

**Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie  
korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta  
Zabrzańskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą  
w Zabrze**

Na podstawie art. 8 ustęp 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (dalej „Ustawa o świadczeniu usług”) Zabrzeńskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Zabrze, ul. Wolności 215, 41-800 Zabrze, wpisane do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego w Sądzie Rejonowym w Gliwicach Wydział X Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000043723, NIP: 648-00-00-278, 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 umowy o świadczenie 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. **Usługobiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, korzystająca z Usługi na podstawie zawartej ze Spółką umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, posiadająca Konto usługobiorcy i korzystająca z usług świadczonych przez Spółkę w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.
2. **Usługodawca** lub **Spółka** – Zabrzeńskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Zabrze, ul. Wolności 215, 41-800 Zabrze, wpisane do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego w Sądzie Rejonowym w Gliwicach Wydział X Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000043723, NIP: 648-00-00-278, posiadające stronę internetową: [www.wodociagi.zabrze.pl](http://www.wodociagi.zabrze.pl), adres poczty elektronicznej: [biurozarzadu@wodociagi.zabrze.pl](mailto:biurozarzadu@wodociagi.zabrze.pl).
3. **Serwis IBOK** – aplikacja internetowa Spółki pod nazwą „Internetowe Biuro Obsługi Klienta Zabrzeńskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Zabrze”, dostępna nieodpłatnie dla Usługobiorcy pod adresem <https://ibok.wodociagi.zabrze.pl> za pomocą której możliwe jest korzystanie z Usługi.
4. **Usługa** – usługa świadczona przez Usługodawcę drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu IBOK, polegająca na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą sieci telekomunikacyjnej Internet, na indywidualne żądanie Usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności stron. Usługa umożliwia zdalny dostęp Usługobiorcy do informacji i usług, o których mowa w § IV Regulaminu.

5. **Konto usługobiorcy** – zbiór informacji, danych i funkcji utworzonych i udostępnionych Usługobiorcy przez Usługodawcę w ramach Serwisu IBOK. Usługobiorca po zalogowaniu otrzymuje dostęp do powyższych informacji, danych i funkcji.
6. **Rejestracja** – zespół czynności podjętych przez Klienta w celu utworzenia Konta usługobiorcy, w szczególności polegających na podaniu niezbędnych danych identyfikujących Usługobiorcę.
7. **Login** – ciąg znaków słownych i graficznych umożliwiający jednoznaczną identyfikację Usługobiorcy w Systemie IBOK, nadawany przez Usługodawcę.
8. **Hasło** – ciąg znaków zapewniający Usługobiorcy wyłączny dostęp do Konta usługobiorcy w Systemie IBOK.
9. **Formularz IBOK** – elektroniczny formularz rejestracyjny umieszczony na stronie <https://ibok.wodociagi.zabrze.pl>, na podstawie którego Spółka tworzy i udostępnia Konto usługobiorcy.
10. **Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną** – umowa zawierana pomiędzy Usługodawcą a Usługobiorcą w formie elektronicznej, na podstawie której Usługobiorca korzysta z Usługi.

### III. Warunki świadczenia Usługi

1. Usługodawca świadczy na rzecz Usługobiorcy Usługę na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Usługobiorca świadczy Usługę na rzecz Usługobiorcy nieodpłatnie.
3. Dostęp do Systemu IBOK jest możliwy po wejściu na stronę internetową [www.wodociagi.zabrze.pl](http://www.wodociagi.zabrze.pl), gdzie znajduje się link do logowania lub bezpośrednio na stronie <https://ibok.wodociagi.zabrze.pl>.
4. Usługobiorca może korzystać z Usługi po dokonaniu Rejestracji w Serwisie IBOK na stronie internetowej, o której mowa w ustępie 3 powyżej, i akceptacji postanowień Regulaminu.
5. Podczas Rejestracji Usługobiorca jest zobowiązany do podania następujących danych:
  - a) Kod Nabywcy,
  - b) imię i nazwisko lub nazwa firmy,
  - c) adres e-mail,
  - d) numer ostatniej faktury.
6. Po dokonaniu przez Usługobiorcę Rejestracji w Serwisie IBOK, Usługodawca utworzy dla niego indywidualne Konto usługobiorcy.
7. Usługodawca wysła Usługobiorcy na wskazany przez niego podczas Rejestracji adres poczty elektronicznej Login i Hasło. Po pierwszym zalogowaniu się przez Usługobiorcę na Konto usługobiorcy uzyskuje on dostęp do informacji, danych i funkcji, o których mowa w § IV niniejszego Regulaminu. Zaleca się zmianę Hasła przy pierwszym zalogowaniu się na Konto Usługobiorcy.
8. Korzystanie przez Usługobiorcę z Usługi wymaga każdorazowego zalogowania się do Systemu IBOK, które następuje po wprowadzeniu poprawnego indywidualnego Loginu i Hasła.
9. Usługobiorca jest zobowiązany do zachowania w tajemnicy Loginu i Hasła oraz do nieudostępniania ich osobom trzecim.

