

# REGULAMIN INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA

## § 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta (IBO), zwany dalej regulaminem, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. w Knurowie, (zwane dalej: Przedsiębiorstwem), w szczególności zasady udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta użytkownika.
2. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej Przedsiębiorstwa [www.pwik.knurow.com.pl](http://www.pwik.knurow.com.pl).
3. Wyrażenie zgody na postanowienia regulaminu przy rejestracji indywidualnego konta użytkownika jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków niniejszego regulaminu.

## § 2 Słowniczek pojęć

Użyte w Regulaminie IBO określenia oznaczają:

- Przedsiębiorstwo – Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o., 44-194 Knurów ul. Szpitalna 11, NIP 9691201897,
- IBO – Internetowe Biuro Obsługi Klienta,
- Klient – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej z Przedsiębiorstwem umowy na zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,
- użytkownik – klient zarejestrowany w IBO posiadający swój indywidualny akronim oraz hasło,
- przeglądarka internetowa – program komputerowy do przeglądania dokumentów w standardzie HTML niezbędny do korzystania z usługi IBO,
- akronim – numer nabywcy, który nadawany jest przez Przedsiębiorstwo dla każdego użytkownika na podstawie zawartej umowy na dostawę wody lub odprowadzanie ścieków; numer ten widnieje na każdej fakturze,
- hasło – kombinacja min. 8 znaków (w tym przynajmniej 1 duża litera i 1 cyfra) zapewniająca użytkownikowi wyłączność i bezpieczeństwo dostępu do IBO,
- rejestracja – wypełnienie formularza rejestracyjnego do systemu IBO,
- logowanie – wejście do programu IBO za pomocą akronimu i hasła,
- wylogowanie – wyjście z programu IBO poprzez okno „WYLOGUJ”,
- e-faktura – faktura, w tym faktura korygująca, duplikat faktury, w formie dokumentu elektronicznego, który spełnia wymogi określone w ustawach i rozporządzeniach.

## § 3 Wymagania techniczne

1. Prawidłowe korzystanie z IBO możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny użytkownika poniższych minimalnych wymagań technicznych
  - a) Minimalna wymagana rozdzielczość do poprawnego działania IBO to 1024 x 768.
  - b) Usługa IBO dostępna jest dla użytkowników korzystających z następujących przeglądarek internetowych:
    - Internet Explorer 11 i późniejsze,
    - Firefox 5.2 i późniejsze,
    - Opera 4.5 i późniejsze,
    - Chrome 6.0 i późniejsze.
2. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane, Przedsiębiorstwo nie gwarantuje poprawności pracy IBO i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.

3. Dostęp do IBO możliwy jest poprzez stronę internetową [www.pwik.knurow.com.pl](http://www.pwik.knurow.com.pl), bądź bezpośrednio przez adres <https://ibo.pwik.knurow.com.pl>.
4. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne, bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta użytkownik, a które uniemożliwiają użytkownikowi korzystanie z IBO, a w szczególności otrzymywanie e-faktury.
5. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usługi wynikający z błędnej rejestracji użytkownika.

#### **§ 4 Rodzaje i zakres usług oferowanych poprzez IBO**

##### **udostępnione w następujących modułach:**

- Strona główna – prezentuje użytkownikowi informacje na temat Przedsiębiorstwa, podstawowe informacje dotyczące aktualnie zalogowanego użytkownika, wiadomości oraz komunikaty,
- Faktury – użytkownik ma możliwość sprawdzenia bilansu należności, obejrzenia bieżącej faktury, jak również przejrzenia historii faktur od momentu zarejestrowania konta użytkownika. Serwis umożliwia wyświetlenie dowolnej faktury w postaci pliku PDF i późniejszy jej wydruk,
- Posesje/usługi – w module przedstawiona jest lista odczytów dla konkretnego wodomierza. Podany jest numer wodomierza. Dodatkowo widoczna jest data odczytu i wartość odczytu w danym dniu,
- Płatności – zakładka przedstawia listę wszystkich faktur tj. rodzaje rozrachunków: zapłacone, nie zapłacone, wszystkie,
- Analizy – wizualizacja graficzna w formie wykresu liniowego, kolumnowego albo kołowego udostępnionych użytkownikowi informacji dotyczących zużycia wody oraz rozrachunków,
- Dokumenty – w module udostępnione są dokumenty do pobrania,
- Dane osobowe – w module przedstawione są dane wybranego użytkownika, tj. akronim nabywcy, imię nazwisko/nazwa, adres, numer telefonu, adres e-mail,
- Zmiana hasła – w module istnieje możliwość zmiany hasła dostępu do IBO aktualnie zalogowanego użytkownika, jak również zmiana hasła w przypadku jego zapomnienia/ zgubienia, wówczas na podany adres email użytkownika zostanie wysłany link aktywacyjny do zmiany hasła,
- Zgłoszenia odczytu – moduł umożliwiający użytkownikowi zgłoszenie odczytu wodomierza do Przedsiębiorstwa. W przypadku klientów zgłaszających odczyt wodomierza przez IBO, Przedsiębiorstwo zastrzega prawo przeprowadzania kontrolnych odczytów wodomierzy bezpośrednio w terenie przez inkasentów.

