

Dokument zawiera:

- Część 1 - Regulamin Internetowego Biura Obsługi
- Część 2 - Regulamin wystawiania i przesyłania faktur w formie elektronicznej

## **Część 1**

### **Regulamin Internetowego Biura Obsługi**

#### § 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin korzystania z Internetowego Biura Obsługi, zwany dalej regulaminem, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Zakład Gospodarki Komunalnej w Wyrach.
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:

Przedsiębiorstwo – Zakład Gospodarki Komunalnej w Wyrach z siedzibą w Wyrach przy ul. Wagonowej 35, 43 – 175 Wiry, tel. 32 218 72 42, e-mail: [zgk@wiry.pl](mailto:zgk@wiry.pl).

Odbiorca usług – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła umowę na odprowadzanie ścieków z przedsiębiorstwem i udzieliła pisemnej zgody na wystawianie i przesyłanie faktur w formie elektronicznej,

IBO – serwis Internetowe Biuro Obsługi, znajdujący się pod adresem internetowym <http://zgk-ibo.wiry.pl>,

E-faktura – faktura udostępniona odbiorcy usług przez przedsiębiorstwo 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 odbiorcę usług w „Oświadczeniu o akceptacji faktur przesyłanych drogą elektroniczną”,

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

Numer odbiorcy usług – numer, który nadawany jest przez przedsiębiorstwo dla każdego użytkownika na podstawie zawartej umowy na odprowadzanie ścieków; numer ten widnieje na każdej fakturze i składa się z pięciu znaków: wielkiej litery „K” oraz czterech cyfr,

Hasło – **kombinacja min. 14 znaków (w tym przynajmniej 1 duża litera i 1 cyfra) zapewniająca wyłączność i bezpieczeństwo dostępu do IBO,**

Użytkownik – odbiorca usług 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) usługa IBO dostępna jest dla użytkowników korzystających z następujących przeglądarek internetowych:
    - Internet Explorer 11,
    - Microsoft Edge,
    - Firefox,
    - Google Chrome,
    - Opera.
2. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane, Przedsiębiorstwo nie gwarantuje poprawności pracy IBO i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.
3. Przedsiębiorstwo 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. Przedsiębiorstwo 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 dane umów na odprowadzanie ścieków, przeglądać wystawione e-faktury i noty odsetkowe, poznać stan salda na koncie rozrachunkowym, sprawdzić historię odczytów wodomierzy oraz przekazać informację o stanie wodomierzy.

### § 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 wypełnienie „Oświadczenia o akceptacji faktur przesyłanych drogą elektroniczną”, które dostępne jest w siedzibie przedsiębiorstwa i przesłanie go drogą elektroniczną, listową lub dostarczenie do siedziby przedsiębiorstwa; usługa e-faktury zostanie udostępniona nie później niż w następnym okresie rozliczeniowym od dnia zarejestrowania prawidłowo wypełnionego formularza.
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: [zgk.odczyty@wyry.pl](mailto:zgk.odczyty@wyry.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 przedsiębiorstwo 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 przedsiębiorstwa o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu udostępnionego oprogramowania.
2. Zakazane jest dostarczanie przez użytkownika treści o charakterze bezprawnym.
3. Przedsiębiorstwo zapewnia użytkownikom bezpieczeństwo i ochronę danych osobowych.
4. Przedsiębiorstwo 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. Przedsiębiorstwo przewiduje chwilowe wstrzymanie dostępności do IBO w przypadku prowadzenia prac aktualizacyjnych i konserwacyjnych, a także awarii łącza internetowego.
7. Przedsiębiorstwo nie odpowiada za szybkość przesyłu danych i jego ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łączy transmisyjnych.
8. Przedsiębiorstwo 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. Użytkownik IBO zgadza się na otrzymywanie na podany adres email powiadomień od przedsiębiorstwa dotyczących 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 przedsiębiorstwem zostaje zawarta automatycznie z każdym odbiorcą usług, 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 o wycofaniu akceptacji przesyłania faktur za pośrednictwem poczty 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 odprowadzanie ścieków.
4. W przypadku naruszenia warunków regulaminu lub przepisów prawa, umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną może zostać rozwiązana przez przedsiębiorstwo w trybie natychmiastowym.

