

Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta (iBOK), zwany dalej regulaminem, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Spółkę na rzecz klientów, a w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług internetowych wskazanych w treści niniejszego Regulaminu.
2. Regulamin spełnia wymogi art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z dnia 9 września 2002r. Nr 144 poz. 1204 z póź. zm.).
3. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej Spółki www.rcgw.pl oraz w siedzibie Spółki w formie umożliwiającej jego pozyskiwanie, odtwarzanie i wydrukowanie.
4. Wyrażenie zgody na postanowienia regulaminu przy uruchomieniu usługi jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków tego regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy, na warunkach określonych w Regulaminie. Przystąpienie do wykonania umowy następuje z chwilą rejestracji przez klienta.
5. Korzystanie z iBOK jest możliwe tylko dla klientów, którzy akceptują aktualną wersję regulaminu.
6. Prawidłowe korzystanie z iBOK możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny użytkownika minimalnych wymagań technicznych określonych w regulaminie w § 3.
7. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta użytkownik, a które uniemożliwiają użytkownikowi korzystanie z iBOK.
8. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usługi wynikający z błędnej rejestracji użytkownika.

§ 2

Użyte w Regulaminie iBOK określenia oznaczają:

Spółka – Regionalne Centrum Gospodarki Wodno-Ściekowej S.A. z siedzibą przy Al. Piłsudskiego 12, 43-100 Tychy, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice – Wschód Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000046396, NIP 646-21-00-779, Regon 273340260.

iBOK – Internetowe Biuro Obsługi Klienta.

Klient (Odbiorca Usług) – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest odbiorcą usług świadczonych przez RCGW S.A. (stroną zawartej z RCGW S.A. umowy o odprowadzanie ścieków).

Użytkownik – klient zarejestrowany w iBOK posiadający swój indywidualny login oraz hasło.

przeglądarka internetowa – program komputerowy do przeglądania dokumentów w standardzie HTML niezbędny do korzystania z usługi iBOK.

login – numer identyfikacyjny, który nadawany jest przez RCGW S.A. dla każdego użytkownika.

hasło – kombinacja min. 8 znaków (w tym przynajmniej 1 duża litera i 1 cyfra) zapewniająca użytkownikowi wyłączność dostępu do iBOK.

logowanie – wejście do programu iBOK za pomocą numeru identyfikacyjnego/login i hasła.

wylogowanie – wyjście z programu iBOK poprzez okno „wyloguj się”.

§ 3

Wymagania techniczne:

1. Minimalna wymagana rozdzielczość do poprawnego działania iBOK to 1024 x 768.
2. Usługa iBOK dostępna jest dla użytkowników korzystających z przeglądarek internetowych:
 - Internet Explorer 7.x i nowszej,
 - Firefox 3.x i nowszej,
 - Opera 9.x i nowszej,
 - Chrome 16.x i nowszej.
3. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane Spółka nie gwarantuje poprawności pracy iBOK i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.
4. Dostęp do iBOK możliwy jest poprzez stronę internetową www.rcgw.pl bądź bezpośrednio przez adres ibok.rcgw.pl

§ 4

Rodzaje i zakres usług oferowanych poprzez iBOK

Strona główna – prezentuje użytkownikowi informacje na temat Spółki, podstawowe informacje dotyczące aktualnie zalogowanego użytkownika, wiadomości oraz komunikaty.

Faktury – użytkownik ma możliwość sprawdzenia bilansu należności, zapoznania się z historią wystawionych dokumentów rozliczeniowych, podejrzenia wybranej faktury, noty odsetkowej. Serwis umożliwia wyświetlenie dowolnej faktury, noty odsetkowej w postaci pliku PDF i późniejszy jej wydruk.

Umowy – zakładka prezentuje informacje dotyczące umów użytkownika, m. in. datę rozpoczęcia umowy, numer umowy, adres punktu odbiorczego, itp. Serwis umożliwia wyświetlenie aktualnej umowy w postaci pliku PDF.

Odczyty – zakładka przedstawia informacji o wprowadzonych odczytach licznika wody (data odczytu, wskazanie licznika, zużycie i typ odczytu)

Rozrachunki – zakładka przedstawia listę wszystkich rozrachunków klienta (zapłaconych oraz do uregulowania) wraz z informacją o saldzie klienta na dany dzień.

Analizy – wizualizacja graficzna w formie wykresu liniowego, kolumnowego albo kołowego udostępnionych użytkownikowi informacji dotyczących ilości odprowadzanych ścieków oraz rozrachunków.

Dane klienta – na stronie przedstawione są dane wybranego użytkownika, tj. adres, NIP, REGON.

Zgłoszenia – ta część serwisu odpowiedzialna jest za kontakty użytkownika ze Spółką. Użytkownik serwisu ma możliwość zgłaszania własnych uwag bezpośrednio do Biura Obsługi Klienta RCGW S.A.