#### **§ 5 Rejestracja**

1. Korzystanie z usług IBO jest nieodpłatne.
2. IBO jest dostępne dla użytkowników 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu z wyłączeniem sytuacji awaryjnych bądź serwisowych.
3. Każdy użytkownik korzystający z usługi IBO posługuje się indywidualnym numerem identyfikacyjnym (akronimem) i hasłem.
4. Akronim to indywidualny numer nabywcy nadawany przez Przedsiębiorstwo na etapie podpisywania umowy na dostawę wody lub odbiór ścieków składający się z liter i cyfr.
5. Hasło niezbędne do korzystania z IBO, użytkownik ustala sobie sam na etapie rejestracji konta.
6. Podczas uzupełniania formularza rejestracyjnego należy wprowadzić następujące dane:
  - numer nabywcy - dostępny na fakturze,
  - numer ostatniej faktury,
  - kwotę brutto z ostatniej faktury,
  - adres email – aktywny adres email.
7. Akronim przyporządkowany jest tylko jednemu użytkownikowi.

8. Użytkownik może zmienić ustawione hasło w każdym momencie trwania umowy.
9. W przypadku, gdy użytkownik zapomni, bądź zgubi hasło dostępu do IBO, proszony jest o skorzystanie z opcji zmiany hasła. Wówczas na podany adres email użytkownika zostanie wysłany link aktywacyjny do zmiany hasła.
10. Dane na koncie użytkownika są aktualne na dzień poprzedni.

## **§ 6 Reklamacje**

1. Zgłoszenie przez użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących IBO możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres email: [ibo@pwik.knurow.com.pl](mailto:ibo@pwik.knurow.com.pl) lub pod numerem telefonu 32 33 00 164 oraz korespondencyjnie na adres Przedsiębiorstwa.
2. Zgłoszenie winno zawierać opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji oraz dane użytkownika.
3. Reklamacja rozpatrywana będzie w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania przez Przedsiębiorstwo 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 IBO 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,
  - zabezpieczenia akronimu oraz hasła przed dostępem osób trzecich,
  - wylogowania się niezwłocznie po zakończeniu korzystania z IBO,
  - powiadamiania Przedsiębiorstwa o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu udostępnionego oprogramowania.
2. Zakazane jest dostarczanie przez użytkownika treści o charakterze bezprawnym.
3. Przedsiębiorstwo zapewnia użytkownikom bezpieczeństwo i ochronę danych osobowych.
4. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z naruszenia przez użytkownika postanowień niniejszego regulaminu oraz za działania lub zaniechania dostawcy elektronicznych kanałów komunikacyjnych.
5. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do IBO przez osoby niepowołane, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie akronimu i hasła użytkownika, w przypadku gdy użytkownik nie dochował należytej ostrożności w zapewnieniu bezpieczeństwa tych danych.
6. Przedsiębiorstwo przewiduje chwilowe wstrzymanie dostępności do IBO w przypadku prowadzenia prac aktualizacyjnych i konserwacyjnych, a także awarii łącza internetowego, przy czym wszelkie planowane terminy prac ogłoszone zostaną wyprzedzająco w stosownym komunikacie.
7. Przedsiębiorstwo nie odpowiada za szybkość przesyłu danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.
8. Przedsiębiorstwo może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować widoczność danych w IBO, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane lub informacje dla użytkownika.
9. Korzystanie z IBO nie zwalnia użytkownika z obowiązku udostępniania osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego zgodnie z zapisami art. 7 ustawy. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2017 r. poz. 328 z późn. zm.).
10. Użytkownik IBO zgadza się na otrzymywanie na podany adres email powiadomień od Przedsiębiorstwa dotyczących m.in. wystawionych faktur, odnotowanych płatności itp.

## **§ 8 Wyrażenie zgody**

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 (ustawa z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2017 poz.1907 z późn. zm.).

2. Przedsiębiorstwo jest administratorem danych osobowych użytkownika, który zawarł umowę na dostawę wody lub odprowadzanie ścieków w rozumieniu przepisów Ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków (Dz.U. z 2017 r. poz. 328 z późn. zm.).

3. Inspektorem Danych Osobowych jest pracownik Przedsiębiorstwa – mgr Marek Bitman.

4. Dane osobowe użytkowników są przetwarzane z zachowaniem odpowiednich środków bezpieczeństwa spełniających wymagania 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 (dalej: RODO).

5. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w związku ze świadczeniem przez Przedsiębiorstwo usług drogą elektroniczną (ustawa z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2017 poz.1219 z późn. zm.) i posiadaniem indywidualnego konta w IBO.

