

## 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 Spółkę Wodociągi Kłodzkie Sp. z o. o. w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług internetowych.
2. Przedmiotowy regulamin spełnia wymogi art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2020 poz. 344).
3. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej Spółki – <https://wodociagi-klodzkie.pl> – w formie umożliwiającej jego pozyskiwanie, odtwarzanie i wydrukowanie.
4. Wyrażenie zgody na postanowienia regulaminu przy uruchomieniu usługi poprzez zaznaczenie pola wyboru opisanego jako „Kliknij, jeśli przeczytałeś i akceptujesz regulamin”, jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków tego regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy. Przystąpienie do wykonania umowy następuje z chwilą rejestracji.
5. Korzystanie z iBOK jest możliwe tylko dla klientów, którzy zaakceptowali aktualną wersję regulaminu.
6. Prawidłowe korzystanie z iBOK możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny użytkownika minimalnych wymagań technicznych określonych w § 3 regulaminu.
7. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta użytkownik, a które uniemożliwiają użytkownikowi korzystanie z iBOK, a w szczególności otrzymywanie e-faktury.
8. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usługi wynikający z błędnej rejestracji użytkownika.

### § 2

#### Użyte w regulaminie iBOK określenia oznaczają:

- Spółka – Przedsiębiorstwo „Wodociągi Kłodzkie” Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Piastowskiej 14 B, 57-300 Kłodzko, NIP: 8831718939, wpis do KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy we Wrocławiu pod nr KRS 0000133914, o kapitale zakładowym w kwocie: 32 602 000,00 zł.
- iBOK – Internetowe Biuro Obsługi Klienta.

- klient – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej ze Spółką umowy na zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
- użytkownik – klient zarejestrowany w iBOK posiadający swój indywidualny login oraz hasło.
- przeglądarka internetowa – program komputerowy do przeglądania dokumentów w standardzie HTML niezbędny do korzystania z usługi iBOK.
- login – kod nabywcy, który nadawany jest przez Spółkę indywidualnie dla każdego użytkownika.
- hasło – kombinacja min. 8 znaków (w tym przynajmniej 1 wielka litera, 1 mała litera, 1 cyfra i 1 znak specjalny), zapewniająca użytkownikowi wyłączność dostępu do iBOK.
- rejestracja – wypełnienie formularza rejestracyjnego do systemu iBOK.
- logowanie – wejście do programu iBOK za pomocą loginu i hasła.
- wylogowanie – opuszczenie programu iBOK poprzez okno „wyloguj się”.
- e-faktura – faktura, w tym faktura korygująca, duplikat faktury, w formie dokumentu elektronicznego, który spełnia wymogi określone w ustawie z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz.U. 2020 poz. 106).

### § 3

#### Wymagania techniczne:

1. Minimalna wymagana rozdzielczość do poprawnego działania iBOK to 1024 x 768.
2. Usługa iBOK dostępna jest dla użytkowników korzystających z przeglądarek internetowych:
  - Internet Explorer 11
  - Firefox 47 i nowszej,
  - Opera 43 i nowszej,
  - Chrome 60.x i nowszej.
3. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane, Spółka nie gwarantuje poprawności pracy iBOK i nie ponosi odpowiedzialności z tytułu powstałych utrudnień lub ograniczeń w korzystaniu z iBOK.
4. Dostęp do iBOK możliwy jest poprzez stronę internetową <https://wodociagi-klodzkie.pl> bądź bezpośrednio przez adres <https://ibok.wodociagi-klodzkie.pl>.

