

Regulamin
świadczenia usług drogą elektroniczną
w zakresie korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta
w Strzeleckich Wodociągach i Kanalizacji Sp. z o.o.
w Strzelcach Opolskich

Na podstawie Art. 8 ust. 1 Ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (*t. j. Dz. U. z 2019 r. poz. 123 z późn. zm.*) zwanej dalej „Ustawą 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 określa Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta zwany dalej „Regulaminem”.

§ 1

Postanowienia ogólne

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

§ 2

Definicje

Użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć następująco:

1. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, posiadająca konto Klienta, korzystająca z Usług na podstawie zawartego ze Spółką Porozumienia o świadczenie Usług drogą elektroniczną,
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, posiadająca stronę internetową:

www.swik.com.pl, adres poczty elektronicznej: swik@swik.com.pl, telefon: 77 461 27 08, 77 461 42 26, 77 461 39 65,

3. **IBOK** – aplikacja internetowa Spółki pod nazwą „Internetowe Biuro Obsługi Klienta”, dostępna nieodpłatnie dla Klienta pod adresem www.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, szczegółowo uregulowana w Porozumieniu w sprawie świadczenia Usług drogą elektroniczną oraz w § 4 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 przedmiotowych 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** – porozumienie zawierane pomiędzy Spółką a Klientem, na podstawie którego Klient korzysta z Usługi, zwane dalej „Porozumieniem”,
11. **Rozwiązanie Porozumienia w sprawie świadczenia Usługi** – rozwiązanie *Porozumienia* na podstawie którego Spółka zaprzestaje świadczenia Usługi.

§ 3

Warunki świadczenia Usługi

1. Spółka świadczy na rzecz Klienta Usługę na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Spółka świadczy Usługi 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>
4. Klient może korzystać z Usług po dokonaniu akceptacji postanowień Regulaminu.
5. Warunkiem korzystania przez Klienta z IBOK jest zawarcie ze Spółką Porozumienia.
6. Porozumienie zawierane jest w formie pisemnej na okres tożsamy z okresem obowiązywania umowy.
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 loginie i tymczasowym hasle.
9. Zmiana danych Klienta zawartych w Porozumieniu jest dokonywana pisemnie, mailowo lub w zakładce „ZGŁOSZENIA” po zalogowaniu się do systemu IBOK.
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. Wygenerowane przez system IBOK jednorazowe hasło Klienta jest niedostępne dla innych Klientów.
13. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie korzystania z systemu IBOK.
14. Rozwiązanie umowy w zakresie świadczonych przez Spółkę Usług lub rozwiązanie Porozumienia skutkuje usunięciem danych osobowych z systemu oraz unieważnieniem funkcjonującego loginu i hasła.
15. Korzystanie przez Klienta z Usług wymaga każdorazowego zalogowania się do IBOK, które następuje po wprowadzeniu poprawnego indywidualnego loginu i hasła.
16. Klient jest zobowiązany do zachowania w tajemnicy loginu i hasła oraz do nieudostępniania ich osobom trzecim.
17. Dane i informacje zgromadzone i udostępniane Klientowi na Koncie Klienta podlegają automatycznej aktualizacji z 24 godzinnym opóźnieniem, związanym z możliwościami technicznymi IBOK.

§ 4

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) **ODCZYTY** – podawanie wskazań wodomierzy oraz wgląd w historię odczytów,
 - 4) **INFORMACJE** – otrzymywanie przekazywanych przez Spółkę istotnych dla Klientów informacji,
 - 5) **ANALIZY** – analizowanie danych i wykresów dotyczących zużycia wody i odprowadzania ścieków,
 - 6) **DANE KLIENTA** – zarządzanie danymi teleadresowymi,
 - 7) **ZGŁOSZENIA** – możliwość zgłaszania m.in. awarii, reklamacji, zmiany danych.
2. Zakres Usługi może ulec modyfikacjom, w szczególności z powodu zmiany lub rozszerzenia funkcjonalności Systemu IBOK. O wszelkich zmianach, Spółka powiadomi Klienta poprzez stosowną informację umieszczoną w IBOK.

§ 5

Wymagania techniczne

1. Warunkiem koniecznym do korzystania z Usługi jest posiadanie przez Klienta:
 - 1) dostępu do sieci Internet,
 - 2) zainstalowanej przeglądarki internetowej,
 - 3) 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. Administrator IBOK podejmie wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie systemu w zakresie możliwości wynikających z dostępu technicznego.
5. Dostęp do systemu jest możliwy jedynie po poprawnej identyfikacji Klienta na podstawie loginu i hasła.

