

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 „Hydrokom” w Kluczborku.
2. Niniejszy Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta (IBOK) 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 (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1513.)
3. Ustawa z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 775 z późn. zm.)
4. Przedsiębiorstwo – Wodociągi i Kanalizacja „HYDROKOM” s-ka z o.o. w Kluczborku zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0000018438 w Sądzie Rejonowym w Opolu VIII Wydział Gospodarczy, NIP 751-000-17-00, REGON 530593403, adres elektroniczny: www.hydrokom.pl
5. Klient – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej z spółką „HYDROKOM” umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
6. Opiekun Klienta – osoba odpowiedzialna za prowadzenie spraw dotyczących Klienta w Przedsiębiorstwie.

7. Konto Klienta – elektroniczna ewidencja danych w systemie udostępniana w sposób autoryzowany wyłącznie jednemu, określone Klientowi,
8. System – system informatyczny Internetowego Biura Obsługi Klientów IBOK, umożliwiający Klientom dostęp do konta Klienta i przesyłanie informacji za pośrednictwem Internetu.
9. Faktura przesyłana w formie elektronicznej – obraz faktury stworzony w programie pozwalającym na tworzenie obrazu pliku w formacie .pdf bez opatrzenia bezpiecznym podpisem elektronicznym i stosowania elektronicznego systemu wymiany danych (EDI), Faktury są przesyłane z wykorzystaniem procedur kontroli biznesowej, które ustalają wiarygodną ścieżkę audytu między fakturą, a świadczeniem usług.
10. Kontrola biznesowa – proces za pomocą którego zostaje zapewniona pewność:
 - a. w zakresie tożsamości wystawcy faktury – autentyczność pochodzenia,
 - b. w zakresie tego, iż nie zmieniono danych dotyczących treści – integralność treści,
 - c. w zakresie czytelności faktury od momentu jej wystawienia aż do końca okresu przechowywania.
11. Login – nadawany przez Klienta przy zakładaniu konta, służący do identyfikacji Klienta przy korzystaniu z IBOK,
12. Hasło – nadawane przez Klienta przy zakładaniu konta, służące do identyfikacji Klienta przy korzystaniu z IBOK posiadające ciąg dowolnych znaków od 8 do 20 (cyfr i liter) w tym:
 - minimum 4 litery – duże i małe,
 - minimum 2 cyfry,
 - minimum 2 znaki specjalne.
13. Zablokowanie Usług Internetowego Biura Obsługi Klientów IBOK – czasowy lub stały brak możliwości korzystania przez danego Klienta z usług Internetowego Biura Obsługi Klientów IBOK.

§ 3

Rejestracja

1. Korzystanie ze wszystkich usług IBOK nie wiąże się z żadnymi dodatkowymi opłatami.
2. Dla utworzenia Konta Klienta w IBOK konieczne jest dokonanie przez Klienta rejestracji drogą internetową, poprzez wypełnienie formularza zgłoszeniowego dostępnego na

platformie IBOK.

