

REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W ZAKRESIE
KORZYSTANIA Z INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA
STRZELECKICH WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI SP. Z O.O.
Z SIEDZIBĄ W STRZELCACH OPOLSKICH

Na podstawie art. 8 ustęp 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t. j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1219; zm.: Dz. U. z 2018 r. poz. 650 dalej „Ustawa o świadczeniu usług”) Strzeleckie Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o.o. z siedzibą w Strzelcach Opolskich, ul. Mickiewicza 10, 47-100 Strzelce Opolskie, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego w Sądzie Rejonowym w Opolu Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000131719, NIP 756-10-03-146, REGON 530997537, wysokość kapitału zakładowego 69 864 300,00 PLN określa Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta (dalej „Regulamin”).

I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa rodzaj i zakres usług świadczonych przez Spółkę drogą elektroniczną, zasady i warunki świadczenia tych usług, warunki zawierania i rozwiązywania Porozumienia w sprawie świadczenia tych usług oraz tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Każdy korzystający z Usługi jest zobowiązany do przestrzegania postanowień Regulaminu oraz powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

II. Definicje

Użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć następująco:

1. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, korzystająca z Usługi na podstawie zawartego ze Spółką Porozumienia o świadczenie usług drogą elektroniczną, posiadająca Konto Klienta i korzystająca z usług świadczonych przez Spółkę w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków;
2. **Spółka** – Strzeleckie Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o.o. z siedzibą w Strzelcach Opolskich, ul. Mickiewicza 10, 47-100 Strzelce Opolskie, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego w Sądzie Rejonowym w Opolu Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000131719, NIP 756-10-03-146, REGON 530997537, wysokość kapitału zakładowego 69 864 300,00 PLN, posiadająca stronę internetową: swik.com.pl, adres poczty elektronicznej: swik@swik.com.pl, telefon: 77 461 27 08;
3. **IBOK** – aplikacja internetowa Spółki pod nazwą „Internetowe Biuro Obsługi Klienta”, dostępna nieodpłatnie dla Klienta pod adresem ibok.swik.pl za pomocą której możliwe jest korzystanie z Usługi;
4. **Usługa** – usługa świadczona przez Spółkę drogą elektroniczną za pośrednictwem IBOK, polegająca na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą sieci telekomunikacyjnej Internet, na indywidualne żądanie Klienta, bez jednoczesnej obecności stron. Usługa umożliwiająca zdalny dostęp Klienta do informacji i usług, szczegółowo uregulowanych w Porozumieniu w sprawie świadczenia usług drogą elektroniczną oraz w Rozdziale IV Regulaminu;
5. **Konto Klienta** – zbiór informacji, danych i funkcji utworzonych i udostępnionych indywidualnemu Klientowi przez Spółkę w ramach IBOK. Klient po zalogowaniu otrzymuje dostęp do powyższych informacji, danych i funkcji;
6. **Rejestracja** – zespół czynności podjętych przez Klienta w celu utworzenia Konta Klienta, w szczególności polegających na podaniu niezbędnych danych identyfikujących Klienta;

7. **Login** – unikalny numer identyfikacyjny nadany przez Spółkę dla każdego Klienta, służący do identyfikacji Klienta przy korzystaniu z IBOK;
8. **Hasło** – losowy ciąg znaków, kombinacja min. 8 znaków (w tym przynajmniej 1 duża litera i 1 cyfra) znanych wyłącznie Klientowi, zapewniająca wyłączność dostępu do IBOK;
9. **Administrator IBOK** – osoba nadzorująca ze strony Spółki funkcjonowanie IBOK;
10. **Porozumienie w sprawie świadczenia usług drogą elektroniczną** – umowa zawierana pomiędzy Spółką a Klientem, na podstawie której Klient korzysta z Usługi.

