

REGULAMIN

KORZYSTANIA Z INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI (IBO)

WOJKOWICKIE WODY SP. Z O.O.

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z Internetowego Biura Obsługi, zwanego dalej „IBO”, prowadzonego przez **Wojkowickie Wody Sp. z o.o.** z siedzibą w Wojkowicach przy ul. Jana III Sobieskiego 125, 42-580 Wojkowice, zwanym dalej „Operatorem”.
2. IBO jest elektronicznym kanałem komunikacji pomiędzy Operatorem, a Klientami.
3. Regulamin stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną. Korzystanie z IBO wymaga uprzedniego zapoznania się z Regulaminem i jego akceptacją.
4. IBO jest dostępne za pośrednictwem strony internetowej: <https://ibo.wojkowickiewody.pl/>.
5. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtworzenie i utrwalenie.
6. Korzystanie z IBO wymaga urządzenia z dostępem do Internetu, aktywnego adresu e-mail, jeżeli jest wymagany w procesie rejestracji, oraz aktualnej przeglądarki internetowej obsługującej technologie wykorzystywane przez serwis.

§ 2

Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. **IBO** – Internetowe Biuro Obsługi prowadzone przez Operatora.
2. **Operator** – Wojkowickie Wody Sp. z o.o., która prowadzi i administruje IBO.
3. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna będąca odbiorcą usług świadczonych przez Operatora lub posiadająca tytuł prawny do nieruchomości, dla której Operator świadczy usługi.
4. **Konto Klienta** – indywidualne konto utworzone w IBO, umożliwiające dostęp do funkcjonalności przypisanych danemu Klientowi.
5. **Dane logowania** – dane umożliwiające dostęp do Konta Klienta, w szczególności login oraz hasło.
6. **Usługi elektroniczne** – funkcjonalności udostępniane Klientowi za pośrednictwem IBO.
7. **Zgłoszenie** – informacja, wniosek, zgłoszenie awarii lub inna sprawa przekazana Operatorowi za pośrednictwem funkcjonalności IBO.

§ 3

Cel i zakres działania IBO

1. Celem IBO jest umożliwienie Klientom korzystania z usług Operatora oraz kontaktu z Operatorem drogą elektroniczną.

2. W zależności od funkcjonalności udostępnionych na Koncie Klienta IBO może umożliwiać w szczególności:
 1. przeglądanie informacji dotyczących usług, rozliczeń, faktur i płatności;
 2. przekazywanie oraz przeglądanie wskazań wodomierza;
 3. zgłaszanie awarii, usterek oraz innych spraw eksploatacyjnych;
 4. odbieranie komunikatów i informacji publikowanych przez Operatora;
 5. korzystanie z innych funkcjonalności udostępnionych w ramach IBO.
3. Zakres funkcjonalności może zależeć od rodzaju usług, danych znajdujących się w systemach Operatora oraz aktualnej konfiguracji IBO. Operator może rozwijać, ograniczać lub modyfikować funkcjonalności IBO, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa.

§ 4

Dostęp do IBO i założenie Konta

1. Z IBO mogą korzystać Klienci Operatora, którzy spełniają warunki korzystania z poszczególnych funkcjonalności systemu.
2. Utworzenie Konta Klienta następuje zgodnie z procedurą rejestracji udostępnioną w IBO. Operator może stosować procedury weryfikacyjne w celu potwierdzenia tożsamości Klienta lub jego uprawnienia do korzystania z określonych danych.
3. Podczas rejestracji Klient podaje dane zgodne ze stanem faktycznym oraz oświadcza, że jest uprawniony do korzystania z danych wprowadzanych do systemu.
4. Klient może posiadać wyłącznie Konto przypisane do jego danych, chyba że Operator dopuści inne rozwiązanie.
5. Operator może odmówić utworzenia Konta lub ograniczyć dostęp do określonych funkcjonalności, jeżeli uzasadniają to względy bezpieczeństwa, ochrony danych, prawidłowości rozliczeń albo obowiązującymi przepisami prawa.

§ 5.