3. Systemu IBOK jest dostępny na stronie internetowej www.hydrokom.pl w zakładce Internetowe Biuro Obsługi Klienta IBOK lub bezpośrednio na stronie <https://ibok.hydrokom.pl>
4. Przy wypełnianiu formularza zgłoszeniowego należy podać:
 - Numer Klienta/nabywcy (dostępny numer identyfikacyjny – kod nabywcy na fakturze VAT).
 - Hasło – stworzone przez Klienta hasło według zasad podanych § 2 ust. 5 niniejszego regulaminu – należy podać dwukrotnie w celu weryfikacji.
 - Pole Imię i Nazwisko/Nazwa firmy.
 - Adres poczty internetowej (e-mail).
 - Numer ostatniej faktury.
 - Numer Klienta/nabywcy (analogiczny jak pkt a).
 - Kod z obrazka (kod Captcha).
 - Zgoda na otrzymywanie drogą elektroniczną na wskazany adres e-mail powiadomień związanych z realizacją umowy, w szczególności o wystawieniu faktur, korekt i duplikatów.
 - Zgoda na otrzymywanie faktur, korekt oraz duplikatów faktur w formie elektronicznej (w formacie PDF) na wskazany adres e-mail oraz akceptacja tej formy jako równoważnej z doręczeniem faktury w formie papierowej.
5. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną z Przedsiębiorstwem zostaje zawarta automatycznie z Klientem, który zaakceptował warunki niniejszego regulaminu oraz poprawnie wypełnił i przesłał formularz zgłoszeniowy.
6. Po poprawnym wypełnieniu formularza zgłoszeniowego Klient otrzyma na wskazany adres e-mail informacje o rejestracji konta użytkownika IBOK. Przesłane w formularzu dane będą poddane weryfikacji przez pracownika Spółki. Dostęp do konta użytkownika IBOK zostanie aktywowany w terminie 3 dni roboczych po otrzymaniu formularza zgłoszeniowego.
7. Klient jest zobowiązany do podania jednego adresu poczty elektronicznej, na który otrzyma informację o przydzielonym mu loginie i sposobie logowania.
8. Klient zobowiązany jest do zapewnienia możliwości odbioru wiadomości e-mail, w szczególności poprzez utrzymywanie aktywnego adresu e-mail oraz odpowiedniej konfiguracji skrzynki pocztowej, w tym zapobieganie kwalifikowaniu wiadomości jako spam.

9. Zmiana adresu e-mail nastąpi po uprzednim przesłaniu stosownej informacji na adres spółki.
10. Klient ma prawo do rezygnacji z użytkowania systemu IBOK w każdym czasie z zachowaniem 7 dniowego okresu wypowiedzenia.
11. Każda ze stron może rozwiązać umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną bez zachowania okresu wypowiedzenia z ważnych przyczyn, za które uważa się w szczególności naruszenie przez drugą stronę postanowień regulaminu, w szczególności:
 - a/ udostępnienie hasła osobom nieupoważnionym,
 - b/ ujawnienie niezgodnych ze stanem faktycznym informacji przekazywanych Przedsiębiorstwu przez Klienta.
12. Rezygnacja z dostępu do systemu IBOK dokonywana jest w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
13. Zablokowanie dostępu do systemu IBOK następuje również w ciągu 7 dni, licząc od dnia, w którym wygasła lub została rozwiązana umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków łącząca Klienta z Przedsiębiorstwem, bez konieczności składania oświadczenia o jego rozwiązaniu.
14. Rozwiązanie umowy skutkuje zablokowaniem dostępu do konta oraz unieważnieniem loginu i hasła. Dane osobowe będą dalej przetwarzane przez okres wymagany przepisami prawa, w szczególności przepisami podatkowymi i rachunkowymi.

§ 4

Rodzaje i zakres usług.

1. Usługi Internetowego Biura Obsługi Klientów IBOK są dostępne wyłącznie dla Klientów i m.in. obejmują:
 - a. przesyłanie, w tym udostępnianie, faktur w formie elektronicznej,
 - b. dostęp do podpisanych umów o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków,
 - c. wgląd do wystawionych faktur i generowanie ich widoków,
 - d. bieżącą weryfikację wzajemnych rozliczeń,
 - e. przegląd odczytów stanów wodomierzy,
 - f. podgląd danych dot. wodomierza głównego, w tym terminu upływu jego legalizacji,
 - g. dokonywanie analiz i wykresów dot. dostawy wody i odprowadzania ścieków,
 - h. przekazywanie informacji handlowej,

- i. zarządzanie własnymi danymi teleadresowymi.
2. Dane udostępnione na koncie Klienta są aktualne na dzień poprzedni.
3. Faktury udostępnione w systemie IBOK uznaje się za doręczone z chwilą ich udostępnienia na koncie Klienta. Wysłanie powiadomienia e-mail ma charakter informacyjny i nie wpływa na skuteczność doręczenia.

