



Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta (IBOK), zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Infrastruktura Niepołomice sp. z o.o. w szczególności dotyczących udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług Internetowego Biura Obsługi Klienta.
2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - 1) Spółka – Infrastruktura Niepołomice sp. z o.o. z siedzibą w Niepołomicach, ul. Droga Królewska 27 zarejestrowaną w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem KRS: 0000340804, NIP: 683-20-44-382, REGON: 121018294
 - 2) IBOK – Internetowe Biuro Obsługi Klienta.
 - 3) Klient – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej z Infrastruktura Niepołomice sp. z o.o. umowy na zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
 - 4) Użytkownik – Klient zarejestrowany w IBOK posiadający swój indywidualny Login oraz Hasło.
 - 5) Login – numer Klienta, który nadawany jest przez Infrastruktura Niepołomice sp. z o.o. dla każdego Użytkownika przy rejestracji w IBOK lub podany przy rejestracji adres e-mail.
 - 6) Hasło – kombinacja znaków zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do IBOK.
 - 7) Rejestracja – utworzenie konta użytkownika w IBOK przy wykorzystaniu formularza rejestracyjnego na stronie <https://ibok.infrastruktura.eu> lub w biurze obsługi klienta w siedzibie Spółki.
3. Regulamin spełnia wymogi art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z dnia 9 września 2002r. Dz. U. z 2013 poz.1422 tekst jednolity).
4. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej <https://infrastruktura.eu/dokumenty-do-pobrania/> – w formie umożliwiającej jego pozyskiwanie, odtwarzanie i wydrukowanie.

§ 2

Wymagania techniczne

1. Prawidłowe korzystanie z IBOK możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny Użytkownika następujących minimalnych wymagań technicznych:
 - a. Dostęp do komputera, tabletu lub smartfona
 - b. Stabilny dostęp do sieci Internet
 - c. Dostęp do przeglądarki internetowej np (Edge, Chrome, Safari, Firefox, Opera itp)

2. W przypadku jeżeli system teleinformatyczny Użytkownika nie spełnia powyżej określonych minimalnych wymagań technicznych, dostęp do IBOK może nie działać prawidłowo, a Spółka w takiej sytuacji nie odpowiada za prawidłowość działania IBOK.

§ 3

Rejestracja

1. Korzystanie z usług IBOK jest nieodpłatne.
2. Korzystanie z usług IBOK możliwe jest po zarejestrowaniu się w IBOK przez Klienta polegającym na wypełnieniu i przesłaniu formularza rejestracyjnego. Przy rejestracji konieczne jest zapoznanie się i zaakceptowanie w całości Regulaminu.
3. Wyrażenie zgody na postanowienia Regulaminu przy rejestracji jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków tego Regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną z Infrastruktura Niepołomice sp. z o.o. bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy. Umowa zawarta jest na czas nieokreślony.
4. Przystąpienie do wykonania umowy następuje z chwilą rejestracji i po potwierdzeniu rejestracji przez Użytkownika poprzez otrzymany link aktywacyjny.
5. Poprzez rejestrację w IBOK wyraża zgodę na otrzymywanie faktur elektronicznych. Zasady korzystania z usługi polegającej na przesyłaniu i udostępnianiu faktur w formie elektronicznej oraz warunki udostępniania faktur w formie elektronicznej określa Regulamin udostępniania e-faktur przez Infrastrukturę Niepołomice sp. z o.o.
5. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usługi wynikający z błędnej rejestracji użytkownika.
6. Zawarcie umowy przez Użytkownika na korzystanie z IBOK nie ma wpływu na prawa i obowiązki Użytkownika wynikające z zawartej umowy na dostawę wody oraz odprowadzanie ścieków.

§ 4

Korzystanie z usług IBOK

1. Zakres usług świadczonych drogą elektroniczną poprzez IBOK obejmuje możliwość dostępu do indywidualnego konta użytkownika w IBOK, za pomocą którego Użytkownik ma możliwość:
 - 1) zgłoszenia odczytu wodomierza / urządzenia pomiarowego;
 - 2) dostępu do historii odczytów wodomierza / urządzenia pomiarowego;
 - 3) dostępu do historii swoich płatności;
 - 4) dostępu do listy faktur, not księgowych i korygujących;
 - 5) dostępu do salda rozliczeń na dzień bieżący;