III. Warunki świadczenia Usługi

1. Spółka świadczy na rzecz Klienta Usługę na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Spółka świadczy Usługę na rzecz Klienta nieodpłatnie.
3. Dostęp do Systemu IBOK jest możliwy po wejściu na stronę internetową www.ibok.swik.pl, gdzie znajduje się link do logowania lub bezpośrednio na stronie [https:// ibok.swik.pl](https://ibok.swik.pl)
4. Klient może korzystać z Usługi po dokonaniu akceptacji postanowień Regulaminu.
5. Warunkiem korzystania przez Klienta z IBOK jest zawarcie ze Spółką Porozumienia.
6. Porozumienie zawierane jest na czas określony lub nieokreślony w formie pisemnej.
7. Uruchomienie konta Klienta następuje niezwłocznie po podpisaniu Porozumienia.
8. Klient jest zobowiązany do podania w Porozumieniu jednego adresu poczty elektronicznej, na który otrzyma informację o przydzielonym mu loginie i tymczasowym hasle.
9. Każdorazowa zmiana danych Klienta zawartych w Porozumieniu wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
10. Podczas tworzenia konta Klienta automatycznie tworzony jest główny profil Klienta generujący indywidualny login i hasło. Klient otrzymuje przydzielony login oraz tymczasowe hasło poprzez wiadomość e-mail. Zaleca się zmianę otrzymanego hasła na własne po pierwszym logowaniu. Login jest niepowtarzalny, niezmienny i przypisany Klientowi przez cały okres trwania umowy.
11. W przypadku, gdy Klient zapomni hasła dostępu do IBOK, na stronie logowania powinien niezwłocznie zaznaczyć opcję „zapomniałeś hasła?”, która automatycznie wygeneruje i wyśle nowe, tymczasowe hasło na podany podczas rejestracji adres e-mail. Zaleca się zmianę hasła tymczasowego na własne po zalogowaniu Klienta do systemu.
12. Hasło Klienta jest przechowywane w postaci zaszyfrowanej, niedostępnej dla innych Klientów oraz Pracowników Spółki.
13. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie korzystania z systemu IBOK.
14. Rozwiązanie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków lub Porozumienia skutkuje usunięciem danych osobowych z systemu oraz unieważnieniem funkcjonującego loginu i hasła.
15. Klientowi przysługuje prawo zastrzeżenia dostępu do IBOK w przypadku wystąpienia podejrzenia o możliwości wejścia osób trzecich w posiadanie hasła i niemożności samodzielnego dokonania zmiany hasła oraz innych uzasadnionych przypadkach.
16. Zastrzeżenie należy zgłosić:
 - 1) osobiście w siedzibie Spółki w Biurze Ekonomicznym,
 - 2) telefonicznie pod nr telefonu (77) 4612708 , (77) 4613965 z podaniem danych identyfikujących Klienta t.j nr nabywcy, nr umowy, adres posesji.
17. Korzystanie przez Klienta z Usługi wymaga każdorazowego zalogowania się do IBOK, które następuje po wprowadzeniu poprawnego indywidualnego loginu i hasła.
18. Klient jest zobowiązany do zachowania w tajemnicy loginu i hasła oraz do nieudostępniania ich osobom trzecim.



19. Dane i informacje zgromadzone i udostępniane Klientowi na Koncie Klienta podlegają automatycznej aktualizacji z 24 godzinnym opóźnieniem, związanym z możliwościami technicznymi IBOK.

IV. Zakres Usługi

1. W ramach Usługi Klient zyskuje dostęp do danych, informacji i funkcji IBOK, w tym:
 - 1) **Strona główna** – prezentacja informacji na temat Spółki, podstawowych danych dotyczących zalogowanego Klienta, wiadomości oraz komunikatów,
 - 2) **Faktury** – przeglądanie wystawionych przez Spółkę faktur VAT z tytułu świadczonych przez nią usług z możliwością ich wydruku,
 - 3) **Umowy** – możliwość przeglądania listy wszystkich zawartych pomiędzy Klientem i Spółką umów,
 - 4) **Odczyty** – podawanie wskazań wodomierzy oraz wgląd w historię odczytów,
 - 5) **Informacje** – otrzymywanie przekazywanych przez Spółkę istotnych dla Klientów informacji,
 - 6) **Analizy** – analizowanie danych i wykresów dotyczących zużycia wody i odprowadzania ścieków.
 - 7) **Dane Klienta** – zarządzanie danymi teleadresowymi,
 - 8) **Zgłoszenia** – możliwość zgłaszania awarii i reklamacji (kontakt ze Spółką).
 - 9) **Udostępnianie dokumentów** – możliwość pobrania dokumentów i formularzy udostępnianych przez Spółkę.
2. Usługa umożliwia Klientowi w szczególności korzystanie z funkcji, o których mowa w ustępie 1, a także zmianę hasła i usunięcie Konta Klienta.
3. Zakres Usługi może ulec modyfikacjom, w szczególności z powodu zmiany lub rozszerzenia funkcjonalności Systemu IBOK. O wszelkich zmianach, o których mowa powyżej, Spółka powiadomi Klienta poprzez stosowną informację umieszczoną w IBOK.