Zasady korzystania z Konta Klienta

1. Klient zobowiązany jest do korzystania z IBO zgodnie z prawem, niniejszym Regulaminem oraz zasadami współżycia społecznego.
2. Klient zobowiązany jest w szczególności do:
 1. korzystania z IBO wyłącznie w zakresie posiadanych uprawnień;
 2. podawania prawdziwych i aktualnych informacji;
 3. ochrony Danych logowania i nieudostępniania ich osobom nieuprawnionym;
 4. niepodejmowania działań zakłócających działanie IBO ani prób uzyskania dostępu do danych innych klientów;
 5. nieprzesyłania treści bezprawnych, obraźliwych lub naruszających prawa osób trzecich.
3. Klient ponosi odpowiedzialność za działania wykonane z wykorzystaniem jego Danych logowania, z zastrzeżeniem przypadków, w których odpowiedzialność Operatora wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

4. W razie podejrzenia ujawnienia Danych logowania osobie nieuprawnionej Klient powinien niezwłocznie zmienić hasło i, w razie potrzeby, skontaktować się z Operatorem.

§ 6.

Faktury, płatności i informacje rozliczeniowe

1. W ramach IBO Klient może uzyskać dostęp do informacji dotyczących rozliczeń, w tym wystawionych faktur, należności i dokonanych płatności, w zakresie udostępnionym przez Operatora.
2. Informacje prezentowane w IBO mają charakter informacyjny, chyba że przepisy prawa albo odrębne ustalenia stron przyznają konkretnemu dokumentowi określone skutki prawne.
3. Klient zobowiązany jest do sprawdzania danych dotyczących swoich zobowiązań oraz terminowego regulowania należności.
4. Samo wyświetlenie informacji o płatności w IBO nie oznacza dokonania zapłaty.
5. W przypadku stwierdzenia niezgodności danych dotyczących faktury lub płatności Klient powinien skontaktować się z Operatorem.

§ 7.

Przesyłanie e-faktur

1. Spółka Wojkowickie Wody 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). E-faktury przesyłane są do systemu IBO a także, w przypadku wyrażenia na to zgody przez klienta, na podany e-mail.
2. W przypadku zaistnienia jakichkolwiek trudności z dostępem do e-faktur klient ma możliwość uzyskania pomocy pod adresem mailowym: a.cieslak@wojkowickiewody.pl
3. Warunkiem skorzystania przez klienta 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:
 - a) wypełnienie elektronicznego formularza rejestracyjnego na stronie ibo.wojkowickiewody.pl lub
 - b) wypełnienie formularza "Formularz wyrażenia zgody", który dostępny jest w siedzibie przedsiębiorstwa i przesłanie go drogą elektroniczną, listową lub dostarczenie do siedziby przedsiębiorstwa.
4. Podając we wniosku adres e-mail klient oświadcza, że jest posiadaczem tego adresu. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za udostępnianie osobom trzecim adresu e-mail, ani za działania operatorów internetowych.
5. Dniem doręczenia e-faktury jest data jej wystawienia.
6. Powiadomienie o przesłanej e-fakturze wysyłane jest na adres e-mail wskazany przez klienta we wniosku.
7. Klient zobowiązany jest do utrzymywania aktywnego adresu e-mail wymienionego we wniosku w okresie korzystania z usługi udostępniania e-faktury.
8. W przypadku zmiany adresu e-mail, na który wysyłane są e-faktury klient jest zobowiązany do niezwłocznego wypełnienia formularza "Zmiana adresu e-mail" i przesłanie go drogą elektroniczną, listową lub dostarczenie do siedziby przedsiębiorstwa.
9. Klient jest uprawniony do wycofania zgody na wystawianie e-faktury. W przypadku rezygnacji z otrzymywania e-faktur klient jest zobowiązany do niezwłocznego wypełnienia formularza "Formularz wycofania zgody" i przesłanie go drogą elektroniczną, listową lub dostarczenie do siedziby przedsiębiorstwa.

§ 8.