§ 10.  
Postanowienia końcowe

1. Przedsiębiorstwo zastrzega sobie prawo do dokonywania 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.
2. W przypadku zmiany regulaminu, jego doręczenie odbywać się będzie poprzez umieszczenie zmienionej wersji na stronie IBO. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia użytkownikowi regulaminu na stronie IBO. Korzystanie z IBO po wprowadzeniu zmian do regulaminu równoznaczne jest z wyrażeniem dla nich akceptacji i zrozumienia.
3. Regulamin wchodzi w życie w dniu 1 stycznia 2023 roku.

## **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 Zakład Gospodarki Komunalnej w Wyrach
2. Podstawą prawną wystawiania i przesyłania faktur w formie elektronicznej jest ustawa o podatku od towarów i usług z dnia 11 marca 2004 r.

#### § 2. Słowniczek pojęć

Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

Przedsiębiorstwo – Zakład Gospodarki Komunalnej w Wyrach z siedzibą w Wyrach przy ul. Wagonowej 35, 43 – 175 Wyry, tel. 32 218 72 42, e-mail: zgk@wiry.pl.

Odbiorca usług – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła umowę na odprowadzanie ścieków z Przedsiębiorstwem i udzieliła pisemnej zgody na wystawianie i udostępnianie faktur w formie elektronicznej,

IBO – serwis Internetowe Biuro Obsługi, znajdujący się pod adresem internetowym <http://zgk-ibo.wiry.pl>,

E-faktura – faktura przesłana odbiorcy usług przez Przedsiębiorstwo 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 odbiorcę usług w „Oświadczeniu o akceptacji faktur przesyłanych drogą elektroniczną”.

#### § 3. Przesyłanie e-faktur

1. Przedsiębiorstwo 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 odbiorcę usług, na podany e-mail.
2. W przypadku zaistnienia jakichkolwiek trudności z dostępem do e-faktur odbiorca usług ma możliwość uzyskania pomocy pod adresem mailowym: [zgk.odczyty@wiry.pl](mailto:zgk.odczyty@wiry.pl). W takim przypadku, na wniosek odbiorcy usług, przedsiębiorstwo może wystawić duplikat faktury w formie papierowej.

#### § 4. Zgoda na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej

1. Warunkiem skorzystania przez odbiorcę usług 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 "Oświadczenia o akceptacji faktur przesyłanych drogą elektroniczną", które dostępne jest w siedzibie przedsiębiorstwa i przesłanie go drogą elektroniczną, listową lub dostarczenie do siedziby przedsiębiorstwa; usługa e-faktury zostanie udostępniona nie później niż w następnym okresie obrotowym od dnia zarejestrowania prawidłowo wypełnionego formularza.

2. Podając we wniosku adres e-mail odbiorca usług oświadcza, że jest posiadaczem tego adresu. Przedsiębiorstwo 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 odbiorcę usług we wniosku.

#### § 5.

Zmiana adresu e-mail, rezygnacja z otrzymywania faktur w formie elektronicznej.

1. Odbiorca usług 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 odbiorca usług jest zobowiązany do niezwłocznego wypełnienia „Oświadczenia o zmianie adresu poczty elektronicznej służącej do odbierania faktur” i przesłanie go drogą elektroniczną, listową lub dostarczenie do siedziby przedsiębiorstwa.
3. Odbiorca usług jest uprawniony do wycofania zgody na wystawianie e-faktury. W przypadku rezygnacji z otrzymywania e-faktur odbiorca usług jest zobowiązany do niezwłocznego wypełnienia „Oświadczenia o wycofaniu akceptacji przesyłania faktur za pośrednictwem poczty elektronicznej” i przesłanie go drogą elektroniczną, listową lub dostarczenie do siedziby przedsiębiorstwa. Faktury będą wystawiane w formie papierowej najpóźniej po upływie trzech dni roboczych od dnia wpłynięcia do Przedsiębiorstwa prawidłowo wypełnionego oświadczenia.
4. Wpłynięcie „Oświadczenia o wycofaniu akceptacji przesyłania faktur za pośrednictwem poczty elektronicznej” oznacza, że odbiorca usług rezygnuje z otrzymywania faktur w formie elektronicznej i jest jednoznaczna z usunięciem konta w systemie IBO.

#### § 6.

Postanowienia końcowe

1. Przedsiębiorstwo zastrzega sobie prawo do dokonywania 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.
2. W przypadku zmiany regulaminu, jego doręczenie odbywać się będzie poprzez umieszczenie zmienionej wersji na stronie IBO. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia użytkownikowi regulaminu na <http://zgk-ibo.wyry.pl>. W takim przypadku ponowna akceptacja usług nie będzie wymagana.
3. Regulamin wchodzi w życie w dniu 1 stycznia 2023 roku.