



Regulamin Internetowego Biura Obsługi Wodociągów Michałowice Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

32-091 Michałowice, pl. Józefa Piłsudskiego 1

I POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa zasady korzystania z Internetowego Biura Obsługi (zwanego dalej iBO), w szczególności zasady zakładania, udostępniania i wykorzystywania indywidualnego konta Klienta.
2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - 1) **WM** – Wodociągi Michałowice Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością,
 - 2) **Klient lub Odbiorca usług** – każdy kto zawarł z WM umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, posiada indywidualny kod klienta, login oraz hasło i jest zarejestrowany w iBO,
 - 3) **Login** – adres poczty elektronicznej (e-mail) Klienta lub kod klienta,
 - 4) **Hasło** – kombinacja znaków zapewniająca Klientowi wyłączność dostępu do iBO,
 - 5) **Regulamin** – Regulamin Internetowego Biura Obsługi WM,
 - 6) **eFaktura** – faktura, korekta faktury, duplikat faktury udostępnione Odbiorcy przez WM w formie elektronicznej w formacie PDF. Faktura elektroniczna jest równoznaczna z fakturą w formie papierowej i stanowi dokument księgowy.
3. WM zapewniają dostęp do iBO poprzez stronę internetową wodociagikmichalowice.pl.
4. Założenie konta w iBO możliwe jest tylko dla Odbiorców usług WM.
5. Funkcjonowanie iBO nadzorowane jest przez Biuro Obsługi.
6. Administratorem danych osobowych są WM.
7. Transmisja danych odbywa się po łączu szyfrowanym.
8. Korzystanie z usług iBO jest bezpłatne.
9. Warunkiem korzystania z iBO jest zaakceptowanie niniejszego Regulaminu oraz postanowień Regulaminu udostępniania eFaktur oraz wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach obsługi iBO i udostępniania faktury za dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków w formie elektronicznej (eFaktura).

II REJESTRACJA

1. Rejestracji do iBO można dokonać w formie elektronicznej poprzez stronę internetową wodociagimichalowice.pl. Nowy Odbiorca usług może dokonać rejestracji po otrzymaniu pierwszej faktury za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki.
2. Poprzez rejestrację w iBO Odbiorca usług akceptuje postanowienia niniejszego Regulaminu oraz postanowienia Regulaminu udostępniania eFaktur oraz wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach obsługi iBO i udostępniania faktury za dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków w formie elektronicznej.
3. Po wypełnieniu formularza rejestracyjnego, dostępnego na stronie iBO, następuje automatyczne przesłanie linku aktywującego konto w iBO na podany adres e-mail. W celu potwierdzenia dokonania rejestracji, należy kliknąć w przesłany link aktywujący.
4. Klient może rozpocząć korzystanie z iBO po użyciu linku aktywującego zgodnie z pkt 3.

5. W przypadku zmiany adresu e-mail, Klient zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia WM o tym fakcie, z zachowaniem formy pisemnej lub za pośrednictwem funkcji dostępnych w iBO, jeżeli jest taka udostępniana.

III ZASADY KORZYSTANIA Z iBO

1. Korzystanie z iBO 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 iBO 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; podgląd odpisu faktury lub 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 (dotyczy umów zawartych po 01.07.2020 r.),
 - 5) możliwość dokonania zgłoszenia sprawy według dostępnej w iBO klasyfikacji zgłoszeń, z możliwością przesłania plików,
 - 6) możliwość podania wskazań wodomierza,
3. Posiadanie konta w iBO jest warunkiem skorzystania z usługi eFaktur, realizowanej zgodnie z Regulaminem udostępniania e-faktur.
4. WM zastrzegają 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 iBO, a wymagających zajęcia stanowiska przez WM, odbywa się w formie pisemnego zgłoszenia, zgodnie z Regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Michałowice.
5. Klient zobowiązuje się do korzystania z iBO zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i przyjętymi normami społeczno – obyczajowymi oraz Regulaminem.
6. WM mają prawo zablokować dostęp do konta iBO w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez Klienta w sposób sprzeczny z Regulaminem lub obowiązującymi przepisami prawa i przyjętymi normami społeczno-obyczajowymi.
7. Klient ma prawo zrezygnowania z korzystania z iBO w każdym czasie zawiadamiając o tym WM w formie pisemnej lub elektronicznej (za pośrednictwem iBO jeżeli funkcjonalność taka jest udostępniana). WM zablokują dostęp do konta w iBO niezwłocznie po otrzymaniu powyższego zawiadomienia.

IV SPOSOBY PŁATNOŚCI

Płatności można dokonać przelewem bankowym na indywidualny rachunek bankowy Odbiorcy usług.

V ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON

1. WM podejmuje wszelkie działania, aby zapewnić prawidłowe działanie serwisu iBO.
2. Zaktualizowane informacje/dane mogą być dostępne w iBO z opóźnieniem, ze względu na proces ich weryfikacji.
3. WM zastrzegają sobie prawo zmiany zasad działania iBO, określonych w Regulaminie. O zmianach Regulaminu Klienci zostaną powiadomieni w formie elektronicznej lub 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. WM nie ponoszą odpowiedzialności za skutki wynikające z udostępnienia przez Klienta osobom trzecim loginu i hasła oraz za sposób, w jaki Klient korzysta z iBO.

VI PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych Klienta podanych przy rejestracji do iBO są Wodociągi Michałowice Sp. z o.o. z siedzibą Plac Józefa Piłsudskiego 1, 32-091 Michałowice.
2. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się na zasadach określonych w pkt VI Regulaminu.
3. Z administratorem można skontaktować się pod adresem: iod@michalowice.malopolska.pl.
4. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych w związku z zawarciem umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków dostępna jest na stronie internetowej WM.
5. Dane osobowe podane przy rejestracji do iBO będą przetwarzane w celu umożliwienia Klientowi korzystania z iBO, obsługi iBO przez WM, udostępniania przez WM faktury za dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków w formie elektronicznej oraz w celu dochodzenia lub obrony przed roszczeniami.
6. Dane osobowe będą przetwarzane na podstawie zgody Klienta udzielonej przy rejestracji do iBO, a w celu dochodzenia i obrony przed roszczeniami na podstawie prawnie usprawiedliwionego celu WM.
7. Wyrażenie zgody jest dobrowolne, jednak jest konieczne dla skorzystania z iBO. 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 iBO.
8. Dane Klienta mogą być przekazywane następującym kategoriom odbiorców: podmioty działające na zlecenie WM, w szczególności podmioty świadczące usługi doradcze, księgowo-rachunkowe, usługi IT, usługi ochrony lub mienia, a także operatorzy pocztowi i firmy kurierskie, banki, podmioty świadczące usługi windykacyjne.
9. Dane osobowe Klienta będą przetwarzane w celach określonych w Regulaminie do czasu wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych lub niezaakceptowania zmian Regulaminu oraz przez okres niezbędny do dochodzenia lub obrony przed roszczeniami.
10. 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 oraz przeniesienie danych osobowych do innego administratora. Ponadto Klientowi przysługuje uprawnienie do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

VII POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności przepisy dotyczące:
 - 1) świadczenia usług drogą elektroniczną,
 - 2) ochrony danych osobowych,oraz Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Michałowice i Kodeks cywilny.
2. Traci moc dotychczasowy Regulamin Internetowego Biura Obsługi WM.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 03.01.2022 roku.