Rodzaje i zakres usług oferowanych poprzez iBOK udostępnione w następujących zakładkach:

- Strona główna – prezentuje użytkownikowi informacje na temat Spółki, podstawowe informacje dotyczące aktualnie zalogowanego użytkownika, wiadomości oraz komunikaty.
  - Faktury – użytkownik ma możliwość sprawdzenia bilansu należności, obejrzenia bieżącej faktury. Serwis umożliwia wyświetlenie dowolnej faktury w postaci pliku PDF i późniejszy jej wydruk.
  - Umowy – zakładka prezentuje informacje dotyczące umów użytkownika, m. in. numer umowy, datę zawarcia umowy, rozpoczęcia umowy, zakończenia umowy, dane sprzedawcy, dane nabywcy, adres posesji itp.
  - Odczyty – w module przedstawiona jest lista odczytów dla konkretnego licznika. Podany jest numer licznika, jego lokalizacja i typ. Dodatkowo widoczna jest data odczytu i wartość odczytu w danym dniu.
  - Rozrachunki – zakładka przedstawia listę wszystkich faktur, tj. rodzaje rozrachunków: zapłacone, nie zapłacone, wszystkie.
  - Dane klienta – w module przedstawione są dane wybranego użytkownika, tj. kod nabywcy, nazwa, adres, NIP, REGON, lista posesji.
  - Zgłoszenia odczytu – moduł umożliwiający użytkownikowi zgłoszenie odczytu wodomierza do Spółki za wyjątkiem nieruchomości rozliczanych na podstawie odczytów radiowych oraz w przypadku budynków wielolokalowych. W przypadku klientów zgłaszających odczyt wodomierza przez iBOK, Spółka przeprowadzać będzie odczyty kontrolne wodomierzy bezpośrednio w terenie przez pracowników Spółki dokonujących odczytu w okresie kwartalnym lub półrocznym.
- Wystawianie faktur w terenie zostaje automatycznie zablokowane. Na pisemne zgłoszenie Klienta istnieje możliwość przywrócenia wystawiania faktur w terenie.
- Ustawienia – strona służąca do zmiany ustawień aktualnie zalogowanego użytkownika (tzn. hasła dostępu do iBOK, adresu e-mail oraz nr telefonu kontaktowego).
  - Pomoc – moduł opisujący użytkownikowi poszczególne moduły iBOK. Szczegółową informację na temat danej zakładki użytkownik uzyskuje poprzez wybranie konkretnej pozycji na małym menu, zlokalizowanym z prawej strony ekranu.

Rejestracja:

1. Korzystanie z usług iBOK jest nieodpłatne.
2. Każdy użytkownik korzystający z usługi iBOK posługuje się indywidualnym numerem identyfikacyjnym/loginem i hasłem.
3. Dane dostępowe (login i hasło) niezbędne do korzystania z iBOK udostępnione są klientowi przez Spółkę po zaakceptowaniu niniejszego regulaminu oraz wypełnieniu i przesłaniu za pomocą strony internetowej formularza rejestracyjnego. Po weryfikacji zgodności danych, zostaje do klienta wysłana bezpieczna wiadomość e-mail z loginem i hasłem.
4. Podczas uzupełniania formularza rejestracyjnego należy wprowadzić dane:
  - Kod nabywcy (KN) - sześciocyfrowy kod dostępny na fakturze.
  - Imię, Nazwisko, Firma / Instytucja – zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
  - Adres e-mail – Aktywny adres e-mail.
  - NIP / PESEL - zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
  - Numer ostatniej faktury.
1. Login i hasło przyporządkowane są tylko jednemu użytkownikowi.
2. Użytkownik otrzymuje przydzielony login przez iBOK oraz hasło tymczasowe, które winno być zmienione na własne po pierwszym zalogowaniu.
3. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie trwania umowy.
4. Hasło użytkownika jest przechowywane w postaci zaszyfrowanej, niedostępnej dla innych użytkowników oraz pracowników Spółki.
5. W przypadku, gdy użytkownik zapomni hasła dostępu do iBOK, na stronie logowania powinien niezwłocznie zaznaczyć opcję „Zapomniałeś hasła?”, która automatycznie wygeneruje i wyśle nowe, tymczasowe hasło na podany podczas rejestracji adres e-mail. Hasło tymczasowe winno być zmienione na własne po zalogowaniu użytkownika do systemu.
6. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za utratę bądź rozpowszechnienie przez użytkownika hasła.
7. Dane na koncie użytkownika są aktualne na dzień poprzedni.