Pobieranie faktur – zakładka umożliwia pobranie wybranej faktury lub grupy faktur użytkownika ich podgląd lub zapisanie wybranych faktur na dysku.

Dokumenty – w zakładce zostaną zamieszczone dokumenty (tj. wniosek o zawarcie umowy, formularz polecenia zapłaty, formularz zgody na e-fakturę itp.) z możliwością pobrania, uzupełnienia i wydruku wybranego dokumentów.

Dane konta – strona służąca do zmiany ustawień aktualnie zalogowanego użytkownika (tzn. hasła dostępu do iBOK, adresu e-mail oraz nr telefonu kontaktowego).

Pomoc – strona opisująca użytkownikowi poszczególne moduły iBOK. Szczegółową informację na temat danej zakładki użytkownik uzyskuje poprzez wybranie konkretnej pozycji na małym menu zlokalizowanym z prawej strony serwisu.

§ 5

Aktywacja usługi

1. Korzystanie z usług iBOK jest nieodpłatne.
2. Każdy użytkownik korzystający z usługi iBOK posługuje się indywidualnym numerem identyfikacyjnym/loginem i hasłem.
Dane dostępowe (login i hasło) niezbędne do korzystania z iBOK są dostarczane klientowi listownie za pośrednictwem poczty lub przekazywane są w inny uzgodniony przez obie strony sposób (odbiór osobisty, wiadomość sms, wiadomość e-mail).
3. Login i hasło przyporządkowane są tylko jednemu użytkownikowi.
4. Użytkownik otrzymuje przydzielony login oraz jednorazowe hasło, które winno być zmienione przez klienta po pierwszym logowaniu.
5. Zmiana hasła przez klienta jest możliwa wielokrotnie, w każdym momencie trwania umowy.
6. Hasło użytkownika jest przechowywane w postaci zaszyfrowanej, niedostępnej dla innych użytkowników oraz pracowników Spółki.
7. W przypadku, gdy użytkownik 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. Hasło tymczasowe winno być zmienione na własne po zalogowaniu użytkownika do systemu.
8. Przeglądane dane na koncie użytkownika są aktualne na dzień poprzedni.

§ 6

Reklamacje

1. Zgłoszenie przez użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących iBOK, jak również problemów technicznych, możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: ibok@rcgw.pl, pod numerem telefonu 32 325 71 19, korespondencyjnie na adres Spółki.
2. Reklamacja winna zawierać opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
3. Każda reklamacja rozpatrywana będzie w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania.
4. Termin, o którym mowa w ust. 3 powyżej może zostać przedłużony w przypadku, gdy sprawa będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian funkcjonującego oprogramowania, o czym użytkownik zostanie powiadomiony z zachowaniem terminu, o którym mowa w ust. 3 powyżej.



§ 7

Zakres zobowiązań i odpowiedzialności

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z iBOK zgodnie z postanowieniami niniejszego regulaminu oraz obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności do:
 - niepodjęcia działań mających na celu odczytanie haseł innych użytkowników,
 - nie udostępniania haseł osobom trzecim,
 - wylogowania się niezwłocznie po zakończeniu korzystania z iBOK,
 - powiadomienia Spółki o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu udostępnionego oprogramowania.
2. Zakazane jest dostarczanie przez użytkownika treści o charakterze bezprawnym.
3. Spółka zapewnia użytkownikom bezpieczeństwo i ochronę danych osobowych.
4. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z naruszenia przez użytkownika postanowień niniejszego regulaminu oraz za działania lub zaniechania dostawcy elektronicznych kanałów komunikacyjnych.
5. Spółka przewiduje wstrzymanie dostępności do iBOK w przypadku prowadzenia prac aktualizacyjnych i konserwacyjnych, a także awarii łącza internetowego, przy czym wszelkie planowane terminy prac ogłoszone zostaną wyprzedzająco w stosownym komunikacie, a Spółka zobowiązuje się do niezwłocznego przystępowania do usuwania zaistniałych awarii.
6. Spółka nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.
7. Spółka może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować widoczność danych w iBOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane lub informacje dla użytkownika.
8. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za dyspozycje zrealizowane za pomocą iBOK.
9. Operator iBOK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła użytkownika przez osoby trzecie.

§ 8

Warunki zawierania i rozwiązywania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką

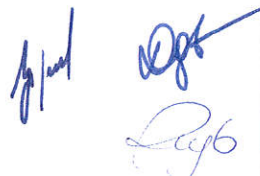
1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką zostaje zawarta automatycznie z każdym klientem, który akceptuje warunki niniejszego regulaminu. Spółka zobowiązuje się do świadczenia usługi najpóźniej w dniu następnym od daty zawarcia umowy.
2. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z użytkowania usługi iBOK w każdym czasie, a w szczególności, gdy nie zaakceptuje zmian wprowadzonych do niniejszego regulaminu.
3. Rozwiązanie umowy, o której mowa w pkt. 1, następuje poprzez wysłanie wiadomości e-mail, wysłanie pisma bądź faxu, z chwilą dojścia oświadczenia do Spółki.
4. W przypadku naruszenia warunków regulaminu lub przepisów prawa przez którąkolwiek ze Stron, umowa zostaje rozwiązana w trybie natychmiastowym.



