WODOCIĄGI KATOWICKIE SPÓŁKA AKCYJNA
https://wodociagi.katowice.pl/strefa-klienta-wodociagi-katowice/regulamin

Regulamin

Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta

I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta (iBOK), zwany dalej regulaminem, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Spółkę
   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 2002r.
   o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2020 poz. 344 t.j.)
3. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej Spółki pod adresem
   http://www.wodociagi.katowice.pl – w formie umożliwiającej jego pozyskiwanie, odtwarzanie i wydrukowanie.
4. Wyrażenie zgody na postanowienia regulaminu przy uruchomieniu usługi 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 niniejszym regulaminie (punkt IV)
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 wynikającyz błędnej rejestracji użytkownika.
9. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za system e-Płatności lub transakcji zrealizowanej w tym systemie. Podmiotem odpowiedzialnym jest dostawca systemu e-płatności.

II. Wyjaśnienie pojęć

Użyte w Regulaminie iBOK określenia oznaczają:

- **Spółka** - **Spółka** – Katowickie Wodociągi S. A. z siedzibą w Katowicach przy ul. Obrońców Westerplatte 89, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice – Wschód Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000270143, NIP 634-012-53-82, Regon 270 544 972, o kapitale zakładowym w kwocie 98 338 000,00 zł w całości opłaconym.
- **iBOK** - Internetowe Biuro Obsługi Klienta.
- **Klient** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej z Katowickimi Wodociągami S. A. umowy na zaopatrzenie w wodę 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** – identyfikator nabywcy, który nadawany jest przez Katowickie Wodociągi S. A. dla każdego użytkownika z późniejszą możliwością dodania indywidualnego identyfikatora przez użytkownika.
- **Hasło** – kombinacja 8 do 64 znaków (w tym przynajmniej 1 duża litera, 1 cyfra oraz 1 znak specjalny), zapewniająca użytkownikowi wyłączność dostępu do iBOK; dodatkowo hasła są weryfikowane pod względem popularności ich występowania oraz czy nie zawierają popularnych ciągów znaków (min. 5).
- **Rejestracja** – wypełnienie formularza rejestracyjnego do serwisu iBOK.
- **Logowanie** – wejście do serwisu iBOK za pomocą loginu i hasła.
- **Wylogowanie** – wyjście z serwisu iBOK poprzez przycisk „wyloguj się.
- **E-faktura** – faktura, w tym faktura korygująca, duplikat faktury, w formie dokumentu elektronicznego, który spełnia wymogi określone w ustawach i rozporządzeniach.
- **E-płatności** – rozwiązanie informatyczno – funkcjonalne, w ramach którego możliwa jest realizacja płatności z wykorzystaniem systemów bankowości elektronicznej, kartą płatniczą, instrumentem podobnym do karty płatniczej, instrumentem innym niż karta, bądź innymi metodami płatności udostępnianymi w ramach systemu e-płatności np. BLIK, portfele elektroniczne itp.
- **Dostawca systemu e-płatności** – Autopay S.A. z siedzibą w Sopocie przy ul. Powstańców Warszawy 6, 81-718 Sopot, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego – rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk- Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000320590, o numerze NIP 585-13-51-185.
- **RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych.

III. Rejestracja

1. Korzystanie z usługi iBOK jest nieodpłatne.
2. Warunkiem rejestracji jest akceptacja niniejszego regulaminu.
3. Każdy użytkownik korzystający z usługi iBOK posługuje się indywidualnym loginem i hasłem.
4. 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.
5. Podczas uzupełniania formularza rejestracyjnego należy wprowadzić następujące dane:
    - Kod nabywcy (KN) – sześciocyfrowy kod dostępny na fakturze.
    - Imię, Nazwisko, Firma / Instytucja – zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.
    - Adres e-mail – Aktywny adres e-mail.
    - NIP / PESEL – zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.
    - Numer ostatniej faktury
6. Login i hasło przyporządkowane są tylko jednemu użytkownikowi.
7. Użytkownik otrzymuje przydzielony login przez iBOK oraz hasło tymczasowe, które winno być zmienione po pierwszym zalogowaniu.
8. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie trwania umowy.
9. Hasło użytkownika jest przechowywane w postaci zaszyfrowanej, niedostępnej dla innych użytkowników oraz pracowników Spółki.
10. W przypadku, gdy użytkownik zapomni hasła dostępu do iBOK, na stronie logowania powinien niezwłocznie skorzystać z opcji „Zapomniałeś hasło?”, która automatycznie wygeneruje i wyśle nowe, tymczasowe hasło na podany podczas rejestracji adres e-mail. Hasło tymczasowe winno być

zmienione po zalogowaniu użytkownika do serwisu.
11. Dane na koncie użytkownika są aktualne na dzień poprzedni.
12. 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 odrębny „Regulamin przesyłania i udostępniania faktur w formie elektronicznej".