8. Zasady korzystania z usługi polegającej na przesyłaniu i udostępnianiu faktur w formie elektronicznej oraz warunki udostępniania faktur w formie elektronicznej dla Odbiorców zarejestrowanych w iBOK szczegółowo określa regulamin przesyłania i udostępniania faktur w formie elektronicznej.

## § 6

### Reklamacje:

1. Zgłoszenie przez użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących iBOK możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: bok@wodociagi-klodzkie.pl, pod numerem telefonu: +48 74 865 40 10 oraz korespondencyjnie na adres Spółki.
2. Zgłoszenie winno zawierać opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
3. Reklamacja rozpatrywana będzie w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania przez Spółkę 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 iBOK zgodnie z postanowieniami niniejszego regulaminu oraz obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności do:
  - niepodejmowania działań mających na celu odczytanie haseł i danych innych użytkowników,
  - nieudostępniania haseł osobom trzecim,
  - wylogowania się niezwłocznie po zakończeniu korzystania z iBOK,
  - niezwłocznego powiadomienia Spółki o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu udostępnionego oprogramowania.
1. Zakazane jest dostarczanie przez użytkownika treści o charakterze bezprawnym.
2. Spółka zapewnia użytkownikom bezpieczeństwo i ochronę danych osobowych.
3. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z naruszenia przez użytkownika postanowień niniejszego regulaminu oraz za działania lub zaniechania dostawcy elektronicznych kanałów komunikacyjnych.
4. Spółka przewiduje chwilowe wstrzymanie dostępności do iBOK w przypadku prowadzenia prac aktualizacyjnych i konserwacyjnych, a także awarii łącza internetowego, przy czym

wszelkie planowane terminy prac ogłoszone zostaną wyprzedzająco w stosownym komunikacie.

5. Spółka nie odpowiada za szybkość przestanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.
6. Spółka może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować widoczność danych w iBOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane lub informacje dla użytkownika.
7. Korzystanie z iBOK nie zwalnia użytkownika z obowiązku udostępniania osobom reprezentującym Spółkę, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego zgodnie z zapisami art. 7 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz.U.2019. poz. 1437).
8. Użytkownik iBOK może w każdym czasie wyrazić lub cofnąć zgodę na otrzymywanie na podany adres e-mail powiadomień od spółki Wodociągi Kłodzkie Sp. z o. o. dotyczących wystawionych faktur, awarii, informacji o przerwach w dostawie wody itd.

## § 8

Warunki zawierania i rozwiązywania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką:

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką zostaje zawarta automatycznie z każdym klientem, który zaakceptuje warunki niniejszego regulaminu. Spółka zobowiązuje się do świadczenia usługi najpóźniej w następnym dniu roboczym od daty zawarcia umowy.
2. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z użytkowania usługi iBOK w każdym czasie, a w szczególności, gdy nie zaakceptuje zmian wprowadzonych do niniejszego regulaminu.
3. Rozwiązanie umowy, o której mowa w ust. 1, może nastąpić w formie wiadomości e-mail, w formie pisemnej lub drogą faksu.
4. W przypadku naruszenia warunków regulaminu lub przepisów prawa umowa określona w ust. 1 zostaje rozwiązana w trybie natychmiastowym.
5. W przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, użytkownik traci dostęp do systemu iBOK w terminie 14 dni od daty powiadomienia o dezaktywacji jego konta. W takim przypadku Odbiorca zobowiązany jest do pobrania wszystkich udostępnionych faktur elektronicznych z serwera iBOK w w/w terminie.
6. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za utratę przez użytkownika dokumentów elektronicznych, wynikającą z niezachowania wskazanego w ust. 5 terminu.

7. Rozwiązanie umowy, o której mowa w ust. 1, skutkuje usunięciem danych osobowych użytkownika oraz unieważnieniem funkcjonującego loginu i hasła z systemu iBOK.

#### § 9

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 (ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne Dz.U.2019 poz. 2460).