§ 5

Warunki udostępnienia i korzystania z IBOK.

1. Korzystającym z usługi IBOK Przedsiębiorstwa może być wyłącznie Klient będący stroną umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków,
2. Udostępnienie Klientowi usługi następuje po spełnieniu łącznie przez Klienta poniższych warunków:
 - posiada aktualną umowę zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzanie ścieków,
 - 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:
 - osobiście u Opiekuna Klienta,
 - telefonicznie u Opiekuna Klienta z tym, że wymagane jest podanie danych identyfikacyjnych, np. nr umowy o świadczenie usług.
7. Przedsiębiorstwo przewiduje wstrzymanie dostępności usługi w przypadku prowadzenia prac konserwacyjnych oraz awarii łączy telekomunikacyjnych.
8. Udostępnienie faktur w systemie IBOK stanowi podstawowy sposób ich doręczania Klientowi.

§ 6

Postępowanie reklamacyjne.

1. Klient ma prawo do składania reklamacji do Przedsiębiorstwa dotyczących funkcjonowania IBOK.
2. W razie stwierdzenia przez Klienta nieprawidłowości w realizacji usługi, 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. Odpowiedź na reklamację, powołując podstawę prawną rozstrzyga o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji, jest udzielana w formie pisemnej i zawiera uzasadnienie faktyczne i prawne.

§ 7

Wymagania techniczne.

Wyposażenie techniczne niezbędne do korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klientów:

1. Komputer z dostępem do Internetu (zakupiony i utrzymywany przez Klienta),
2. Adres e-mail uruchomiony przez Klienta.
3. Niezbędne dla prawidłowego korzystania z iBOK jest posiadanie przez Użytkownika jednej z następujących przeglądarek internetowych :
 - Internet Explorer 11 i nowszej,
 - Firefox 30 i nowszej,
 - Opera 22 i nowszej,
 - Chrome 35 i nowszej.

§ 8

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 Cookie na dysku lokalnym użytkowanego komputera, które zawierają informacje umożliwiające identyfikację połączenia i po zakończeniu korzystania z usługi są usuwane z systemu informatycznego.
4. Szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z IBOK to możliwość uzyskania przez nieuprawnione osoby dostępu do danych transmitowanych przez sieć lub przechowywanych na dołączonych do sieci komputerach i ingerencji w te dane, co może spowodować w szczególności ich utratę, nieuprawnioną zmianę lub uniemożliwienie korzystania z określonych usług.
5. 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.

§ 9

Faktury wystawiane za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF)

1. W przypadku faktur wystawianych za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF), faktura uznawana jest za doręczoną w momencie nadania jej numeru identyfikującego w systemie KSeF, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. W przypadku faktur niewystawianych za pośrednictwem KSeF, faktury doręczane są w sposób określony w niniejszym Regulaminie, w szczególności poprzez ich udostępnienie w systemie IBOK lub przesłanie na wskazany adres e-mail – w zależności od udzielonych zgód.
3. Faktury udostępniane w systemie IBOK stanowią wizualizację danych zawartych w fakturach, a w przypadku faktur ustrukturyzowanych – wizualizację danych zawartych w fakturach w systemie KSeF i mają charakter pomocniczy.
4. Powiadomienia e-mail dotyczące wystawienia faktur mają charakter wyłącznie informacyjny i nie stanowią doręczenia faktury, chyba że przepisy prawa lub odrębne ustalenia z Klientem stanowią inaczej.

§ 10

Przetwarzanie danych osobowych.

1. Przedsiębiorstwo przetwarza dane Klienta w celu i zakresie określonym w ustawie.
2. Dane wykorzystywane w IBOK są utrwalane, przechowywane i zabezpieczane tylko w ramach obowiązującego prawa, a w tym: Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO), ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r. Nr 144, poz.1204 ze zm.).