IV. 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 7.x i nowszej,
    - Firefox 3.x i nowszej,
    - Opera 9.x i nowszej,
    - Chrome 16.x i nowszej.
3. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane Spółka nie gwarantuje poprawności pracy iBOK i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.
4. Dostęp do iBOK możliwy jest poprzez stronę internetową http://www.wodociagi.katowice.pl bądź bezpośrednio przez adres https://ibok.wodociagi.katowice.pl

V. Funkcje iBOK

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

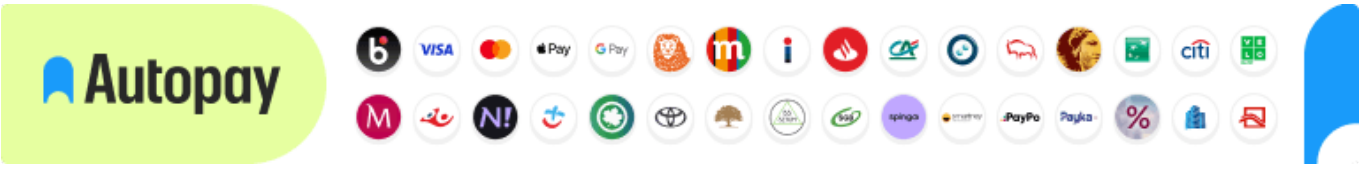
- **Strona główna** – prezentuje użytkownikowi podstawowe informacje dotyczące aktualnie zalogowanego użytkownika, tj. aktualne Saldo, ostatnią wystawioną fakturę, wiadomości oraz analizę zużycia w ostatnich miesiącach.
- **Wiadomości i Komunikaty** – wiadomości i komunikaty udostępniane użytkownikom przez Spółkę.
- **Faktury** – użytkownik, który posiada aktywną usługę e-faktura, ma możliwość sprawdzenia bilansu należności, obejrzenia bieżącej faktury, jak również przejrzenia częściowej historii faktur; serwis umożliwia pobranie dowolnej faktury w postaci pliku PDF.
- **e-faktura** – Użytkownik po akceptacji regulaminu przesyłania i udostępniania faktur w formie elektronicznej ma możliwość aktywacji / dezaktywacji usługi. W przypadku umowy zawartej z współwłaścicielami możliwość aktywacji/dezaktywacji ma tylko osoba reprezentująca.
- **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. Serwis umożliwia pobranie umowy w postaci pliku PDF.
- **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, oraz wszystkie rodzaje rozrachunków w tym: zapłacone, niezapłacone. Zakładka umożliwia również płatności elektroniczne (e-płatności) za rozrachunki udostępniane w iBOK za pośrednictwem bramki płatniczej.

  Dostępne formy płatności:

    - Karty płatnicze:
        - Visa
        - Visa Electron
        - Mastercard
        - MasterCard Electronic
        - Maestro
    - mobilne(BLIK), przelewy bankowe, portfele kartowe i inne udostępniane przez Autopay S.A.

Opłaty za wykonanie płatności poprzez bramkę płatniczą ponosi w całości klient. W przypadku wystąpienia konieczności zwrotu środków za transakcję dokonaną przez klienta kartą płatniczą sprzedający dokonana zwrotu na rachunek bankowy przypisany do karty płatniczej Zamawiającego lub na rachunek wskazany przez Zamawiającego.



- **Płatności** – zakładka przedstawia wszystkie rozrachunki dodane do koszyka płatności oraz umożliwia wgląd w historię płatności realizowanych poprzez system e-płatności Autopay.
- **Analizy** – wizualizacja graficzna w formie wykresu dotycząca zużycia wody lub ilości odprowadzonych ścieków oraz opłat.
- **Dane klienta** – w module przedstawione są dane wybranego użytkownika, tj. kod nabywcy, nazwa, adres, NIP, REGON, lista posesji.
- **System obiegu dokumentów** – moduł umożliwiający klientom podgląd do elektronicznego obiegu dokumentów w celu monitorowania sprawy zgłoszonej do tut. Spółki.
- **Podliczniki** - w module zawarta jest informacja dotycząca podliczników, tj. numer licznika, daty legalizacji, status, typ licznika, adres posesji.
- **Zgłoszenia** –moduł odpowiedzialny za kontakty użytkownika ze Spółką. Użytkownik serwisu ma możliwość zgłaszania własnych uwag bezpośrednio do Biura Obsługi Klienta Katowickich Wodociągów S.A.
- **Zgłoszenia odczytu** – moduł umożliwiający użytkownikowi zgłoszenie odczytu wodomierza do Spółki za wyjątkiem rozliczenia w budynkach wielolokalowych. W przypadku klientów zgłaszających odczyt wodomierza przez iBOK, Katowickie Wodociągi S.A. przeprowadzać będą odczyty kontrolne wodomierzy bezpośrednio w terenie przez odczytywaczy w okresie kwartalnym lub półrocznym.
- **Ustawienia** – moduł służący do zmiany ustawień aktualnie zalogowanego użytkownika, tzn. hasła dostępu do iBOK, nr telefonu kontaktowego, adresu e-mail oraz ustawienie niestandardowego loginu.
- **Pomoc** – moduł opisujący użytkownikowi poszczególne moduły iBOK. Szczegółową informację na temat danej zakładki użytkownik uzyskuje poprzez wybranie konkretnej pozycji na menu zlokalizowanym z prawej strony ekranu.