6. Udostępnione dane osobowe użytkowników, o ile są łącznie niezbędne do nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego dotyczącego IBO w zakresie:

- nazwiska i imienia/ nazwy użytkownika,
- adresu zameldowania na pobyt stały,
- adresu do korespondencji, o ile jest inny niż adres zameldowania na pobyt stały,
- adresu elektronicznego użytkownika,

przetwarzane będą wyłącznie na potrzeby związane ze świadczeniem usługi IBO na podstawie art. 6 ust 1 a RODO, przy czym użytkownikowi przysługuje prawo do dostępu, poprawiania lub żądania usunięcia danych, wycofania zgód udzielonych w toku rejestracji do IBO, przy czym wycofanie zgody przez użytkownika nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie udzielonej zgody przed jej wycofaniem.

## **§ 9 Warunki zawierania i rozwiązywania umowy o świadczeniu usług drogą elektroniczną**

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną z Przedsiębiorstwem zostaje zawarta automatycznie z każdym klientem, który zaakceptuje warunki niniejszego regulaminu.
2. Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z korzystania z IBO. Rozwiązanie umowy, o świadczeniu usług drogą elektroniczną następuje poprzez złożenie odpowiedniej dyspozycji.
3. Rezygnacja, o której mowa w ust. 2 nie jest równoznaczna z rozwiązaniem umowy na dostawę wody lub odprowadzanie ścieków.
4. W przypadku naruszenia warunków regulaminu lub przepisów prawa, umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną może zostać rozwiązana przez Przedsiębiorstwo w trybie natychmiastowym.
5. W przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, użytkownik traci dostęp do IBO w terminie 14 dni. W takim przypadku użytkownik zobowiązany jest do pobrania wszystkich udostępnionych faktur elektronicznych z serwera IBO w ww. terminie.
6. Rozwiązanie umowy, o której mowa w ust. 1, skutkuje unieważnieniem funkcjonującego akronimu i hasła z systemu IBO.

## **§ 10 Postanowienia końcowe**

1. Przedsiębiorstwo 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://ibo.pwik.knurow.com.pl> stosownego komunikatu. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia użytkownikowi regulaminu na stronie internetowej Przedsiębiorstwa. Korzystanie z IBO po wprowadzeniu zmian do regulaminu równoznaczne jest z wyrażeniem dla nich akceptacji i zrozumienia.

3. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usługi poprzez IBO rozpatrywane będą przez Sąd właściwy dla siedziby Przedsiębiorstwa.

4. Integralną część niniejszego Regulaminu stanowi załącznik - Informacja o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez użytkowników z usług świadczonych drogą elektroniczną.

## **ZAŁĄCZNIK DO REGULAMINU INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA**

### **Informacja o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez użytkowników z usług świadczonych drogą elektroniczną.**

Informacja niniejsza dotyczy zagrożeń, które mogą wystąpić jedynie potencjalnie, ale które powinny być brane pod uwagę, mimo stosowania przez Przedsiębiorstwo środków zabezpieczających infrastrukturę Przedsiębiorstwa przed nieuprawnionym działaniem osób trzecich.

Do podstawowych zagrożeń związanych z korzystaniem z sieci Internet należą:

1. złośliwe oprogramowanie – różnego rodzaju aplikacje lub skrypty mające szkodliwe działanie w stosunku do systemu teleinformatycznego użytkownika sieci, takie jak wirusy, robaki, trojany (konie trojańskie), keyloggery, dialery;
2. programy szpiegujące (ang. spyware) – programy śledzące działania użytkownika, które gromadzą informacje o użytkowniku i wysyłają je - zazwyczaj bez jego wiedzy i zgody - autorowi programu;
3. możliwość łamania zabezpieczeń w celu pozyskania osobistych i poufnych informacji w celu kradzieży tożsamości;
4. spam - niechciane i niezamawiane wiadomości elektroniczne rozsyłane jednocześnie do wielu odbiorców, często zawierające treści o charakterze reklamowym;
5. możliwość wyłudzenia poufnych informacji osobistych np. haseł (phishing) poprzez wysyłanie fałszywych wiadomości elektronicznych przypominających do złudzenia autentyczne i w konsekwencji pozyskanie osobistych i poufnych informacji dotyczących Usługobiorcy.

Użytkownik, aby uniknąć powyższych zagrożeń, powinien zaopatrzyć swój komputer i inne urządzenia elektroniczne, które wykorzystuje podłączając się do Internetu, w program antywirusowy. Program taki winien być stale aktualizowany.

Ochronę przed zagrożeniami związanymi z korzystaniem przez użytkowników z usług świadczonych drogą elektroniczną zapewniają także:

1. włączona zapora sieciowa (ang. firewall),
2. używanie oryginalnego systemu i aplikacji pochodzących tylko z legalnego źródła,
3. aktualizacja wszelkiego oprogramowania,
4. nieotwieranie załączników poczty elektronicznej niewiadomego pochodzenia,
5. czytanie okien instalacyjnych aplikacji, a także ich licencji,
6. wyłączenie makr w plikach MS Office nieznanego pochodzenia,
7. regularne całosciowe skany systemu programem antywirusowym i antymalware,
8. szyfrowanie transmisji danych,
9. instalacja programów prewencyjnych (wykrywania i zapobiegania włamaniom).