10. W przypadku utraty Hasła Usługobiorca może odzyskać dostęp do Konta usługobiorcy poprzez formularz na stronie <https://ibok.wodociagi.zabrze.pl>.
11. Dane i informacje zgromadzone i udostępniane Usługobiorcy na Koncie usługobiorcy podlegają automatycznej aktualizacji z 24 godzinnym opóźnieniem, związanym z możliwościami technicznymi Systemu IBOK.

#### IV. Zakres Usługi

1. W ramach Usługi Usługobiorca zyskuje dostęp do danych, informacji i funkcji Systemu IBOK, w tym:
  - **Strona główna** – prezentacja informacji na temat Spółki, podstawowych danych dotyczących zalogowanego Usługobiorcy, wiadomości oraz komunikatów.
  - **Faktury** – przeglądanie wystawionych przez Spółkę faktur VAT z tytułu świadczonych przez nią usług. Generowanie widoków wystawionych faktur VAT (faktura informacyjna).
  - **Umowy** – możliwość przeglądania listy wszystkich zawartych pomiędzy Usługobiorcą i Spółką umów wraz z ich podziałem na umowy obowiązujące (aktywne) i wygasłe lub rozwiązane (archiwalne).
  - **Odczyty** – przegląd bieżących odczytów wodomierzy oraz historii odczytów.
  - **Rozrachunki** – podgląd należności, możliwość dokonywania płatności za wybrane faktury VAT za pomocą systemu PayByNet.
  - **Analizy** - analiza zużycia wody i odprowadzonych ścieków przez Usługobiorcę oraz należności z tego tytułu.
  - **Dane klienta** – przedstawienie danych Usługobiorcy (imię i nazwisko, firma, adres, telefon kontaktowy, NIP, Regon, adres poczty elektronicznej).
  - **Zgoda na e – faktury** – możliwość złożenia akceptacji wystawiania faktur VAT w formie elektronicznej i przesyłania ich na podany adres poczty elektronicznej.
  - **Wodomierze** – informacja o statusie przyrządów pomiarowych.
  - **Zgłoszenia** – możliwość przekazywania zgłoszeń, uwag, wniosków, reklamacji (kontakt ze Spółką).
  - **Zgłoszenie odczytów** – możliwość wprowadzenia odczytów wodomierzy.
  - **Płatności** – podgląd historii płatności.
2. Usługa umożliwia Usługobiorcy w szczególności korzystanie z funkcji, o których mowa w ustępie 1 powyżej, a także zmianę Hasła i usunięcie Konta usługobiorcy.
3. Zakres Usługi może ulec modyfikacjom, w szczególności z powodu zmiany lub rozszerzenia funkcjonalności Systemu IBOK. O wszelkich zmianach, o których mowa powyżej, Usługodawca powiadomi Usługobiorcę poprzez stosowną informację umieszczoną w Systemie IBOK.

#### V. Wymagania techniczne

1. Warunkiem koniecznym do korzystania z Usługi jest posiadanie przez Usługobiorcę:
  - a) dostępu do sieci Internet,
  - b) zainstalowanej przeglądarki internetowej,
  - c) adresu poczty elektronicznej.

2. Do poprawnego działania Systemu IBOK zaleca się stosowanie aktualnych wersji przeglądarek internetowych – EDGE, Mozilla Firefox, Chrome, Opera, Safari (przeglądarki ogólnodostępne).
3. Korzystanie przez Usługobiorcę 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, Usługobiorca powinien zachowywać należyłą ostrożność, w tym aktualizować system operacyjny, zainstalować i aktualizować program antywirusowy, dbać o należyte zabezpieczenie Loginu i Hasła.
4. W celu uniemożliwienia przypadkowego dostępu do Konta usługobiorcy osobom trzecim, po każdorazowym skorzystaniu z Konta usługobiorcy, Usługobiorca powinien wylogować się z niego korzystając w tym celu z odpowiedniej funkcji dostępnej w panelu Konta usługobiorcy.
5. W przypadku wystąpienia prawdopodobieństwa, że osoby nieuprawnione weszły w posiadanie Loginu i/lub Hasła, zaleca się niezwłoczną zmianę Hasła.
6. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za następstwa ujawnienia przez Usługobiorcę Loginu lub Hasła osobom trzecim.
7. Serwis IBOK, w celu prawidłowego świadczenia przez Usługodawcę Usługi, stosuje pliki Cookies. W każdej chwili Usługobiorca 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) Usługobiorcy.
8. Usługodawca zobowiązany jest udostępnić Usługobiorcy 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 Usługobiorcę do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Usługobiorca. Wszelkie informacje będą udostępniane przy pomocy Systemu IBOK lub za pośrednictwem dostępnych u Usługodawcy środków komunikacji, w tym przy wykorzystaniu poczty elektronicznej.
9. Usługodawca zapewnia Usługobiorcy ochronę i poufność przesyłanych drogą elektroniczną danych w szczególności poprzez :
  - stosowanie certyfikatu SSL,
  - przechowywanie danych przy użyciu odpowiednich środków bezpieczeństwa,
  - stosowanie odpowiedniego, zabezpieczonego panelu administracyjnego.
10. Usługodawca 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 Usługobiorcy do Konta usługobiorcy wyłącznie po wprowadzeniu indywidualnego Loginu i Hasła.

