakcie dostępu do systemu następuje połączenie między stronami, które jest szyfrowane przy wykorzystaniu technologii SSL/HTTPS.
3. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu (na przykład w trakcie rejestracji, logowania itp.) zobowiązany jest do kontaktu z Operatorem/Administratorem IBOK

za pośrednictwem poczty elektronicznej: administrator.ibok@zim.com.pl lub osobiście w siedzibie ZIM.

4. Szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z IBOK to możliwość uzyskania przez nieuprawnione osoby dostępu do danych transmitowanych przez sieć lub przechowywanych na dołączonych do sieci komputerach i ingerencji w te dane, co może spowodować w szczególności ich utratę, nieuprawnioną zmianę lub uniemożliwienie korzystania z określonych usług.
5. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za wszystkie skutki wynikłe z korzystania/ dostępu do IBOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie hasła Użytkownika.
6. ZIM ma prawo do zablokowania realizacji dyspozycji (np. podanie stanu wodomierza lub ciepłomierza) gdy zaistnieje uzasadniona wątpliwość, co do jej autentyczności lub niezgodność ze stanem faktycznym.
7. Zakazuje się umieszczania w systemie IBOK tekstów naruszających obowiązujące przepisy prawa oraz używania słów powszechnie uznawanych za obelżywe, rozsyłanie spamu i niezamówionej informacji handlowej oraz uprawianie działalności komercyjnej, reklamowej, promocyjnej itp. Treści takie zostaną niezwłocznie usunięte przez Operatora/Administratora.

§ 9 Przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników jest Zakład Inżynierii Miejskiej Spółka z o.o. z siedzibą w Mikołowie, 43-190 Mikołów; ul. Kolejowa 4. Dane Użytkowników będą przetwarzane zgodnie z Ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych 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 w celu umożliwienia korzystania z usługi IBOK.
2. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. a) i b) 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
3. Dane będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji usługi IBOK i roszczeń wynikających ze świadczenia usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i/lub zbiorowego odprowadzania ścieków, i/lub sprzedaży ciepła.
4. Użytkownikowi przysługuje prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w przypadku uznania, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy powszechnie obowiązującego prawa
5. Dane będą udostępniane jedynie uprawnionym podmiotom, w okolicznościach przewidzianych w powszechnie obowiązujących przepisach.
6. Użytkownik ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz do ich poprawiania.
7. Podanie danych jest dobrowolne, ale konieczne do realizacji niniejszej umowy.
8. Składając wniosek o rejestrację konta w Systemie, Użytkownik zobowiązany jest wyrazić zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych przez Zakład Inżynierii Miejskiej Spółka z o.o. z siedzibą w Mikołowie przy ul. Kolejowej 4, 43-190 Mikołów w celu umożliwienia świadczenia usługi.

§ 10 Postanowienia końcowe

1. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z IBOK zgodnie z niniejszym Regulaminem, umową o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, i/lub sprzedaży ciepła, wraz z innymi uregulowaniami stanowiącymi integralną część cytowanej umowy oraz ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jednolity z 2016r. poz.1030 z późn. zm.).
2. Zmiana Regulaminu nie powoduje zmiany umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków i/lub sprzedaży ciepła.
3. Bezpośredni dostęp do Internetowego Biura Obsługi Klienta IBOK: <https://ibok.zim.com.pl>