§ 11

Ograniczenie odpowiedzialności Przedsiębiorstwa.

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

1. Działaniami siły wyższej, przez które rozumie się zdarzenia nadzwyczajne, zewnętrzne i niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, a stanowiące przeszkodę do wykonania umowy
2. Z przyczyn osób lub podmiotów, za które Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności, w tym samego Klienta.
3. Zmianą ustawień komputera Klienta lub oprogramowania,
4. Przez osoby trzecie, wskutek podejrzenia ujawnienia loginu lub hasła.

§ 12

Klauzula informacyjna.

1. Przedsiębiorstwo informuje, iż dane osobowe Odbiorcy podlegają ochronie zgodnie z przepisami 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, zwanym dalej „ogólne rozporządzenie o ochronie danych”. Zgodnie z art. 13 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016) informuję, iż:

a) administratorem danych osobowych jest Spółka Wodociągi i Kanalizacja „HYDROKOM” Sp. z o.o. z siedzibą w Kluczborku, ul. Kołłątaja 7, 46-203 Kluczbork,

b) Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym można skontaktować się pod adresem e-mail: InspektorODO@hydrokom.pl;

2. Dane osobowe Klienta przetwarzane są zgodnie z RODO w następujących celach:

a) zawarcia i wykonania umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków oraz świadczenia usług IBOK – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO,

b) realizacji obowiązków prawnych ciążących na Administratorze – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO,

c) dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO.

3. Odbiorcami danych mogą być podmioty uprawnione na podstawie przepisów prawa oraz podmioty świadczące usługi na rzecz Administratora, w szczególności dostawcy usług IT.

a) dane osobowe odbiorcy nie będą przekazywane odbiorcy w państwie trzecim lub organizacji międzynarodowej;

b) dane osobowe odbiorcy przechowywane będą w czasie obowiązywania umowy i 10 lat po zakończeniu roku, w którym przestała obowiązywać umowa, a dane przetwarzane w celu dochodzenia roszczeń (np. w postępowaniach sądowych) będą przechowywane przez okres przedawnienia roszczeń, wynikający z przepisów kodeksu cywilnego;

c) odbiorca posiada prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych;

d) odbiorca ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, że przetwarzanie przez Administratora danych osobowych odbiorcy dotyczących narusza przepisy RODO;

e) Podanie danych jest dobrowolne, jednak niezbędne do zawarcia i realizacji umowy. Podanie danych w zakresie adresu e-mail oraz wyrażenie zgód na komunikację elektroniczną jest dobrowolne.

f) wobec odbiorcy nie będą podejmowane zautomatyzowane decyzje (decyzje bez udziału człowieka), w tym dane odbiorcy nie będą podlegały profilowaniu. Więcej informacji na temat ochrony danych osobowych odbiorcy znajdzie się na stronie internetowej www.hydrokom.pl.

§ 13

Postanowienia końcowe.

1. Klient zobowiązuje się do korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klientów IBOK zgodnie, niniejszym Regulaminem, umową o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków wraz z innymi uregulowaniami stanowiącymi integralną część cytowanej umowy, oraz ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1513.)
2. Treść obowiązującego Regulaminu jest umieszczona w formie elektronicznej na stronie internetowej www.hydrokom.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. Przedsiębiorstwo i Klienci nie mogą dostarczać treści o charakterze bezprawnym.
5. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usługi poprzez IBOK rozpatrywane będą przez Sąd właściwy dla siedziby powoda.
6. Prawem właściwym jest prawo polskie.
7. Oficjalna strona internetowa Przedsiębiorstwa znajduje się pod adresem:
<http://www.hydrokom.pl/>
a bezpośredni dostęp do Internetowego Biura Obsługi Klientów IBOK
<https://ibok.hydrokom.pl/>