## **VI. Prawa i obowiązki stron**

1. Usługobiorca 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 Usługobiorcę treści sprzecznych z prawem jest zabronione.
3. Usługodawcy przysługuje prawo do wstrzymania świadczenia Usługi w przypadkach określonych przez obowiązujące przepisy prawa, a także w przypadku stwierdzenia naruszenia przez Usługobiorcę postanowień niniejszego Regulaminu.
4. Usługodawcy przysługuje prawo do wstrzymania świadczenia Usługi w związku z prowadzonymi pracami konserwacyjnymi lub których przedmiotem jest modyfikacja Systemu IBOK.
5. O wstrzymaniu świadczenia Usługi Usługodawca każdorazowo powiadomi przy pomocy Systemu IBOK lub za pośrednictwem dostępnych u Usługodawcy środków komunikacji, w tym przy wykorzystaniu poczty elektronicznej.
6. Usługobiorcy w każdym czasie przysługuje prawo wystąpienia z wnioskiem do Usługodawcy o usunięcie Konta usługobiorcy. Usunięcie Konta usługobiorcy przez Usługodawcę następuje niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania wniosku, o którym mowa powyżej.
7. Usługobiorca ponosi odpowiedzialność za:
  - a) podanie nieprawdziwych danych podczas Rejestracji,
  - b) korzystanie z Usługi zgodnie z jej przeznaczeniem, przepisami obowiązującego prawa i treścią Regulaminu,
  - c) należyte zabezpieczenie Loginu i Hasła przez dostępem osób nieupoważnionych.
8. Usługobiorca zobowiązuje się do:
  - a) korzystania z Konta usługobiorcy w sposób uniemożliwiający ingerencję osób trzecich,
  - b) każdorazowego wylogowania się z Konta usługobiorcy po zakończeniu korzystania z Usługi,
  - c) niepodejmowania jakiegokolwiek czynności mogących mieć wpływ na prawidłowe działanie Systemu IBOK lub zasobów teleinformatycznych Usługodawcy.

## **VII. Warunki zawarcia i rozwiązania umowy**

1. Do zawarcia Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną dochodzi w momencie poprawnego zakończenia Rejestracji przez Usługobiorcę.
2. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostaje zawarta na czas nieokreślony.
3. Każdej ze stron Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną przysługuje prawo jej rozwiązania z zachowaniem 14 dniowego okresu wypowiedzenia.
4. Rozwiązanie Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną może nastąpić w każdym czasie na podstawie porozumienia stron.
5. Usługobiorca otrzyma informację potwierdzającą zawarcie Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną i utworzenie Konta usługobiorcy w Systemie IBOK drogą elektroniczną na wskazany podczas Rejestracji adres poczty elektronicznej Usługobiorcy.
6. Przed zawarciem Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną Usługobiorcy przysługuje prawo zapoznania się z treścią niniejszego Regulaminu w sposób umożliwiający pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Usługobiorca.
7. Warunkiem poprawnego zakończenia Rejestracji jest wyrażenie przez Usługobiorcę zgody na treść niniejszego Regulaminu i zobowiązanie do przestrzegania jego postanowień.
8. Usługodawcy przysługuje prawo do rozwiązania Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w trybie natychmiastowym w przypadku:

- a) naruszenia przez Usługobiorcę 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 Systemie 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.
9. Każdej ze stron przysługuje prawo rozwiązania Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w trybie natychmiastowym w przypadku, o którym mowa w § X ustęp 4 Regulaminu.
10. Usługobiorca, będący konsumentem, może odstąpić od Umowy 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.
11. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną wygasa z chwilą:
- a) śmierci Usługobiorcy,
  - b) rozwiązania Usługobiorcy będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej,
  - c) usunięcia przez Usługodawcę Konta usługobiorcy na wniosek Usługobiorcy.