- 6) wysyłanie zgłoszeń i innych pism do Spółki za pomocą udostępnionych formularzy.
2. Dostęp do IBOK możliwy jest za pośrednictwem przeglądarki internetowej pod następującym adresem: <https://ibok.infrastruktura.eu> i wymaga zalogowania się Loginem i Hasłem.
3. W przypadku jeżeli Użytkownik chce zrezygnować z otrzymywania faktur elektronicznych może on cofnąć udzieloną zgodę w Biure Obsługi Klienta lub za pomocą udostępnionego formularza w IBOK.
4. Użytkownik zgadza się na otrzymywanie na podany przy rejestracji adres e-mail powiadomień oraz pism Spółki dotyczących zawartej z Użytkownikiem umowy na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków, jak też odpowiedzi na kierowane do Spółki wnioski oraz zapytania.
5. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z IBOK zgodnie z postanowieniami Regulaminu oraz obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności do:
 - 1) niepodejmowania działań mających na celu odczytanie danych innych Użytkowników,
 - 2) nie udostępniania Loginu i Hasła osobom trzecim,
 - 3) powiadomienia Spółki o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu udostępnionego oprogramowania.
6. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym, tj. w szczególności treści sprzecznych z przepisami prawa, zasadami współżycia społecznego, dobrymi obyczajami, jak też naruszających prawa osób trzecich.
7. Spółka może zablokować dostęp do IBOK Użytkowników korzystającym z IBOK z naruszeniem Regulaminu lub przepisów prawa.
8. Spółka zapewnia Użytkownikom bezpieczeństwo i ochronę danych osobowych zgodnie z Regulaminem oraz przepisami prawa.

§ 5

Odpowiedzialność

1. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z naruszenia przez Użytkownika postanowień Regulaminu oraz za niezawinione przez Spółkę działania lub zaniechania dostawcy elektronicznych kanałów komunikacyjnych.
2. Dostęp do IBOK może być ograniczony w przypadku konieczności przeprowadzenia prac aktualizacyjnych i konserwacyjnych, usunięcia awarii, a także w przypadku awarii łącza internetowego, przy czym wszelkie planowane terminy prac zostaną w miarę możliwości ogłoszone z wyprzedzeniem w stosownym komunikacie.
3. Spółka nie odpowiada za szybkość transmisji danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań

technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.

4. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają bądź utrudniają Użytkownikowi korzystanie z IBOK.
5. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za konsekwencje wynikające z niezawinione przez Spółkę wejścia w posiadanie danych dostępu do konta IBOK Użytkownika przez osoby trzecie, oraz bezprawne działania osób trzecich, ingerujących w system komputerowy Użytkownika, polegające m.in. na włamaniach i użyciu wirusów komputerowych,
6. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za niezawinione przez Spółkę skutki braku aktualnych danych Użytkownika lub wynikające z braku aktualizacji danych przez Użytkownika.
7. Zakres świadczonych usług przez IBOK, jak też widoczność danych może ulegać zmianie na skutek prowadzonych prac rozwojowych i aktualizacji IBOK.

§ 6

Reklamacje

1. Zgłoszenie przez Użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących IBOK możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres email: klient@infrastruktura.eu, biuro@infrastruktura.eu pod numerem telefonu (12) 28-11-661, (12) 28-11-662, (12) 28-12-423 pisemnie na adres Spółki lub w osobiście w biurze obsługi klienta.
2. Zgłoszenie winno zawierać opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
3. Reklamacja rozpatrywana będzie w terminie nie dłuższym niż 21 dni od dnia jej otrzymania przez Spółkę pod warunkiem, że sprawa nie będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian funkcjonującego oprogramowania.
4. Użytkownik niezadowolony ze sposobu rozstrzygnięcia reklamacji może wystąpić na drogę sądową. Wyczerpanie procedury reklamacyjnej nie jest konieczne do wystąpienia na drogę sądową.

§ 7

Zmiany Regulaminu

1. Spółka zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu, w szczególności w przypadku zmiany sposobu działania lub zakresu usług dostępnych w IBOK, zmiany oferty Spółki, zmian obowiązujących przepisów.
2. O zmianie Regulaminu Spółka poinformuje Użytkowników przez IBOK, na wskazany przy rejestracji adres e-mail, jak też poprzez ogłoszenie na stronie internetowej <https://infrastruktura.eu/>

3. Jeżeli Użytkownik nie sprzeciwi się nowemu regulaminowi wchodzi on w życie w terminie 14 dni od daty opublikowania zgodnie z ust. 2.
4. Sprzeciw Użytkownika złożony w wyżej wymienionym terminie skutkuje rozwiązaniem umowy o świadczenie usług IBOK.