6. W trakcie dostępu do systemu IBOK następuje połączenie między Spółką a Klientem, które jest szyfrowane przy wykorzystaniu technologii SSL/HTTPS.
7. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu (np. w momencie rejestracji, logowania) zobowiązany jest do kontaktu z Administratorem IBOK za pośrednictwem:
 - 1) poczty elektronicznej: swik@swik.com.pl,
 - 2) osobiście w siedzibie Spółki ul. Mickiewicza 10 w Strzelcach Opolskich w dni robocze od poniedziałku do piątku w godz. 7:00-15:00
 - 3) telefonicznie pod nr telefonu 77\ 461 27 08 , 77\ 461 39 65 lub 77\ 461 42 26
8. Korzystanie przez Klienta z Systemu IBOK może wiązać się z ryzykiem związanym z wykorzystywaniem sieci Internet (np. złośliwe, szkodliwe lub szpiegujące oprogramowanie). W celu zminimalizowania zagrożeń, Klient powinien zachowywać należyłą ostrożność, w tym aktualizować system operacyjny, zainstalować i aktualizować program antywirusowy, dbać o należyte zabezpieczenie Loginu i Hasła.
9. 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.
10. W przypadku wystąpienia prawdopodobieństwa, że osoby nieuprawnione weszły w posiadanie Loginu i/lub Hasła, zaleca się niezwłoczną zmianę Hasła.
11. IBOK, w celu prawidłowego świadczenia przez Spółkę Usług, 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.
12. Spółka zobowiązana jest udostępnić Klientowi aktualne informacje o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z Usługi świadczonej 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 w Spółce środków komunikacji, w tym przy wykorzystaniu poczty elektronicznej.
13. 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.

14. 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.

§ 6

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 m.in. przy wykorzystaniu poczty elektronicznej.
6. Klientowi w każdym czasie przysługuje prawo rozwiązania Porozumienia. Usunięcie Konta Klienta przez Spółkę następuje niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania rozwiązania Porozumienia.
7. Klient zobowiązuje się do:
 - 1) korzystania z Konta Klienta w sposób uniemożliwiający ingerencję osób trzecich,
 - 2) każdorazowego wylogowania się z Konta Klienta po zakończeniu korzystania z Usługi,
 - 3) niepodejmowania czynności mogących mieć wpływ na prawidłowe działanie IBOK lub zasobów teleinformatycznych Spółki.
8. Przed zawarciem Porozumienia o świadczenie usług drogą elektroniczną Klient ma obowiązek zapoznania się z treścią niniejszego Regulaminu i jego akceptację.
9. Porozumienie może zostać rozwiązane przez Klienta w każdym czasie.
10. Rozwiązanie Porozumienia, o którym mowa w pkt. 9 niniejszego paragrafu nie skutkuje rozwiązaniem umowy w zakresie świadczonych przez Spółkę Usług.

11. Rozwiązanie Porozumienia można dokonać pisemnie, drogą mailową lub w zakładce „ZGŁOSZENIA” po zalogowaniu się do systemu IBOK.
12. Z dniem, w którym wygasła lub została rozwiązana łącząca Klienta będącego osobą fizyczną, prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej ze Spółką umowa w zakresie świadczonych przez Spółkę Usług Porozumienie ulega automatycznemu rozwiązaniu.
13. Spółce przysługuje prawo do rozwiązania Porozumienia o świadczenie Usług drogą elektroniczną w trybie natychmiastowym w przypadku:
 - 1) naruszenia przez Klienta postanowień Regulaminu, po uprzednim wezwaniu Klienta do zaniechania dokonywania naruszeń, wyznaczeniu Klientowi w tym celu co najmniej 7 dniowego terminu i bezskutecznym jego upływie,
 - 2) umieszczenia lub próbie umieszczenia w IBOK treści naruszających prawo, po uprzednim wezwaniu Klienta do zaniechania dokonywania naruszeń, wyznaczeniu Klientowi w tym celu co najmniej 7 dniowego terminu i bezskutecznym jego upływie,
 - 3) wykorzystywania Usługi w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem, po uprzednim wezwaniu Klienta do zaniechania dokonywania naruszeń, wyznaczeniu Klientowi 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 § 9 ust. 4 Regulaminu.