### **VIII. Postępowanie reklamacyjne**

1. Usługobiorcy przysługuje prawo do zgłaszania reklamacji w zakresie działania Usługi.
2. Zgłaszanie reklamacji następuje w formie pisemnej na adres Usługodawcy lub za pośrednictwem Systemu IBOK przy użyciu zakładki „Zgłoszenia”, telefonicznie na numer telefonu: 32 275 52 26, a także osobiście lub za pośrednictwem przedstawiciela w siedzibie Spółki.
3. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać:
  - a) imię i nazwisko, firmę lub inne oznaczenie Usługobiorcy, jego adres zamieszkania lub siedziby,
  - b) Login nadany przez Usługodawcę podczas Rejestracji,
  - c) opis reklamacji,
  - d) podpis osoby składającej reklamację – wyłącznie w przypadku składania reklamacji w formie pisemnej.
4. W przypadku braków w treści składanej reklamacji, Usługodawca wzywa Usługobiorcę do jej uzupełnienia.
5. W przypadku braków w treści reklamacji, które uniemożliwiają jej rozpatrzenie, lub nieuzupełnienie jej treści przez Usługobiorcę w należyтым terminie, Usługodawca pozostawia reklamację bez dalszego biegu.
6. Usługodawca rozpatruje reklamację niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 14 dni od daty jej doręczenia.
7. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji będzie wymagało złożenia przez Usługobiorcę dodatkowych wyjaśnień lub wprowadzenia zmian w Systemie IBOK lub systemach

teleinformatycznych Usługodawcy, rozpatrzenie reklamacji następuje w terminie 30 dni od daty jej złożenia.

8. W przypadku konieczności złożenia przez Usługobiorcę dodatkowych wyjaśnień, niezbędnych do należytego rozpatrzenia reklamacji, Usługodawca każdorazowo wezwie Usługobiorcę do stosownego uzupełnienia reklamacji, wyznaczając mu stosowny, co najmniej 7 dniowy termin.
9. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, Usługobiorcy przysługuje prawo wniesienia sprawy na drogę postępowania sądowego. W przypadku, gdy Usługobiorcą jest konsument, przysługuje mu prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym.

## **IX. Dane osobowe**

1. W celu świadczenia przez Usługodawcę Usługi, Usługobiorca jest zobowiązany podać podczas Rejestracji dane, o których mowa w § 3 ustęp 5 Regulaminu. Powyższe dane będą przetwarzane przez Usługodawcę na potrzeby i w celu:
  - prawidłowej realizacji Usługi;
  - zawarcia i realizacji Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną;
  - realizacji prawnie uzasadnionego interesu Usługodawcy, w tym w szczególności w celu dochodzenia roszczeń wynikających z przepisów prawa, jak również dla celów wywiązania się z ciążącego na Usługodawcy obowiązku prawnego.
2. Podanie przez Usługobiorcę danych, o których mowa w ustępie 1 powyżej, jest dobrowolne, jednakże w przypadku odmowy ich podania, Usługodawcy przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną i realizacji Usługi.
3. Przetwarzanie danych, o których mowa w ustępie 1 powyżej, będzie następowało zgodnie z przepisami Ustawy o świadczeniu usług oraz z zachowaniem zasad i środków bezpieczeństwa zapobiegających przed ich zmianą, utratą lub uszkodzeniem, stosownie do postanowień ustawy z dnia 10 maja 2018r. o ochronie danych osobowych (dalej „Ustawa o ochronie danych”).
4. Usługodawca zapewnia Usługobiorcy realizację uprawnień wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności Ustawy o świadczeniu usług oraz Ustawy o ochronie danych, w tym Usługodawca zapewnia Usługobiorcy prawo wglądu do jego danych, prawo żądania aktualizacji danych oraz prawo wniesienia sprzeciwu w zakresie przetwarzania danych.

## **X. Postanowienia końcowe**

1. Regulamin jest dostępny za pośrednictwem strony internetowej pod adresem: [www.wodociagi.zabrze.pl](http://www.wodociagi.zabrze.pl) w formie, która umożliwia jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie. Usługodawca udostępnia Regulamin Usługobiorcy także na wniosek w formie elektronicznej, przysyłając go na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
2. Usługodawcy przysługuje prawo do zmiany treści niniejszego Regulaminu. O zmianie Regulaminu Usługodawca każdorazowo informuje Usługobiorcę poprzez zamieszczenie w Systemie IBOK stosownej informacji wraz z treścią wprowadzonych do Regulaminu zmian.

3. Usługobiorca 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 Usługobiorcę 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 wyniknąć z Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną będą rozstrzygane przez sądy powszechne.
6. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie w dniu 3 września 2024 r.