V. Wymagania techniczne

1. Warunkiem koniecznym do korzystania z Usługi jest posiadanie przez Klienta:
 - a. dostępu do sieci Internet,
 - b. zainstalowanej przeglądarki internetowej,
 - c. adresu poczty elektronicznej.
2. Za prawidłowe działanie IBOK odpowiada Administrator IBOK.
3. Do prawidłowego działania IBOK wymagana jest przeglądarka internetowa Internet Explorer w wersji 9.x, Fire Fox 60.x, Opera 9.x, Google Chrome 16.xc minimalna szybkość łącza internetowego powyżej 256 KB/s.
4. Prawidłowe korzystanie z IBOK wymaga posiadania przez Klienta odpowiednich parametrów technicznych sprzętu i oprogramowania, zgodnie z zapisami pkt V niniejszego Regulaminu.
5. Administrator IBOK podejmie wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie systemu w zakresie możliwości wynikających z dostępu technicznego.
6. Dostęp do systemu jest możliwy jedynie po poprawnej identyfikacji Klienta na podstawie loginu i hasła.
7. W trakcie dostępu do systemu następuje połączenie między stronami, które jest szyfrowane przy wykorzystaniu technologii **SSL/HTTPS**.
8. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu (na przykład w momencie rejestracji, logowania) zobowiązany jest do kontaktu z Administratorem IBOK za pośrednictwem poczty elektronicznej: swik@swik.com.pl, w siedzibie Spółki ul. Mickiewicza 10 w Strzelcach Opolskich od poniedziałku do piątku w godz. 7:00-15:00 lub telefonicznie pod nr telefonu (77) 4612708 lub (77) 4613965.
9. Korzystanie przez Klienta z Systemu IBOK może wiązać się z ryzykiem związanym z wykorzystywaniem sieci Internet (na przykład złośliwe, szkodliwe lub szpiegujące oprogramowanie). W celu



- zminimalizowania zagrożeń, o których mowa powyżej, Klient powinien zachowywać należyta ostrożność, w tym aktualizować system operacyjny, zainstalować i aktualizować program antywirusowy, dbać o należyte zabezpieczenie Loginu i Hasła.
10. W celu uniemożliwienia przypadkowego dostępu do Konta Klienta osobom trzecim, po każdorazowym skorzystaniu z Konta Klienta, Klient powinien wylogować się z niego korzystając w tym celu z odpowiedniej funkcji dostępnej w panelu Konta Klienta.
 11. W przypadku wystąpienia prawdopodobieństwa, że osoby nieuprawnione weszły w posiadanie Loginu i/lub Hasła, zaleca się niezwłoczną zmianę Loginu i/lub Hasła.
 12. IBOK, w celu prawidłowego świadczenia przez Spółkę Usługi, stosuje pliki Cookies. W każdej chwili Klient może wyrazić zgodę na stosowanie plików Cookies przez System IBOK lub ją odwołać poprzez zmianę ustawień przeglądarki internetowej. Korzystanie z Systemu IBOK z ustawioną zgodą na korzystanie z plików Cookies oznacza, że będą one zapisywane na urządzeniu końcowym (np. komputerze, smartfonie) Klienta.
 13. Spółka zobowiązana jest udostępnić Klientowi aktualne informacje o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usług świadczonych drogą elektroniczną oraz funkcji i celu oprogramowania lub danych niebędących składnikiem treści usługi, wprowadzanych przez Klienta do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Klient. Wszelkie informacje będą udostępniane przy pomocy IBOK lub za pośrednictwem dostępnych u Spółki środków komunikacji, w tym przy wykorzystaniu poczty elektronicznej.
 14. Spółka zapewnia Klientowi ochronę i poufność przesyłanych drogą elektroniczną danych w szczególności poprzez przechowywanie danych przy użyciu odpowiednich środków bezpieczeństwa oraz stosowanie odpowiedniego, zabezpieczonego panelu administracyjnego.
 15. Spółka 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 Klienta do Konta Klienta wyłącznie po wprowadzeniu indywidualnego Loginu i Hasła.

