



Regulamin korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta

Białskich Wodociągów i Kanalizacji

„WOD-KAN” Sp. z o.o. w Białej Podlaskiej

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Regulamin niniejszy (zwany dalej także „Regulaminem”) określa zasady korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta prowadzonego przez Białskie Wodociągi i Kanalizację „WOD-KAN” Sp. z o. o. w Białej Podlaskiej.
2. Celem iBOK jest umożliwienie Klientom – Odbiorcom usług świadczonych przez Białskie Wodociągi i Kanalizację „WOD-KAN” Sp. z o. o. w Białej Podlaskiej zdalnego dostępu do informacji związanych ze świadczonymi na ich rzecz usługami oraz do dodatkowych funkcjonalności – możliwości załatwiania spraw z zakresu oferowanych usług przez Białskie Wodociągi i Kanalizację „WOD-KAN” Sp. z o. o. w Białej Podlaskiej.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2025 r. poz. 1071 z późn. zm.), 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1 z późn. zm. – dalej oznaczone także jako „RODO”) oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2024 r. poz. 1513 z późn. zm.).

§ 2

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia należy rozumieć następująco:

- **BWiK „WOD-KAN” lub Spółka** – Białskie Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o.o. w Białej Podlaskiej z siedzibą przy ulicy Gabriela Narutowicza 35a, 21-500 Biała Podlaska, NIP 537 000 13 88; REGON 030107507, Biała Podlaska, ul. G. Narutowicza 35A, poczta 21-500 Biała Podlaska;
- **Odbiorca** – każdy podmiot, który korzysta z usług świadczonych przez Spółkę na podstawie pisemnej umowy;
- **iBOK** – Internetowe Biuro Obsługi Klienta BWiK „WOD-KAN”;
- **Użytkownik** – Odbiorca zarejestrowany w iBOK, posiadający login i hasło;
- **Login** – adres poczty elektronicznej (e-mail);
- **Hasło** – kombinacja znaków zapewniająca Użytkownikowi bezpieczne korzystanie z iBOK.

§ 3

Internetowe Biuro Obsługi Klienta jest dostępne bezpośrednio pod adresem: www.ibok.bwikwodkan.pl bądź przez stronę internetową Spółki: www.bwikwodkan.pl w zakładce iBOK.

II. WARUNKI UTWORZENIA KONTA I AKTYWACJA USŁUGI

§ 4

1. Korzystanie z iBOK jest bezpłatne, przy czym z iBOK może korzystać wyłącznie Odbiorca.
2. Dla utworzenia Konta Użytkownika niezbędne jest dokonanie przez Odbiorcę rejestracji w iBOK.
3. Odbiorca dokonuje rejestracji drogą internetową, wypełniając formularz zgłoszeniowy umieszczony

na platformie iBOK.

