

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 wynikający z 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 – 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 hasła?”, 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 <https://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 przejrzania 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 sprzedawcy 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 tutaj. 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 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.
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,
 - nieudostępniania 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 przesłania 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

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:

- 1) Administratorem danych osobowych użytkownika iBOK są Katowickie Wodociągi Spółka Akcyjna z siedzibą w Katowicach, ul. Obrońców Westerplatte 89.
- 2) Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych – iod@wodociagi.katowice.pl,
- 3) 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.

4) Dostęp do danych osobowych mają pracownicy Administratora upoważnieni do przetwarzania danych osobowych/współpracownicy Administratora na podstawie zawartych stosownych umów (w tym umów powierzenia).

5) Użytkownik posiada prawo do żądania od administratora dostępu do danych osobowych, uzyskania ich kopii, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych.

6) Użytkownik ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, iż przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy RODO.

7) Dane osobowe użytkownika nie będą ulegały profilowaniu i nie będą przekazywane do Państw trzecich w tym w szczególności znajdujących się poza UE.

8) Dane osobowe użytkownika będą przechowywane przez czas istnienia aktywnego konta w systemie IBOK.

3. Udostępnione dane są w pełni chronione zgodnie z RODO - 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) oraz ustawą o ochronie danych osobowych (ustawa z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych Dz. U. 2019 poz. 1781 t.j.).

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 wchodzi 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.