VI. Prawa i obowiązki stron

1. Klient jest zobowiązany do korzystania z Usługi zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, treścią niniejszego Regulaminu oraz dobrymi obyczajami, w sposób, który nie narusza praw osób trzecich.
2. Dostarczanie przez Klienta treści sprzecznych z prawem jest zabronione.
3. Spółce przysługuje prawo do wstrzymania świadczenia Usługi w przypadkach określonych przez obowiązujące przepisy prawa, a także w przypadku stwierdzenia naruszenia przez Klienta postanowień niniejszego Regulaminu.
4. Spółce przysługuje prawo do wstrzymania świadczenia Usługi w związku z prowadzonymi pracami konserwacyjnymi lub których przedmiotem jest modyfikacja IBOK.
5. O wstrzymaniu świadczenia Usługi Spółka każdorazowo powiadomi przy pomocy IBOK lub za pośrednictwem dostępnych w Spółce środków komunikacji, w tym przy wykorzystaniu poczty elektronicznej.
6. Klientowi w każdym czasie przysługuje prawo wystąpienia z wnioskiem do Spółki o usunięcie Konta Klienta. Usunięcie Konta Klienta przez Spółkę następuje niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania wniosku, o którym mowa powyżej.
7. Klient zobowiązuje się do:
 - a. korzystania z Konta Klienta w sposób uniemożliwiający ingerencję osób trzecich,
 - b. każdorazowego wylogowania się z Konta Klienta po zakończeniu korzystania z Usługi,
 - c. niepodjęcia czynności mogących mieć wpływ na prawidłowe działanie IBOK lub zasobów teleinformatycznych Spółki.



8. Przed zawarciem Porozumienia o świadczenie usług drogą elektroniczną Klientowi przysługuje prawo zapoznania się z treścią niniejszego Regulaminu.
9. Porozumienie może zostać rozwiązane przez Klienta w każdym czasie, z zachowaniem 1 miesięcznego okresu wypowiedzenia. Porozumienie może być także rozwiązane w każdym czasie za porozumieniem stron.
10. Rozwiązanie Porozumienia w trybie określonym w ust. 9 niniejszego paragrafu nie powoduje rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków oraz zawartych z tego tytułu innych usług dodatkowych.
11. Wypowiedzenie Porozumienia wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
12. Porozumienie ulega również rozwiązaniu z dniem, w którym:
 - a. wygasła lub została rozwiązana umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków łącząca Klienta będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej ze Spółką, bez konieczności składania oświadczenia o jego rozwiązaniu,
 - b. rozwiązania Klienta będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej,
 - c. usunięcia przez Spółkę Konta Klienta na wniosek Klienta.
13. Spółce przysługuje prawo do rozwiązania Porozumienia o świadczenie usług drogą elektroniczną w trybie natychmiastowym w przypadku:
 - a. naruszenia przez Klienta postanowień Regulaminu, po uprzednim wezwaniu go do zaniechania dokonywania naruszeń, wyznaczeniu mu w tym celu co najmniej 7 dniowego terminu i bezskutecznym jego upływie,
 - b. umieszczenia lub próbie umieszczenia w IBOK treści naruszających prawo, po uprzednim wezwaniu go do zaniechania dokonywania naruszeń, wyznaczeniu mu w tym celu co najmniej 7 dniowego terminu i bezskutecznym jego upływie,
 - c. wykorzystywania Usługi w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem, po uprzednim wezwaniu go do zaniechania dokonywania naruszeń, wyznaczeniu mu w tym celu co najmniej 7 dniowego terminu i bezskutecznym jego upływie.
14. Każdej ze stron przysługuje prawo rozwiązania Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w trybie natychmiastowym w przypadku, o którym mowa w Rozdziale IX ustęp 4 Regulaminu.
15. Klient, będący konsumentem, może odstąpić od Porozumienia o świadczenie usług drogą elektroniczną bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

VII. Postępowanie reklamacyjne

1. Klientowi przysługuje prawo do zgłaszania reklamacji w zakresie działania Usługi.
2. W razie stwierdzenia przez Klienta nieprawidłowości w zakresie realizacji Porozumienia, powinien on w terminie 14 dni od daty stwierdzenia nieprawidłowości przekazać reklamację zawierającą opis stwierdzonych nieprawidłowości oraz oczekiwany sposób załatwienia reklamacji. Spółka może się zwrócić do Klienta o przedstawienie dodatkowych informacji, niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
3. Reklamacje Klient może składać z wykorzystaniem IBOK, telefonicznie pod nr telefonu 77 461 27 08, 77 461 39 65 lub korespondencyjnie na adres Spółki 47-100 Strzelce Opolskie, ul. Mickiewicza 10, w dni robocze od godz.7.00-15.00
4. Spółka jest zobowiązana rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia złożenia w siedzibie Spółki lub doręczenia reklamacji w inny sposób. W uzasadnionych przypadkach termin rozpoznania zgłoszenia może zostać przedłużony o dalsze 14 dni, o czym Spółka informuje Klienta. O sposobie załatwienia reklamacji Spółka niezwłocznie powiadamia Klienta w formie pisemnej lub przy wykorzystaniu systemu IBOK.



5. W przypadku stwierdzonych braków w treści składanej reklamacji, Spółka wzywa Klienta do ich uzupełnienia wyznaczając mu stosowny, co najmniej 7 dniowy termin.
6. W przypadku stwierdzonych braków w treści reklamacji, które uniemożliwiają jej rozpatrzenie lub nieuzupełnienie ich przez Klienta w należyty terminie, Spółka pozostawia reklamację bez dalszego biegu.
7. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, Klientowi przysługuje prawo wniesienia sprawy na drogę postępowania sądowego. W przypadku, gdy Klient jest konsumentem, przysługuje mu prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym.

VIII. Dane osobowe

1. W celu świadczenia przez Spółkę Usługi, Klient jest zobowiązany podać celem zawarcia Porozumienia o świadczeniu usług drogą elektroniczną dane: imię i nazwisko, adres zamieszkania oraz adres email. Powyższe dane będą przetwarzane przez Spółkę wyłącznie na potrzeby realizacji Porozumienia o świadczeniu usług drogą elektroniczną w celu należytego wykonywania Usługi.
2. Podanie przez Klienta danych, o których mowa w ustępie 1 powyżej, jest dobrowolne, jednakże w przypadku odmowy ich podania, Spółce przysługuje prawo odmowy zawarcia Porozumienia o świadczenie usług drogą elektroniczną i realizacji Usługi.
3. Przetwarzanie danych, o których mowa w ustępie 1 powyżej, będzie następowało zgodnie z Ustawą o świadczeniu usług oraz z zachowaniem zasad i środków bezpieczeństwa zapobiegających ich zmianie, utracie lub uszkodzeniu, stosownie do postanowień ustawy z dnia 10 maja 2018r. o ochronie danych osobowych (dalej „Ustawa o ochronie danych”).
4. Spółka zapewnia Klientowi realizację uprawnień wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności Ustawy o świadczeniu usług oraz Ustawy o ochronie danych, w tym Spółka zapewnia Klientowi prawo wglądu do jego danych, prawo żądania aktualizacji danych oraz prawo wniesienia sprzeciwu w zakresie przetwarzania danych.
5. Klient oświadcza, iż zapoznał się z zasadami przetwarzania danych osobowych w Spółce i wnosi do nich żadnych zastrzeżeń.

IX. Postanowienia końcowe

1. Regulamin jest dostępny za pośrednictwem strony internetowej pod adresem: www.swik.com.pl w formie, która umożliwia jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie. Spółka udostępnia Regulamin Klientowi także na wniosek w formie elektronicznej, przesyłając go na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
2. Spółce przysługuje prawo do zmiany treści niniejszego Regulaminu. O zmianie Regulaminu Spółka każdorazowo informuje Klienta poprzez zamieszczenie w systemie IBOK stosownej informacji wraz z treścią wprowadzonych do Regulaminu zmian.
3. Klient może zaakceptować treść wprowadzonych do Regulaminu zmian korzystając z odpowiedniej funkcji w Systemie IBOK lub odmówić ich akceptacji.
4. W przypadku braku wyrażenia zgody przez Klienta na zmianę Regulaminu, każdej ze stron przysługuje prawo rozwiązania Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w trybie natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia.
5. Wszystkie spory, jakie mogą wynikać z Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną będą rozstrzygane przez sądy powszechne.
6. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie w dniu 28.03.2019r.

**STRZELECKIE WODOCIĄGI
I KANALIZACJA Sp. z o. o.**
ul. Mickiewicza 10, 47-100 Strzelce Op.
tel./fax 77 461 27 08
77 461 39 65, 77 461 42 26

WICEPREZES ZARZĄDU
Członek Zarządu
PREZES ZARZĄDU
Tomasz Gibki *Marian Waloszyński*