Odczyty wodomierzy

1. IBO może umożliwiać Klientowi przekazywanie wskazań wodomierza oraz przeglądanie informacji o odczytach.
2. Klient przekazuje wskazania zgodne ze stanem faktycznym i z zachowaniem dokładności wymaganej przez system.
3. Operator może zweryfikować przekazane wskazanie wodomierza, w szczególności poprzez porównanie go z wcześniejszymi odczytami lub odczytem dokonany przez pracownika Operatora.
4. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości Operator może skontaktować się z Klientem w celu wyjaśnienia rozbieżności.
5. Przekazanie wskazania wodomierza za pośrednictwem IBO nie wyłącza prawa Operatora do dokonania kontroli lub odczytu wodomierza zgodnie z obowiązującymi zasadami.

§ 9.

Zgłoszenia awarii i spraw eksploatacyjnych

1. IBO umożliwia Klientom przekazywanie zgłoszeń dotyczących awarii, usterek i innych spraw eksploatacyjnych.
2. Zgłoszenie powinno zawierać informacje pozwalające Operatorowi na prawidłowe zidentyfikowanie sprawy i podjęcie odpowiednich działań.
3. W szczególności, jeżeli jest to wymagane, Klient powinien podać:
 1. miejsce wystąpienia awarii lub usterki;
 2. opis problemu;
 3. dane umożliwiające kontakt z Klientem;
 4. inne informacje wymagane przez formularz zgłoszeniowy.
4. Zgłoszenia są obsługiwane przez Operatora zgodnie z ich charakterem, pilnością oraz obowiązującymi procedurami.
5. Zgłoszenie za pośrednictwem IBO nie gwarantuje natychmiastowego usunięcia awarii.
6. W przypadku awarii wymagającej pilnej interwencji Klient powinien skorzystać również z całodobowych kanałów kontaktu Operatora, jeżeli charakter zdarzenia tego wymaga.
7. Operator może skontaktować się z Klientem w celu uzyskania dodatkowych informacji niezbędnych do obsługi zgłoszenia.

§ 10.

Komunikaty i informacje

1. Operator może publikować za pośrednictwem IBO informacje dotyczące swojej działalności, w szczególności:
 1. komunikaty dla Klientów;
 2. informacje o awariach;
 3. informacje o ograniczeniach lub przerwach w dostawie wody;
 4. informacje dotyczące usług;
 5. dokumenty i formularze przeznaczone dla Klientów.

2. Informacje publikowane w IBO mogą być aktualizowane, zmieniane lub usuwane przez Operatora.
3. W sprawach dotyczących awarii, ograniczeń lub terminów Klient powinien kierować się aktualnym komunikatem Operatora.

§ 11.

Odpowiedzialność i przerwy techniczne

1. Operator dokłada należytej staranności, aby IBO działało w sposób prawidłowy i bezpieczny.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w dostępie do IBO wynikające z:
 1. awarii lub prac technicznych;
 2. przyczyn leżących po stronie dostawcy Internetu lub innych podmiotów zewnętrznych;
 3. działania siły wyższej;
 4. nieprawidłowego działania urządzenia lub oprogramowania Klienta;
 5. korzystania z IBO w sposób niezgodny z Regulaminem.
3. Operator może czasowo ograniczyć dostęp do IBO w celu przeprowadzenia prac konserwacyjnych, aktualizacji, modernizacji lub usunięcia awarii.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Klienta nieprawdziwych, niepełnych lub nieaktualnych danych.
5. Odpowiedzialność Operatora z tytułu korzystania z IBO jest określona przez obowiązujące przepisy prawa.

§ 12.

Bezpieczeństwo

1. Klient powinien korzystać z IBO przy użyciu urządzenia zabezpieczonego przed dostępem osób nieuprawnionych oraz stosować silne, unikalne hasło nieudostępniane osobom trzecim.
2. Zabronione jest podejmowanie prób:
 1. obejścia zabezpieczeń IBO;
 2. uzyskania dostępu do kont innych Klientów;
 3. ingerowania w działanie systemu;
 4. wprowadzania do systemu złośliwego oprogramowania;
 5. automatycznego pobierania lub przetwarzania danych w sposób mogący zakłócić działanie IBO.
3. W przypadku wykrycia zagrożenia bezpieczeństwa Operator może czasowo zablokować Konto Klienta lub ograniczyć dostęp do określonych funkcjonalności.

§ 13.