§ 8

Rozwiązanie umowy o świadczenie usług IBOK

1. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z użytkowania usługi IBOK w każdym czasie, a w szczególności, gdy nie zaakceptuje zmian wprowadzonych do Regulaminu, zgodnie z § 7 ust 3.
2. Rozwiązanie umowy o świadczenie usług IBOK przez Użytkownika zgodnie z ust. 1 następuje poprzez wysłanie wiadomości e-mail z adresu podanego przy rejestracji, w formie pisemnej lub osobiście w biurze obsługi klienta.
3. W przypadku naruszenia warunków Regulaminu lub przepisów prawa przez Użytkownika umowa o świadczenie usług IBOK może zostać rozwiązana przez Spółkę bez zachowania okresu wypowiedzenia.
4. W innych przypadkach Spółka ma prawo rozwiązać umowę o świadczenie usług IBOK z zachowaniem 14 dniowego terminu wypowiedzenia.
5. W przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej z Użytkownikiem, umowa o świadczenie usług IBOK ulega rozwiązaniu.
6. Po rozwiązaniu umowy o świadczenie usług IBOK użytkownik traci dostęp do systemu IBOK.

§ 9

Ochrona Danych Osobowych

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników IBOK jest Spółka. Mogą Państwo kontaktować się z Administratorem, pisząc na adres Spółki wskazany w § 1 ust. 2 pkt 1 Regulaminu bądź adres e-mail: biuro@infrastruktura.eu lub dzwoniąc pod numer telefonu: 12 28 16 61.
2. We wszystkich sprawach związanych z ochroną danych osobowych mogą Państwo kontaktować się z wyznaczonym inspektorem ochrony danych, pisząc na adres e-mail: biuro@personal-data.pl
3. Dane osobowe Użytkowników będą przetwarzane:
 - 1) na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej: RODO) - wyrażonej zgody na przetwarzanie danych (np. nr telefonu) w celu przyspieszenia i usprawnienia kontaktu z

Użytkownikiem, w szczególności poprzez przesyłanie powiadomień SMS;

- 2) na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO, w celu świadczenia drogą elektroniczną usługi oraz obsługi Państwa za pośrednictwem IBOK (internetowego biura obsługi klienta) poprzez udostępnienie faktur i innych dokumentów, a także przesyłania za pośrednictwem poczty elektronicznej powiadomień i faktur;
- 3) na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO, w celu realizacji prawnie usprawiedliwionego interesu Spółki, polegającego na ustaleniu, dochodzeniu ewentualnych roszczeń i obrony przed roszczeniami.
4. Odbiorcami danych osobowych Użytkowników będą:
 - 1) podmioty upoważnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa,
 - 2) podmioty współpracujące oraz realizujące usługi dla Spółki.
5. Dane osobowe przetwarzane w ramach świadczenia usługi dostępu do IBOK przetwarzane będą przez okres realizacji umowy. Okres przetwarzania danych osobowych może zostać każdorazowo przedłużony o okres przedawnienia roszczeń, jeżeli przetwarzanie danych osobowych będzie niezbędne dla dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed takimi roszczeniami przez Spółkę. Po tym okresie dane będą przetwarzane jedynie w zakresie i przez czas wymagany przepisami prawa, w tym przepisami o rachunkowości. Dane osobowe przetwarzane na podstawie zgody (np. nr telefonu) mogą być przetwarzane krócej - do momentu wycofania zgody. Faktury i inne dokumenty w formie elektronicznej będą przechowywane w IBOK przez okres 6 lat od daty ich wystawienia.
6. Osoby, których dane dotyczą mają:
 - 1) prawo dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii;
 - 2) prawo do sprostowania (poprawiania) swoich danych osobowych;
 - 3) prawo do ograniczenia przetwarzania danych osobowych;
 - 4) prawo do usunięcia danych osobowych;
 - 5) prawo do wniesienia sprzeciwu w związku z przetwarzaniem danych osobowych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO;
 - 6) prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem;
 - 7) prawo do wniesienia skargi do Prezesa UODO (na adres Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00 - 193 Warszawa).

7. Podanie przez Państwa danych osobowych jest dobrowolne, jednak ich niepodanie może skutkować brakiem możliwości założenia konta w IBOK.
8. Nie podejmuje się decyzji w sposób zautomatyzowany, czyli na podstawie automatycznej analizy danych.
9. Dane nie są przekazywane do krajów trzecich lub organizacji międzynarodowych.

§ 10

Postanowienia końcowe

1. Prawem właściwym jest prawo polskie.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie znajdą właściwe przepisy prawa.