4. Adres poczty elektronicznej Odbiorcy stanowił będzie login Użytkownika iBOK, który będzie obowiązywać przy każdorazowym logowaniu, a także będzie wykorzystywany do przesyłania wiadomości związanych ze świadczeniem usług przez iBOK.
5. Przy rejestracji Odbiorca ustala hasło, którego zmiana jest możliwa w całym okresie korzystania z systemu. Zmiana hasła jest zalecana co 30 dni.
6. Dokonując rejestracji za pomocą formularza zgłoszeniowego Odbiorca zobowiązany jest wyrazić wymagane w nim zgody, zaakceptować niniejszy Regulamin oraz wprowadzić wskazane w formularzu dane niezbędne do świadczenia usług przez iBOK oraz do identyfikacji Odbiorcy.
7. Po pozytywnej weryfikacji danych przez Spółkę, na podany przez Odbiorcę adres e-mail - w ciągu 24h, zostanie wysłana elektroniczna wiadomość z prośbą o potwierdzenie wyrażonej podczas rejestracji woli utworzenia Konta w iBOK.
8. Potwierdzenie woli utworzenia Konta w iBOK następuje poprzez kliknięcie przez Odbiorcę w znajdujący się w przesłanej wiadomości elektronicznej link, co stanowi zakończenie pełnej rejestracji. Konsekwencją rejestracji jest aktywowanie Konta Użytkownika. Potwierdzenie rejestracji może być dokonane przez Odbiorcę przez 24h od chwili otrzymania wiadomości e-mail od Spółki. Po upływie tego terminu procedurę rejestracyjną do iBOK należy powtórzyć.
9. Synchronizacja danych na Koncie w iBOK nastąpi w przeciągu do 5 dni od potwierdzenia rejestracji w iBOK. O zakończonym procesie synchronizacji Odbiorca zostanie poinformowany odrębną wiadomością elektroniczną na podany przez Odbiorcę adres poczty elektronicznej.
10. Dane dostępne w systemie iBOK mogą być aktualizowane z 3 dniowym opóźnieniem.
11. Zakończenie korzystania z systemu następuje przez wylogowanie się z iBOK.
12. BWiK „WOD-KAN” nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku korzystania z iBOK niezgodnie z regulaminem lub wskutek udostępnienia przez Odbiorcę danych logowania osobom trzecim tudzież wskutek uzyskania danych logowania przez takie osoby od Odbiorcy bez jego zgody.
13. Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z usług świadczonych za pośrednictwem iBOK, składając odpowiedni wniosek poprzez iBOK lub w formie pisemnej na adres Spółki.
14. Na wniosek Odbiorcy o rezygnacji z użytkowania iBOK lub w przypadku rozwiązania/wygaśnięcia umowy na świadczone przez Spółkę usługi, BWiK WOD-KAN zobowiązana jest w terminie 30 dni od zaistnienia w/w sytuacji do usunięcia konta klienta z listy użytkowników iBOK. Odbiorca zostanie poinformowany o tym fakcie na wskazany przy rejestracji adres poczty elektronicznej (e-mail).
15. Użytkownik obowiązany jest chronić swój login oraz przypisane mu hasło w taki sposób, aby nie weszły w jego posiadanie osoby postronne.
16. Użytkownik nie może przez iBOK dostarczać treści o charakterze bezprawnym.

III. ZAKRES FUNKCJONALNOŚCI iBOK

§ 6

Użytkownik po zalogowaniu do systemu iBOK ma dostęp do następujących funkcji:

- przeglądania wystawionych faktur za usługi świadczone na jego rzecz przez BWiK „WOD-KAN” (2 lata kalendarzowe);
- sprawdzania aktualnego salda rozliczeń usług świadczonych na jego rzecz (konta);
- przeglądania historii odczytów wodomierzy (2 lata kalendarzowe);
- sprawdzania statusu urządzeń pomiarowych (ważność cechy legalizacyjnej);
- wprowadzania stanu (odczytu) wodomierza na własnym źródle wody;
- wprowadzania stanu (odczytu) wodomierza - podlicznika służącego do mierzenia ilości wody bezpowrotnie zużytej, tj. wody, która nie została odprowadzona do kanalizacji w formie ścieków, (np. wody zużytej do podlewania terenów zielonych) tylko w miesiącach poprzedzających odczyt

- wodomierzy głównych;
- przesyłanie zgłoszeń;
- pobierania aktualnych druków.

§ 7

BWiK „WOD-KAN” zastrzega sobie prawo do nieuwzględniania odczytu wodomierza podanego przez Użytkownika w sytuacji, gdy istnieje uzasadnione podejrzenie, że podany odczyt jest błędny (podany stan wodomierza jest odmienny od rzeczywistego). BWiK „WOD-KAN” poinformuje Użytkownika o przyczynie odmowy uwzględnienia podanego przez Użytkownika odczytu wodomierza i w celu weryfikacji stanu wodomierza może przeprowadzić kontrolę wodomierza lub dokonania odczytu jego wskazań zgodnie z przepisem art. 7 pkt 2) ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2024 r. poz. 757).