Dane osobowe

1. W związku z korzystaniem z IBO Operator może przetwarzać dane osobowe Klientów oraz innych osób korzystających z systemu.
2. Dane osobowe są przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych.
3. Informacje dotyczące zasad przetwarzania danych osobowych, w tym informacje wymagane przepisami RODO, są dostępne w odpowiedniej zakładce dotyczącej ochrony danych osobowych i prywatności.

4. Klient zobowiązany jest do korzystania z IBO w sposób nienaruszający praw innych osób, w tym ich prawa do prywatności i ochrony danych osobowych.
5. Dane osobowe klienta przechowywane są na serwerach zlokalizowanych na terenie EOG.

§ 14.

Reklamacje i zgłaszanie problemów

1. Problemy związane z funkcjonowaniem IBO oraz reklamacje dotyczące Usług elektronicznych Klient może zgłaszać poprzez e-mail: poczta@wojkowickiewody.pl oraz pod nr tel: 32 760 20 78.
2. Zgłoszenie dotyczące działania IBO powinno, w miarę możliwości, zawierać:
 1. opis problemu;
 2. datę i przybliżoną godzinę jego wystąpienia;
 3. informację o funkcji, której problem dotyczy;
 4. dane pozwalające na kontakt z Klientem.
3. Operator rozpatruje zgłoszenia w możliwie krótkim terminie, uwzględniając charakter sprawy oraz możliwości technicznych i organizacyjnych.
4. Jeżeli zgłoszenie dotyczy rozliczeń, faktury, wskazania wodomierza lub innej sprawy merytorycznej, może zostać przekazane do właściwej komórki organizacyjnej Operatora.

§ 15.

Zakończenie korzystania z IBO

1. Klient może zrezygnować z korzystania z IBO zgodnie z procedurą udostępnioną przez Operatora.
2. Operator może zablokować lub usunąć Konto Klienta w przypadku:
 1. naruszenia niniejszego Regulaminu;
 2. podejrzenia nieuprawnionego dostępu do Konta;
 3. ustania podstawy do korzystania z określonych funkcjonalności;
 4. względów bezpieczeństwa;
 5. zakończenia funkcjonowania IBO.
3. Zablokowanie lub usunięcie Konta Klienta nie wpływa na prawa i obowiązki stron wynikające z zawartych umów lub obowiązujących przepisów prawa.

§ 16.

Zmiany Regulaminu

1. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w przypadku:
 1. zmiany przepisów prawa;
 2. zmiany funkcjonalności IBO;
 3. zmiany sposobu świadczenia usług elektronicznych;
 4. konieczności zapewnienia bezpieczeństwa systemu;
 5. innych uzasadnionych przyczyn organizacyjnych lub technicznych.
2. O zmianach Regulaminu Operator poinformuje Klientów poprzez publikację jego nowej treści w IBO lub w inny przyjęty sposób, z uwzględnieniem wymogów wynikających z obowiązujących przepisów prawa.
3. Zmieniony Regulamin obowiązuje od dnia wskazanego przez Operatora.

§ 17.

Postanowienia końcowe

1. Korzystanie z IBO jest dobrowolne.
2. Dostępność poszczególnych funkcjonalności może zależeć od rodzaju usług świadczonych na rzecz Klienta oraz danych znajdujących się w systemach Operatora.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa oraz postanowienia umów zawartych pomiędzy Klientem a Operatorem.
4. Regulamin nie wyłącza ani nie ogranicza praw Klienta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 21.09.2026 r.
6. Regulamin jest dostępny w IBO w sposób umożliwiający Klientowi zapoznanie się z jego treścią.

KLAUZULA RODO

Zgodnie z art. 13 ust.1 i 2 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 informuję że:

- Administratorem danych osobowych użytkownika iBOK są Wojkowickie Wody Spółka z o.o. z siedzibą w Wojkowicach, ul. Jana III Sobieskiego 290a.
- Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, w razie pytań w zakresie ochrony danych osobowych prosimy o kontakt – rodo@wojkowickiewpdy.pl.
- Dane osobowe użytkownika będą przetwarzane przez Spółkę w celu realizacji procesu rejestracji i świadczenia usług w ramach konta iBOK na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a).
- 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.
- Dane osobowe użytkownika będą przechowywane przez czas istnienia aktywnego konta w systemie IBOK.