VI. Reklamacje

1. Zgłoszenie przez użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących iBOK możliwe jest za pośrednictwem zgłoszenia w serwisie iBOK, poczty elektronicznej na adres e-mail: ibok@wodociagi.katowice.pl, bok@wodociagi.katowice.pl, pod numerem telefonu 32 788 24 00 lub korespondencyjnie na adres Spółki.
2. Zgłoszenie winno zawierać opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacj.
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.
4. Reklamacje dotyczące systemu e-płatności lub danej transakcji należy kierować bezpośrednio do dostawcy bramki płatniczej tj. Autopay S.A. z siedzibą w Sopocie przy ul. Powstańców Warszawy 6, 81-718 Sopot, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego – rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk- Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000320590, o numerze NIP 585-13-51-185.

VII. 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,

    - nie udostępniania haseł osobom trzecim,
    - wylogowania się niezwłocznie po zakończeniu korzystania z iBOK,
    - powiadomienia Spółki o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu udostępnionego oprogramowania.
2. Zakazane jest dostarczanie przez użytkownika treści o charakterze bezprawnym.
3. Spółka zapewnia użytkownikom bezpieczeństwo i ochronę danych osobowych.
4. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z naruszenia przez użytkownika postanowień niniejszego regulaminu oraz za działania lub zaniechania dostawcy elektronicznych kanałów komunikacyjnych.
5. 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.
6. Spółka nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.
7. 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.
8. Korzystanie z iBOK nie zwalnia użytkownika z obowiązku udostępniania osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego zgodnie z zapisami art. 7 ustawy z dnia 07.06.2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2023 poz. 537 t.j.)
9. Użytkownik iBOK zgadza się na otrzymywanie na podany adres e-mail powiadomień od Spółki. dotyczących wystawionych faktur, realizacji e-płatności, awarii, itd.

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

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 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 pkt 1, następuje poprzez wysłanie wiadomości e-mail, wysłanie pisma, lub faxu.
4. W przypadku naruszenia warunków regulaminu lub przepisów prawa umowa określona w pkt1 zostaje rozwiązana w trybie natychmiastowym.
5. W przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, użytkownik traci dostęp do serwisu iBOK w terminie do 14 dni od daty rozwiązania umowy. W takim przypadku Odbiorca zobowiązany jest do pobrania wszystkich udostępnionych faktur elektronicznych z serwera iBOK w w/w terminie.
6. Rozwiązanie umowy, o której mowa w pkt 1, skutkuje usunięciem danych osobowych z serwisu iBOK użytkownika oraz unieważnieniem funkcjonującego loginu i hasła.

IX. Klauzula informacyjna

1. 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 (Dz. U. 2024 poz. 34 t.j.
2. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w związku ze świadczeniem przez Spółkę usług drogą elektroniczną zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz

uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie
o ochronie danych), ustawą o ochronie danych osobowych (ustawa z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych Dz. U. 2019 poz. 1781 t.j.) i przyjmuje do wiadomości informację, że:

- Zgodnie z art. 13 ust.1 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016) w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych
    - Administratorem danych osobowych użytkownika iBOK są Katowickie Wodociągi Spółka Akcyjna z siedzibą w Katowicach, ul. Obrońców Westerplatte 89.
    - Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych – iod@wodociagi.katowice.pl.
    - Dane osobowe użytkownika będą przetwarzane przez Spółkę w celu realizacji procesu rejestracji i świadczenia usług w ramach iBOK na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a) lub art.6 ust. 1 lit. b) RODO w przypadku osób, które mają zawartą umowę na dostawę wody lub umowę na odbiór ścieków.
    - Dostęp do danych osobowych mają pracownicy Administratora upoważnieni do przetwarzania danych osobowych/współpracownicy Administratora na podstawie zawartych stosownych umów (w tym umów powierzenia).
    - Użytkownik posiada prawo do żądania od administratora dostępu do danych osobowych, uzyskania ich kopii, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych.
    - Użytkownik ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, iż przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy RODO.
    - Dane osobowe użytkownika nie będą ulegały profilowaniu i nie będą przekazywane do Państw trzecich w tym w szczególności znajdujących się poza UE.
    - Dane osobowe użytkownika będą przechowywane przez czas istnienia aktywnego konta w systemie IBOK.

X. Postanowienia końcowe

1. Spółka 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 na stronach serwisu https://www.wodociagi.katowice.pl stosownego komunikatu. Zmiany wchodzą w życie z chwilą udostępnienia użytkownikowi regulaminu na stronie internetowej Spółki. Korzystanie z iBOK po wprowadzeniu zmian do regulaminu równoznaczne jest z wyrażeniem dla nich akceptacji i zrozumienia.
3. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usługi poprzez iBOK rozpatrywane będą przez Sąd właściwy dla siedziby powoda.
4. Prawem właściwym jest prawo polskie.

kategoria: **Powiązane pliki** [1]

	Nazwa pliku	Rozmiar	Pobierz
pdf	Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta	500.5KB	pobierz plik: Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta