



REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTÓW - IBOK

§ 1 Postanowienia wstępne

1. Regulamin korzystania z usług Internetowego Biura Obsługi Klientów IBOK (zwany dalej „Regulaminem”) określa warunki i zasady korzystania z usług Internetowego Biura Obsługi Klientów IBOK, oferowanego przez Spółkę Wodociągi i Kanalizacja w Krapkowicach.
2. Regulamin stanowi Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, o którym mowa w obowiązujących przepisach o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

§ 2 Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) Regulamin – niniejszy Regulamin korzystania z Usług Internetowego Biura Obsługi Klientów IBOK;
- 2) Ustawa – ustawa z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
- 3) Przedsiębiorstwo – Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o.o. w Krapkowicach zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0000149723 w Sądzie Rejonowym w Opolu VIII Wydział Gospodarczy, NIP 756-000-45-05, REGON 530579142, o kapitale zakładowym w wysokości 36 582 200,00 zł, adres elektroniczny: <http://www.wik.krapkowice.pl/>;
- 4) Klient – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która korzysta z usług Internetowego Biura Obsługi Klientów, zwanego dalej IBOK;
- 5) Opiekun Klienta – osoba odpowiedzialna za prowadzenie spraw dotyczących Klienta w Przedsiębiorstwie;
- 6) Konto Klienta – elektroniczna ewidencja danych w systemie udostępniana w sposób autoryzowany wyłącznie jednemu, określönemu Klientowi;
- 7) System – system informatyczny Internetowego Biura Obsługi Klientów IBOK, umożliwiający Klientom dostęp do konta Klienta i przesyłanie informacji za pośrednictwem Internetu;

- 8) Login – nadany przez klienta przy zakładaniu konta, służący do identyfikacji Klienta przy korzystaniu z IBOK;
- 9) Hasło – nadawane przez klienta przy zakładaniu konta, jest to ciąg dowolnych znaków od 6 do 20 (cyfr i liter);
- 10) Zablokowanie Usług Internetowego Biura Obsługi Klientów IBOK – czasowy lub stały brak możliwości korzystania przez danego Klienta z usług Internetowego Biura Obsługi Klientów IBOK.

§ 3 Rodzaje i zakres usług

1. Usługi Internetowego Biura Obsługi Klientów IBOK są dostępne wyłącznie dla Klientów i m.in. obejmują:
 - 1) podawanie stanów wodomierzy;
 - 2) dostęp do podpisanych umów o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków;
 - 3) wgląd do wystawionych faktur i generowanie ich widoków;
 - 4) bieżącą weryfikację wzajemnych rozliczeń;
 - 5) przegląd odczytów stanów wodomierzy;
 - 6) podgląd danych dot. wodomierza głównego, w tym terminu upływu jego legalizacji;
 - 7) dokonywanie analiz i wykresów dot. dostawy wody i odprowadzania ścieków;
 - 8) przekazywanie informacji handlowej;
 - 9) zarządzanie własnymi danymi teleadresowymi.
2. Zakazane jest dostarczanie przez Klienta treści o charakterze bezprawnym.
3. Na podstawie podanych przez Klienta informacji w okresach rozliczeniowych wynikających z umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków dotyczących wskazań wodomierzy Przedsiębiorstwo wystawia faktury za dostawę wody i odprowadzanie ścieków. Przedsiębiorstwo zastrzega sobie prawo do dokonywania odczytów kontrolnych przez osoby uprawnione bez powiadamiania Klientów o ich terminie.
4. Dane udostępnione na koncie Klienta są aktualne na dzień następny.

§ 4 Warunki udostępnienia i korzystania z IBOK

1. Korzystającym z usługi IBOK Przedsiębiorstwa może być wyłącznie klient będący stroną umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków
2. Udostępnienie Klientowi usługi następuje po spełnieniu łącznie przez Klienta poniższych warunków:
 - 1) posiada aktualną umowę zaopatrzenia w wodę i odprowadzanie ścieków;
 - 2) zalogował się do systemu poprzez wpisanie prawidłowego loginu i hasła.
3. Login jest niepowtarzalny, niezmienny i przypisany Klientowi przez cały okres trwania umowy.

4. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie trwania umowy.
5. W przypadku błędnego podania hasła podczas identyfikacji, Klient zostanie poproszony przez system o uzupełnienie pola edycyjnego na podstawie wyświetlanego obrazka graficznego /tokenu/.
6. Klientowi przysługuje prawo zastrzeżenia dostępu do IBOK w przypadku wystąpienia podejrzenia o możliwości wejścia osób trzecich w posiadanie hasła i niemożności samodzielnego dokonania zmiany hasła oraz innych uzasadnionych przypadkach. Zastrzeżenie należy zgłosić:
 - 1) osobiście u Opiekuna Klienta;
 - 2) telefonicznie u Opiekuna Klienta z tym, że wymagane jest podanie danych identyfikacyjnych, np. NIP, PESEL itp.
7. Przedsiębiorstwo przewiduje wstrzymanie dostępności usługi w przypadku prowadzenia prac konserwacyjnych oraz awarii łącza internetowego.

