

## Część 1 Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta

### §1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin korzystania z Internetowego Biura Obsługi, zwany dalej regulaminem, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Gminny Zakład Gospodarki Wodnej i Komunalnej w Mierzęcicach.
2. Wyrażenie zgody na postanowienia regulaminu przy rejestracji indywidualnego konta użytkownika jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków niniejszego regulaminu.

### §2. Słowniczek pojęć

Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

**Zakład** – Gminny Zakład Gospodarki Wodnej i Komunalnej z siedzibą w Mierzęcicach przy ul. Wolności 133, 42-460 Mierzęcice, tel. 32 288-70-53, 502-092-582, e-mail: gzgwik@mierzecice.pl,

**Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła umowę na dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków z zakładem i udzieliła pisemnej zgody na wystawianie i przesyłanie faktur w formie elektronicznej,

**IBO** – serwis Internetowe Biuro Obsługi, znajdujący się pod adresem internetowym [ibo.gzgwik.mierzecice.pl](http://ibo.gzgwik.mierzecice.pl),

**E-faktura** – faktura lub korekta faktury udostępnione klientowi przez zakład w formie elektronicznej w formacie PDF. Faktura elektroniczna jest równoznaczna z fakturą w formie papierowej i stanowi dokument księgowy,

**E-mail** – adres poczty elektronicznej dla udostępniania e-faktur, wskazany przez klienta podczas zakładania konta w IBO,

**Przeglądarka internetowa** – program komputerowy do przeglądania dokumentów stron internetowych, niezbędny do korzystania z usługi IBO,

**Numer klienta** – numer, który nadawany jest przez zakład dla każdego użytkownika na podstawie zawartej umowy na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków; numer ten widnieje na każdej fakturze i składa się z pięciu znaków: wielkiej litery „K” oraz czterech cyfr, Hasło – kombinacja min. 12 znaków (wymagana jest wielka i mała litera, cyfra oraz znak specjalny) zapewniająca wyłączność i bezpieczeństwo dostępu do IBO,

Użytkownik – klient zarejestrowany w IBO posiadający swój indywidualny numer klienta oraz hasło.

### **§3. Wymagania techniczne**

1. Prawidłowe korzystanie z IBO możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny użytkownika poniższych minimalnych wymagań technicznych:
  - a) minimalna wymagana rozdzielczość ekranu do poprawnego działania IBO to 1024 x 768,
  - b) usługa IBO dostępna jest dla użytkowników korzystających z następujących przeglądarek internetowych:
    - Internet Explorer 11,
    - Mozilla Firefox - dwie ostatnie wersje,
    - Google Chrome - dwie ostatnie wersje,
    - Microsoft Edge - dwie ostatnie wersje
2. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane, Zakład nie gwarantuje poprawności pracy IBO i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.
3. Zakład nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne, bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta użytkownik, a które uniemożliwiają użytkownikowi korzystanie z IBO, a w szczególności otrzymywanie e-faktury.
4. Zakład nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usługi wynikający z błędnej rejestracji użytkownika.

### **§4. Rodzaje i zakres usług oferowanych poprzez IBO**

Za pomocą IBO użytkownik może między innymi: przeglądać swoje dane kontaktowe, przeglądać wystawione e-faktury i noty odsetkowe, poznać stan salda na koncie rozrachunkowym, sprawdzić historię odczytów wodomierzy oraz przekazać informację o odczycie wodomierza.

### **§5. Rejestracja**

1. Korzystanie z usług IBO jest nieodpłatne.
2. IBO jest dostępne dla użytkowników 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu z wyłączeniem sytuacji awaryjnych bądź serwisowych.
3. Każdy użytkownik korzystający z usługi IBO posługuje się indywidualnym numerem klienta i hasłem.
4. Warunkiem korzystania z IBO jest zarejestrowanie się do serwisu. Rejestracji można dokonać poprzez wypełnienie elektronicznego formularza rejestracyjnego na stronie <https://ibo.gzgwik.mierzecice.pl>.
5. Użytkownik może zmienić ustawione hasło w każdym momencie trwania umowy w systemie IBO.

6. W przypadku, gdy użytkownik zapomni, bądź zgubi hasło dostępu do IBO, proszony jest o skorzystanie z opcji zmiany hasła. Wówczas na podany adres e-mail użytkownika zostanie wysłany link aktywacyjny do zmiany hasła.
7. Dane na koncie użytkownika są aktualne na dzień poprzedni.

## **§6. Reklamacje**

1. Zgłoszenie przez użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących IBO możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: [ibo@gzgwik.mierzecice.pl](mailto:ibo@gzgwik.mierzecice.pl)
2. Zgłoszenie powinno zawierać opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji oraz dane użytkownika.
3. Reklamacja rozpatrywana będzie w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania przez zakład pod warunkiem, że sprawa nie będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian funkcjonującego oprogramowania.