§ 7

Zgłoszenie nieprawidłowości w działaniu Usługi

1. Klientowi przysługuje prawo do zgłaszania nieprawidłowości w zakresie działania Usługi.
2. W razie stwierdzenia przez Klienta nieprawidłowości w zakresie realizacji Porozumienia, powinien on niezwłocznie dokonać zgłoszenia problemu do Spółki opisując stwierdzoną nieprawidłowość. Spółka może zwrócić się do Klienta o przedstawienie w terminie do 7 dni uzupełnionych informacji, niezbędnych do rozpatrzenia zgłoszenia.
3. Spółka jest zobowiązana usunąć nieprawidłowość bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia przyjęcia zgłoszenia. W uzasadnionych przypadkach termin ten może zostać przedłużony o dalsze 14 dni, o czym Spółka

informuje Klienta. O fakcie usunięcia nieprawidłowości w działaniu Usługi Spółka niezwłocznie powiadamia Klienta w formie pisemnej, mailowej lub przy wykorzystaniu systemu IBOK.

4. Zgłoszenia Klient może dokonać z wykorzystaniem IBOK, mailowo, telefonicznie pod nr telefonu 77\461 27 08, 77\461 42 26, 77\461 39 65, korespondencyjnie na adres Spółki 47-100 Strzelce Opolskie, ul. Mickiewicza 10 lub osobiście w dni robocze od poniedziałku do piątku w godz.7.00-15.00.
5. W przypadku niedotrzymania przez Klienta terminu dostarczenia do Spółki uzupełnionych informacji, które uniemożliwiają wysyłanie przez Spółkę dokumentów w terminie, o którym mowa w ust. 2 do czasu ich uzyskania zaprzestaje świadczenia Usługi, a wystawione faktury będą przesyłane drogą pocztową na adres korespondencyjny wskazany w Porozumieniu.
6. Po wyczerpaniu procedury zgłoszenia i usuwania nieprawidłowości w działaniu Usługi opisanej w § 7, Klientowi przysługuje prawo wniesienia sprawy na drogę postępowania sądowego. W przypadku, gdy jest konsumentem, przysługuje Klientowi prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym.

§ 8

Dane osobowe

1. W celu świadczenia przez Spółkę Usług, Klient jest zobowiązany podać celem zawarcia Porozumienia o świadczeniu Usług drogą elektroniczną dane: imię i nazwisko, Pesel, adres zamieszkania, adres do korespondencji, adres e-mail oraz nr telefonu. Powyższe dane będą przetwarzane przez Spółkę wyłącznie na potrzeby realizacji Porozumienia o świadczenie Usług drogą elektroniczną w celu należytego wykonywania Usług.
2. Podanie przez Klienta danych, o których mowa w ust.1 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 ust.1, będzie następowało zgodnie z Ustawą o świadczeniu Usług oraz z zachowaniem zasad i środków bezpieczeństwa zapobiegających ich zmianie, utracie lub uszkodzeniu, stosownie do przepisów o ochronie danych osobowych.

4. Spółka zapewnia Klientowi realizację uprawnień wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności Ustawy o świadczeniu usług oraz przepisów o ochronie danych osobowych, 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 nie wnosi do nich żadnych zastrzeżeń.

§ 9

Postanowienia końcowe

1. Regulamin jest dostępny w systemie IBOK oraz na stronie internetowej Spółki pod adresem: www.swik.com.pl. Regulamin stanowi również załącznik do Porozumienia.
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 powinien w przypadku zmiany Regulaminu zaakceptować treść wprowadzonych do Regulaminu zmian korzystając z odpowiedniej funkcji w Systemie IBOK lub odmówić ich akceptacji.
4. W przypadku braku akceptacji przez Klienta zmian w Regulaminie, każdej ze Stron przysługuje prawo rozwiązania Umowy o świadczenie Usług drogą elektroniczną w trybie natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia.
5. Wszystkie spory, jakie mogą wyniknąć z Umowy o świadczenie Usług drogą elektroniczną będą rozstrzygane przez sądy powszechne.
6. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.11.2019r., jednocześnie tracą moc wszystkie wcześniejsze regulacje w zakresie świadczenia Usług drogą elektroniczną.
7. Niniejszy Regulamin został przyjęty w drodze Uchwały i podpisany przez Zarząd Spółki w składzie:

Prezes Zarządu - Marian Waloszyński

Wiceprezes Zarządu – Członek Zarządu - Tomasz Gibki