§ 5 Postępowanie reklamacyjne

1. Klient ma prawo do składania reklamacji do Przedsiębiorstwa dotyczących funkcjonowania IBOK.
2. W razie stwierdzenia przez Klienta nieprawidłowości, powinien on niezwłocznie przekazać reklamację, zawierającą opis stwierdzonych nieprawidłowości oraz oczekiwany sposób załatwienia reklamacji. Przedsiębiorstwo może się zwrócić do Klienta o przedstawienie dodatkowych informacji, niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
3. Reklamacje Klient może składać z wykorzystaniem IBOK, jak też telefonicznie lub korespondencyjnie na adres Przedsiębiorstwa.
4. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane rozpatrzyć reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 10 dni od dnia złożenia w siedzibie Przedsiębiorstwa lub doręczenia reklamacji. O sposobie załatwienia reklamacji Przedsiębiorstwo niezwłocznie powiadamia Klienta w formie pisemnej lub przy wykorzystaniu systemu IBOK.

§ 6 Wymagania techniczne

Wypożyczenie techniczne niezbędne do korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klientów:

1. Komputer z dostępem do Internetu.
2. Adres e-mail uruchomiony przez Klienta.
3. W celu korzystania z usługi zaleca się wykorzystanie z przeglądarek internetowych Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera, Safari (przeglądarki ogólnodostępne).

§ 7 Zabezpieczenia dostępu do IBOK

1. Dostęp do systemu jest możliwy jedynie po poprawnej identyfikacji Klienta na podstawie loginu i hasła.
2. W trakcie dostępu do systemu następuje połączenie między stronami, które jest szyfrowane przy wykorzystaniu technologii SSL/HTTPS.
3. Przesyłanie informacji wymaga użycia przeglądarki, która umożliwia szyfrowanie kluczem o długości 128 bitów. Ponadto przeglądarka musi umożliwiać obsługę plików cookies na dysku lokalnym użytkowanego komputera, które zawierają informacje umożliwiające identyfikację połączenia i po zakończeniu korzystania z usługi są usuwane z systemu informatycznego.
4. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za skutki ujawnienia przez Klienta osobom trzecim informacji, które mogą skutkować realizacją dyspozycji złożonych przez osobę nieuprawnioną, posługującą się loginem i hasłem Klienta.

§ 8 Przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Czecha 1 w Krapkowicach.
2. Administrator wyznaczył inspektora z którym może się Pan/Pani skontaktować drogą mailową, e-mail: iod@wik-krapkowice.pl.
3. Przedsiębiorstwo przetwarza dane Klienta w celu realizacji umowy.
4. Pana/Pani dane osobowe będą przechowywane przez okres obowiązywania umowy, oraz po zakończeniu jej trwania w celu wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze, przez pięć pełnych lat kalendarzowych.

§ 9 Ograniczenie odpowiedzialności Przedsiębiorstwa

Obok przypadków przewidzianych w ustawie oraz innych w obowiązujących przepisach prawa, Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane:

- 1) nienależytą jakością połączenia, uszkodzeniem urządzeń telekomunikacyjnych oraz wszelkimi innymi przerwami w działaniu systemu spowodowanymi przyczynami niezależnymi od Przedsiębiorstwa;
- 2) niedostarczeniem lub nienależytym dostarczeniem poczty elektronicznej przez obsługujących je operatorów;
- 3) działaniami siły wyższej, przez które rozumie się zdarzenia nadzwyczajne, zewnętrzne i niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, a stanowiące przeszkodę w realizacji umowy;
- 4) zmianą ustawień komputera Klienta lub oprogramowania, przez osoby trzecie, wskutek podejrzenia ujawnienia loginu lub hasła.

§ 10 Postanowienia końcowe

1. Klient zobowiązuje się do korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klientów IBOK zgodnie, z niniejszym Regulaminem, umową o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków wraz z innymi uregulowaniami stanowiącymi integralną część cytowanej umowy oraz ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr 144 poz.1204 z dnia 18 lipca 2002 r. z późn .zm.)
2. Treść obowiązującego Regulaminu jest umieszczona w formie elektronicznej na stronie internetowej www.wik.krapkowice.pl, a Klient ma możliwość jego pozyskania, odtwarzania i utrwalania jego treści.
3. Przedsiębiorstwo zastrzega sobie prawo zmiany treści Regulaminu. Klient zostanie powiadomiony o treści zmian pocztą elektroniczną i poprzez umieszczenie stosownego komunikatu w systemie IBOK.
4. Oficjalna strona internetowa Przedsiębiorstwa znajduje się pod adresem: [http://www.wik.krapkowice.pl/](http://www.wik.krapkowice.pl) a bezpośredni dostęp do Internetowego Biura Obsługi Klientów IBOK: <https://wik-krapkowice.pl/>
5. Regulamin został zatwierdzony uchwałą Zarządu Spółki Nr 01/01/2011 r. z dnia 03 stycznia 2011 r. i wchodzi w życie z dniem 03 stycznia 2011 r.
6. Regulamin został zmieniony i w nowym brzmieniu obowiązuje od 11 sierpnia 2025 r.