## **§7. Zakres zobowiązań i odpowiedzialności**

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z IBO zgodnie z postanowieniami niniejszego regulaminu oraz obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności do:
  - a) niepodejmowania działań mających na celu odczytanie haseł i danych innych użytkowników,
  - b) nieudostępniania haseł osobom trzecim,
  - c) zabezpieczenia numeru klienta oraz hasła przed dostępem osób trzecich,
  - d) wylogowania się niezwłocznie po zakończeniu korzystania z IBO,
  - e) powiadamiania zakładu o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu udostępnionego oprogramowania.
2. Zakazane jest dostarczanie przez użytkownika treści o charakterze bezprawnym.
3. Zakład zapewnia użytkownikom bezpieczeństwo i ochronę danych osobowych.
4. Zakład nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z naruszenia przez użytkownika postanowień niniejszego regulaminu oraz za działania lub zaniechania dostawcy elektronicznych kanałów komunikacyjnych.
5. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do IBO przez osoby niepowołane, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie numeru Klienta i hasła użytkownika, w przypadku gdy użytkownik nie dochował należytej ostrożności w zapewnieniu bezpieczeństwa tych danych.
6. Zakład przewiduje chwilowe wstrzymanie dostępności do IBO w przypadku prowadzenia prac aktualizacyjnych i konserwacyjnych, a także awarii łącza internetowego.

7. Zakład nie odpowiada za szybkość przesyłu danych i jego ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.
8. Zakład może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować widoczność danych w IBO, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane lub informacje dla użytkownika.
9. Korzystanie z IBO nie zwalnia użytkownika z obowiązku udostępniania osobom reprezentującym Zakład, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, wstępu na teren nieruchomości zgodnie z zapisami art. 7 ustawy. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.
10. Użytkownik IBO zgadza się na otrzymywanie na podany adres e-mail powiadomień od zakładu dotyczących m. in. wystawionych faktur, odnotowanych płatności itp.

### **§8. Wyrażenie zgody**

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.

### **§9. Warunki zawierania i rozwiązywania umowy o świadczeniu usług drogą elektroniczną**

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną z zakładem zostaje zawarta automatycznie z każdym klientem, który zaakceptuje warunki niniejszego regulaminu.
2. Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z korzystania z IBO. Rozwiązanie umowy, o świadczeniu usług drogą elektroniczną następuje poprzez złożenie oświadczenia „Odwołanie zgody na wystawianie i przesyłanie faktur w formie elektronicznej” i jest jednoznaczne z zakończeniem wystawiania i przesyłania faktur w formie elektronicznej.
3. Rezygnacja, o której mowa w ust. 2 nie jest równoznaczna z rozwiązaniem umowy na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków.
4. W przypadku naruszenia warunków regulaminu lub przepisów prawa, umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną może zostać rozwiązana przez zakład w trybie natychmiastowym.

### **§10. Postanowienia końcowe**

1. Zakład zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w niniejszym regulaminie z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się wprowadzenie nowych lub nowelizacje

obowiązujących przepisów prawnych, dostosowanie do koniecznych zmian wprowadzanych w obowiązującym systemie informatycznym, zmiany w ofercie.

2. W przypadku zmiany regulaminu, jego doręczenie odbywać się będzie poprzez umieszczenie zmienionej wersji na stronie internetowej zakładu. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia użytkownikowi regulaminu na stronie internetowej zakładu. Korzystanie z IBO po wprowadzeniu zmian do regulaminu równoznaczne jest z wyrażeniem dla nich akceptacji i zrozumienia.
3. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usługi poprzez IBO rozpatrywane będą przez Sąd właściwy dla siedziby zakładu. Niniejsza klauzula nie dotyczy konsumentów.
4. Regulamin wchodzi w życie w dniu 19.07.2021.

## Część 2

### Regulamin wystawiania i przesyłania faktur w formie elektronicznej

#### §1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin wystawiania i przesyłania faktur w formie elektronicznej, zwany dalej regulaminem, określa zasady wystawiania i przesyłania faktur w formie elektronicznej przez Gminny Zakład Gospodarki Wodnej i Komunalnej w Mierzęcicach.
2. Podstawą prawną wystawiania i przesyłania faktur i korekt faktur w formie elektronicznej jest ustawa o podatku od towarów i usług z dnia 11.03.2004r.