5. Umowa zostaje automatycznie rozwiązana w chwili wygaśnięcia lub rozwiązania umowy z klientem o odprowadzanie ścieków (tj. z datą zakończenia tej umowy).
6. Rozwiązanie umowy, o której mowa w pkt. 1, skutkuje usunięciem danych osobowych użytkownika oraz unieważnieniem funkcjonującego numeru identyfikacyjnego/login i hasła z systemu iBOK.

§ 9

1. Użytkownik wyraża zgodę na wykonanie usługi, polegającej na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemów teleinformatycznych, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne (ustawa z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne Dz. U. nr 171 poz. 1800 z późn. zm.).
2. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w związku ze świadczeniem przez Spółkę usług drogą elektroniczną (ustawa z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną Dz. U. z dnia 9 września 2002r. Nr 144 poz. 1204 z późn. zm.).
3. Akceptując postanowienia niniejszego regulaminu, Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie przez RCGW S.A. podanych przez siebie danych osobowych.
4. Administratorem Państwa danych osobowych jest Regionalne Centrum Gospodarki Wodno-Ściekowej S.A. z siedzibą w Tychach przy Al. Piłsudskiego 12, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach Wydział VIII Gospodarczy KRS pod numerem 0000046396, NIP: 6462100779; REGON: 273340260, (dalej: Administrator).
5. Kontakt z Administratorem możliwy jest w siedzibie Administratora oraz z wykorzystaniem poczty elektronicznej pod adresem: rcgw@rcgw.pl lub telefonicznie pod numerem: 32 325 72 35.
6. Administrator powołał także Inspektora Ochrony Danych Osobowych. Bezpośredni kontakt z Inspektorem możecie Państwo nawiązać przy wykorzystaniu poczty elektronicznej, kierując wiadomość na adres: iodo@rcgw.pl
7. Podanie danych jest dobrowolne, jednakże niezbędne do korzystania z wszystkich funkcji iBOK.
8. Państwa dane osobowe podane w treści formularza, w tym zwłaszcza adres e-mail oraz numer telefonu, będą przetwarzane wyłącznie w celu świadczenia przez Administratora usług związanych z korzystaniem z systemu iBOK, a podstawę ich przetwarzania stanowi udzielona przez Państwa dobrowolnie zgoda. W każdym czasie możecie Państwo wycofać udzieloną zgodę, co pozostaje bez wpływu na zgodność z prawem dotychczasowego przetwarzania.
9. Zakres przetwarzanych danych obejmuje Państwa dane w zakresie adresu e-mail oraz numeru telefonu.
10. Państwa dane osobowe będą przetwarzane przez Administratora przez okres trwania łączącej strony umowy o odprowadzanie ścieków lub do czasu ewentualnego wycofania udzielonej przez Państwa zgody na przetwarzanie.
11. W zakresie i na zasadach opisanych szczegółowo w przepisach RODO, przysługuje Państwu prawo do:



- dostępu do swoich danych osobowych, w tym do wydania ich kopii;
 - żądania sprostowania danych osobowych;
 - żądania usunięcia danych osobowych;
 - żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych;
 - żądania przeniesienia danych osobowych;
 - wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych;
 - wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
12. Administrator nie planuje przekazywania Państwa danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowych, a także zautomatyzowanego ich przetwarzania lub profilowania.

§ 10

Postanowienia końcowe

1. Spółka zastrzega sobie prawo do dokonywania jednostronnie zmian w niniejszym regulaminie z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się wprowadzenie nowych lub nowelizację obowiązujących przepisów prawnych, dostosowanie do koniecznych zmian wprowadzanych w obowiązującym systemie informatycznym, zmiany w ofercie, przyczyny techniczne.
2. W przypadku zmiany regulaminu, jego ogłoszenie w nowym brzmieniu odbywać się będzie poprzez umieszczenie przez Spółkę na stronach serwisu www.rcgw.pl stosownego komunikatu. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia użytkownikowi regulaminu na stronie internetowej Spółki. Korzystanie z iBOK po wprowadzeniu zmian do regulaminu równoznaczne jest z wyrażeniem dla nich akceptacji i zrozumienia. W przypadku braku akceptacji zmienionej treści Regulaminu, klient jest uprawniony do rezygnacji z usługi, na warunkach określonych w § 8 pkt 3.
3. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usługi poprzez iBOK będą rozpatrywane w ramach jurysdykcji sądów polskich zgodnie z właściwością miejscową wynikającą z odpowiednich przepisów kodeksu postępowania cywilnego.
4. Prawem właściwym jest prawo polskie.
5. Regulamin obowiązuje od dnia 7.03.2022 r.

PREZES ZARZĄDU

mgr inż. Zbigniew Gieleciak