IV. REKLAMACJE

§ 8

1. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji do BWiK „WOD-KAN” dotyczących funkcjonowania iBOK.
2. Reklamacje dotyczące funkcjonowania iBOK mogą być składane w formie pisemnej na adres Spółki: Białskie Wodociągi i Kanalizacja „WOD-KAN” Spółka z o. o., ul. Narutowicza 35a; 21-500 Biała Podlaska lub w formie elektronicznej na adres elektroniczny: sekretariat@bwikwodkan.pl.
3. Reklamacje będą rozpatrywane bez zbędnej zwłoki w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty ich złożenia do BWiK „WOD-KAN”.
4. O sposobie załatwienia reklamacji Użytkownik zostanie poinformowany pisemnie lub w formie elektronicznej.

V. INFORMACJE TECHNICZNE

§ 9

1. BWiK „WOD-KAN” dokłada należytej staranności w celu zapewnienia poprawnego działania iBOK w zakresie możliwości wynikających z dostępnego poziomu technicznego użytkowanego systemu informatycznego.
2. BWiK „WOD-KAN” dopuszcza tymczasowe przerwy konserwacyjne oraz aktualizacyjne w dostępie do systemu, o których ze stosownym wyprzedzeniem zostaną powiadomieni Użytkownicy iBOK przez ogłoszenie w systemie iBOK.
3. BWiK „WOD-KAN” nie ponosi odpowiedzialności za:
 - przerwy w dostępności usługi wywołane zdarzeniami losowymi, a w szczególności awariami urządzeń, awariami sieci teleinformatycznych lub sieci energetycznych i innymi podobnymi zdarzeniami;
 - szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych;
 - niezetelność danych przekazanych do iBOK przez Użytkownika;
 - skutki wynikające z wejścia w posiadanie danych dostępu do konta iBOK Użytkownika przez osoby trzecie, chyba że jest to wynikiem zdarzeń, za które odpowiedzialność ponosi BWiK „WOD-KAN”;
 - bezprawne działania osób trzecich, ingerujących w system komputerowy Użytkownika, polegające między innymi na włamaniach i działaniu wirusów komputerowych;
 - jakiegokolwiek negatywne skutki wynikające z braku aktualnych danych Użytkownika w związku z niedopełnieniem przez Użytkownika obowiązku ich aktualizacji;
 - następstwa wynikające z naruszeń niniejszego Regulaminu dokonanych przez Użytkownika.

§ 10

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników jest BWiK „WOD-KAN”.
2. Dane Osobowe podane przez Użytkownika iBOK i jego dotyczące będą przetwarzane wyłącznie w celu prawidłowej realizacji niniejszej usługi, polegającej na umożliwieniu zarejestrowanym odbiorcom korzystania z funkcjonalności iBOK. Klauzula informacyjna o przetwarzaniu danych w iBOK znajduje się na stronie internetowej iBOK pod adresem www.ibok.bwikwodkan.pl
3. BWiK „WOD-KAN stosuje techniczne i organizacyjne środki bezpieczeństwa, mające na celu ochronę danych przed ich utratą, niewłaściwym wykorzystaniem czy modyfikacją. Prawa dostępu do danych osobowych Użytkowników zostały ograniczone tak, aby informacje te nie znalazły się u osób niepowołanych. Dostęp do danych osobowych Użytkowników ma ograniczona liczba uprawnionych osób, zgodnie z RODO oraz przepisami innych aktów prawnych znajdującymi zastosowanie do ochrony danych osobowych.
4. Użytkownik składając wniosek o założenie konta w systemie iBOK wyraża zgodę na przetwarzanie swych danych osobowych podanych w celu świadczenia usługi iBOK w szczególności: imię i nazwisko, adres zamieszkania, nr telefonu, adres poczty elektronicznej (e-mail), NIP.

VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 11

1. BWiK „WOD-KAN zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu.
2. Regulamin i jego zmiany będą udostępniane Użytkownikom na stronie BWiK „WOD-KAN” www.bwikwodkan.pl.
3. Jeżeli Użytkownik nie zgadza się ze zmianami Regulaminu, bez żadnych konsekwencji może dokonać rezygnacji z użytkowania iBOK.