

Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta Wodociągów Dębickich Sp. z o.o.

I. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta (zwanego dalej IBOK), w szczególności zasad zakładania, udostępniania i wykorzystywania indywidualnego konta Klienta.
2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
Klient lub Odbiorca usług – każdy kto zawarł z Wodociągami Dębickimi Sp. z o.o. umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, posiada indywidualny kod klienta, login oraz hasło i jest zarejestrowany w IBOK,
Login – kod Klienta,
Hasło – kombinacja znaków zapewniająca Klientowi wyłączność dostępu do IBOK,
Regulamin – Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta
3. Wodociągi Dębickie Sp. z o.o. zapewnia dostęp do IBOK poprzez stronę internetową <https://ibowodociagi.debickie.pl>.
4. Założenie konta IBOK możliwe jest tylko dla Odbiorców usług Wodociągów Dębickich Sp. z o.o.
5. Funkcjonowanie IBOK nadzorowane jest przez Biuro Obsługi Klienta.
6. Administratorem danych osobowych są Wodociągi Dębickie Sp. z o.o.
7. Transmisja danych odbywa się po łączu szyfrowanym.
8. Korzystanie z usług IBOK jest bezpłatne.
9. Warunkiem korzystania z IBOK jest zaakceptowanie Regulaminu oraz wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach obsługi IBOK.

II. Rejestracja

1. Rejestracji do IBOK można dokonać w formie elektronicznej poprzez stronę internetową. Nowy Odbiorca usług może dokonać rejestracji po otrzymaniu pierwszej faktury za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki.
2. Poprzez rejestrację w IBOK Odbiorca usług akceptuje postanowienia niniejszego Regulaminu oraz wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach obsługi IBOK.
3. Klient może rozpocząć korzystanie z IBOK po weryfikacji przez pracownika Biura Obsługi Klienta.
4. W przypadku zmiany adresu e-mail, Klient zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia o tym fakcie Wodociągów Dębickich Sp. z o.o. z zachowaniem formy pisemnej lub za pośrednictwem funkcji dostępnych w IBOK.

III. Zasady korzystania z e-BOK

1. Korzystanie z IBOK możliwe jest po podaniu podczas logowania, właściwego loginu Klienta i hasła. Klient ma obowiązek zachować poufność loginu oraz hasła, które nie mogą być udostępniane innym osobom.

2. Dla Klienta dostępne są w IBOK następujące informacje i opcje interaktywne:

- 1) wgląd do swoich danych oraz możliwość zgłoszenia ich zmiany,
- 2) wgląd do danych związanych z fakturami: sprawdzenie numeru dokumentu, daty wystawienia, wartości, terminu płatności oraz numeru indywidualnego konta bankowego; korekty faktury; podgląd salda Odbiorcy usług (aktualizacja salda następuje każdorazowo w dniu następnym po zakończeniu operacji na koncie Odbiorcy usług lub wystawieniu faktury),
- 3) graficzna prezentacja wartości faktur oraz wskazań wodomierza,
- 4) informacje na temat zawartych umów o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków,
- 5) możliwość dokonania zgłoszenia sprawy według dostępnej w IBOK klasyfikacji zgłoszeń z możliwością przesłania plików,
- 6) możliwość podania wskazań wodomierzy,
- 7) wgląd w indywidualne powiadomienia Odbiorców usług.

3. Wodociągi Dębickie Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo podejmowania decyzji o odstąpieniu od załatwienia sprawy wpływającej od Klienta, w formie elektronicznej, na rzecz formy pisemnej, w zależności od treści zawartych w zgłoszeniu. Rozpatrywanie spraw zgłoszonych za pośrednictwem IBOK, a wymagających zajęcia stanowiska przez Wodociągi Dębickie Sp. z o.o., odbywa się zgodnie z Regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków.

4. Klient zobowiązuje się do korzystania z IBOK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i przyjętymi normami społeczno-obyczajowymi oraz Regulaminem.
5. Wodociągi Dębickie Sp. z o.o. ma prawo zablokować dostęp do konta IBOK w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez Klienta w sposób sprzeczny z Regulaminem lub obowiązującymi przepisami prawa i przyjętymi normami społeczno-obyczajowymi.
6. Klient ma prawo zrezygnowania z korzystania z IBOK w każdym czasie zawiadamiając o tym Wodociągi Dębickie Sp. z o.o. w formie pisemnej lub elektronicznej. Dostęp do konta w IBOK zostanie niezwłocznie zablokowany po otrzymaniu powyższego zawiadomienia.

IV. Odpowiedzialność stron

1. Wodociągi Dębickie Sp. z o.o. podejmie wszelkie działania, aby zapewnić prawidłowe działanie serwisu IBOK.
2. Zaktualizowane informacje/dane mogą być dostępne w IBOK z opóźnieniem, ze względu na proces ich weryfikacji.

3. Wodociągi Dębickie Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo zmiany zasad działania IBOK, określonych w Regulaminie. O zmianach Regulaminu Klienci zostaną powiadomieni w formie elektronicznej lub na pisemnej, w terminie co najmniej 7 dni przed terminem wprowadzenia zmian.
4. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane we wniosku/formularzu zgłoszeniowym.
5. Wodociągi Dębickie Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z udostępnienia przez Klienta osobom trzecim loginu i hasła oraz za sposób, w jaki Klient korzysta z IBOK.
5. Wyrażenie zgody jest dobrowolne, jednak konieczne dla skorzystania z IBOK. Zgoda może być w każdym czasie wycofana bez wpływu na zgodność przetwarzania danych osobowych na podstawie tej zgody przed jej wycofaniem. Wycofanie zgody powoduje jednak brak możliwości korzystania z IBOK.

VI. Przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Klienta podanych przy rejestracji do IBOK są Wodociągi Dębickie Sp. z o.o., ul. Kosynierów Raclawickich 35, 39-200 Dębica
2. Z administratorem można skontaktować się pod adresem: daneosobowe@wodociagi.debickie.pl
3. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych w związku z zawarciem umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków dostępna jest na stronie internetowej Wodociągów Dębickich Sp. z o.o.
4. Dane osobowe będą przetwarzane na podstawie zgody Klienta udzielonej przy rejestracji do IBOK, a w celu dochodzenia i obrony przed roszczeniami na podstawie prawnie usprawiedliwionego celu Wodociągów Dębickich Sp. z o.o.

6. Dane osobowe Klienta będą przetwarzane w celach określonych w Regulaminie do czasu wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych lub nie zaakceptowania zmian Regulaminu oraz przez okres niezbędny do dochodzenia lub obrony przed roszczeniami.
7. W związku z przetwarzaniem danych osobowych Klientowi przysługują uprawnienia do uzyskania dostępu do swoich danych osobowych, do sprostowania swoich danych osobowych, ograniczenia przetwarzania lub usunięcia danych osobowych w przypadkach określonych przepisami prawa, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych.

VII. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie obowiązujące przepisy prawa, dotyczące: świadczenia usług drogą elektroniczną, ochrony danych osobowych oraz Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasta Dębica i Kodeks cywilny.