#### §2. Słowniczek pojęć

Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

**Zakład** – Gminny Zakład Gospodarki Wodnej i Komunalnej z siedzibą w Mierzęcicach przy ul. Wolności 133, 42-460 Mierzęcice, tel. 32/288-70-53, e-mail: gzgwik@mierzecice.pl,

**Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła umowę na dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków z Zakładem i udzieliła zgody na wystawianie i udostępnianie faktur i korekt faktur w formie elektronicznej,

**IBO** – serwis Internetowe Biuro Obsługi, znajdujący się pod adresem internetowym [www.ibo.gzgwik.mierzecice.pl](http://www.ibo.gzgwik.mierzecice.pl),

**E-faktura** – faktura lub korekta faktury przesłane Klientowi przez Zakład w formie elektronicznej w formacie PDF. Faktura elektroniczna jest równoznaczna z fakturą w formie papierowej i stanowi dokument księgowy,

**E-mail** – adres poczty elektronicznej dla udostępniania e-faktur, wskazany przez klienta podczas zakładania konta w IBO,

### **§3. Przesyłanie e-faktur**

1. Zakład przesyła e-faktury, gwarantując integralność ich treści poprzez zapisywanie w zabezpieczonym przed edycją pliku w formacie PDF (darmowe oprogramowanie do odczytu plików PDF można pobrać np. ze strony [www.adobe.com](http://www.adobe.com)). E-faktury przesyłane są do systemu IBO a także, w przypadku wyrażenia na to zgody przez klienta, na podany e-mail.
2. W przypadku zaistnienia jakichkolwiek trudności z dostępem do e-faktur klient ma możliwość uzyskania pomocy pod adresem mailowym: [ibo@gzgwik.mierzecice.pl](mailto:ibo@gzgwik.mierzecice.pl). W takim przypadku, na wniosek klienta, zakład może wystawić duplikat faktury w formie papierowej.

### **§4. Zgoda na otrzymywanie faktur i korekt faktur w formie elektronicznej**

1. Warunkiem skorzystania przez klienta z możliwości otrzymywania e-faktury jest zarejestrowanie się do serwisu IBO, z którego korzystanie jest niezbędne w celu uzyskania dostępu do faktur w formie elektronicznej. Rejestracji można dokonać poprzez wypełnienie elektronicznego formularza rejestracyjnego na stronie <https://ibo.gzgwik.mierzecice.pl>
2. Podając adres e-mail klient oświadcza, że jest posiadaczem tego adresu. Zakład nie ponosi odpowiedzialności za udostępnianie osobom trzecim adresu e-mail, ani za działania operatorów internetowych.
3. Dniem doręczenia e-faktury jest data jej wystawienia.
4. Powiadomienie o przesłanej e-fakturze wysyłane jest na adres e-mail wskazany przez klienta we wniosku.

### **§5. Zmiana adresu e-mail, rezygnacja z otrzymywania faktur w formie elektronicznej**

1. Klient zobowiązany jest do utrzymywania aktywnego adresu e-mail wymienionego we wniosku w okresie korzystania z usługi udostępniania e-faktury.
2. W przypadku zmiany adresu e-mail, na który wysyłane są e-faktury klient jest zobowiązany do niezwłocznego wypełnienia formularza w IBO zakładka – Dane osobowe "Zmiana e-mail".
3. Klient jest uprawniony do wycofania zgody na wystawianie e-faktury. W przypadku rezygnacji z otrzymywania e-faktur klient jest zobowiązany do złożenia oświadczenia "Odwołanie zgody na wystawianie i przesyłanie faktur w formie elektronicznej" i przesłanie go drogą elektroniczną, listową lub dostarczenie do siedziby zakładu. Faktury będą wystawiane w formie papierowej najpóźniej po upływie trzech dni roboczych od dnia wpłynięcia do zakładu prawidłowo wypełnionego wniosku.
4. Wpłynięcie oświadczenia "Odwołanie zgody na wystawianie i przesyłanie faktur w formie elektronicznej" oznacza, że klient rezygnuje z otrzymywania faktur w formie elektronicznej i jest jednoznaczna z usunięciem konta w systemie IBO.

### **§6. Postanowienia końcowe**

1. Zakład zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w niniejszym regulaminie z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się wprowadzenie nowych lub nowelizacje obowiązujących przepisów prawnych, dostosowanie do koniecznych zmian wprowadzanych w obowiązującym systemie informatycznym, zmiany w ofercie.
2. W przypadku zmiany regulaminu, jego doręczenie odbywać się będzie poprzez umieszczenie zmienionej wersji na stronie internetowej IBO zakładu. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia użytkownikowi regulaminu na stronie internetowej IBO zakładu. W takim przypadku ponowna akceptacja usług nie będzie wymagana.
3. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usługi wystawiania i udostępniania faktur w formie elektronicznej rozpatrywane będą przez Sąd właściwy dla siedziby zakładu. Niniejsza klauzula nie dotyczy konsumentów.
4. Regulamin wchodzi w życie w dniu 19.07.2021.