#### § 10

W związku z art. 13 ust. 1 i 2 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 (RODO) (dalej: RODO), informujemy, że:

1. Administratorem Państwa danych osobowych są Wodociągi Kłodzkie Sp. z o.o., ul. Piastowska 14 B, 57-300 Kłodzko. Dane kontaktowe Administratora dostępne są pod adresem <https://wodociagi-klodzkie.pl>, w zakładce Kontakt.
2. Dane kontaktowe w sprawach ochrony danych osobowych, w tym dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych będą dostępne w zakładce Kontakt pod adresem <https://wodociagi-klodzkie.pl>. Bezpośredni kontakt z Inspektorem możliwy jest pod adresem [rodo@wodociagi-klodzkie.pl](mailto:rodo@wodociagi-klodzkie.pl).
3. Dane podane w trakcie rejestracji będą przetwarzane w celu realizacji umowy o świadczenie usługi Internetowego Biura Obsługi Klienta w związku z zadaniami realizowanymi w ramach zawartej umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków na podstawie (art. 6 ust. 1 lit. b RODO).
4. Dane będą przetwarzane przez okres obowiązywania umowy oraz przez 6 lat po jej ustaniu zgodnie z przepisami rachunkowymi lub do momentu ustania ewentualnych roszczeń w oparciu o prawnie uzasadniony interes administratora danych (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
5. Dane mogą być ujawniane podwykonawcom Spółki wyłącznie w zakresie świadczonych na jej rzecz usług, w szczególności podmiotom wykonującym usługi serwisowe oraz dostawcy usługi hostingu strony internetowej i usługi iBOK na podstawie stosownych umów podpisanych z Administratorem.
6. W związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych przysługują Pani/Panu następujące uprawnienia:
  - a. prawo dostępu do danych osobowych, w tym prawo do uzyskania kopii tych danych;
  - b. prawo do aktualizowania danych osobowych - w przypadku gdy dane są nieprawidłowe lub niekompletne;
  - c. prawo do usunięcia danych osobowych (tzw. prawo do bycia zapomnianym);

- d. prawo do ograniczenia przetwarzania danych osobowych;
  - e. prawo do przenoszenia danych;
  - f. prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych.
7. W przypadku powzięcia informacji o niezgodnym z prawem przetwarzaniu przez Administratora Pani/Pana danych osobowych, przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego - Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, tel. 22 860 70 86.
  8. Pani/Pana dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany i nie będą profilowane.
  9. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest warunkiem zawarcia umowy w zakresie o którym mowa w § 1 ust. 4.

## § 11

### Postanowienia końcowe:

1. Klient zobowiązuje się do korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta iBOK zgodnie z niniejszym regulaminem, umową na dostawę wody i/lub odbiór ścieków wraz z innymi uregulowaniami stanowiącymi integralną część cytowanej umowy oraz ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2020 poz. 344.).
2. Spółka zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w niniejszym regulaminie z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się wprowadzenie nowych lub nowelizację obowiązujących przepisów prawnych, konieczność dostosowania do zmian wprowadzanych w obowiązującym systemie informatycznym, zmiany w ofercie Spółki.
3. W przypadku zmiany regulaminu, jego doręczenie odbywać się będzie poprzez umieszczenie na stronach serwisu <https://wodociagi-klodzkie.pl> stosownego komunikatu, z jednoczesnym przesłaniem zawiadomienia o zmianie na podany przez użytkownika podczas rejestracji adres e-mail. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia regulaminu na stronie internetowej Spółki.
4. Korzystanie przez użytkownika z iBOK po wprowadzeniu zmian do regulaminu uzależnione jest od akceptacji zaktualizowanego regulaminu.
5. Zmiana regulaminu nie powoduje zmiany umowy na dostawę wody i/lub odbiór ścieków.
6. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usługi poprzez iBOK rozpatrywane będą przez właściwy miejscowo Sąd.
7. Prawem właściwym jest prawo polskie.
8. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.07.2020 r.