



**Kartuskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o.**

ul. Mściwoja II 4, 83-300 Kartuzy

tel: 58 681-02-46, 58 681-04-54, fax.: 58 681-02-09

e-mail: [kpwik@kpwik.kartuzy.pl](mailto:kpwik@kpwik.kartuzy.pl) [http:// www.kpwik.kartuzy.pl](http://www.kpwik.kartuzy.pl)

Data wydania

2024.07.17

Strona / Stron

1 z 10

**REGULAMIN INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA  
KARTUSKIEGO PRZEDSIĘBIORSTWA WODOCIĄGÓW  
I KANALIZACJI Sp. z o.o. W KARTUZACH**

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta (IBOK), zwany dalej Regulaminem IBOK, określa zasady świadczenia usług, drogą elektroniczną przez Kartuskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Kartuzach przy ul. Mściwoja II 4, wpisane do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ w Gdańsku, w VIII Wydziale Gospodarczym Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000132914, NIP: 589-14-35-089, REGON: 19125498, o kapitale zakładowym 8 696 000,00 zł w całości opłaconym, zwane dalej KPWiK.
2. Postanowienia zawarte w Regulaminie IBOK obejmują zasady zakładania, aktualizowania, udostępniania, wykorzystywania i usuwania konta użytkownika w IBOK, zapewniającego dostęp do usług internetowych świadczonych przez KPWiK drogą elektroniczną.
3. Regulamin IBOK spełnia wymagania określone w art. 8 Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2020 r. poz. 344).
4. Aktualny Regulamin IBOK jest udostępniony w siedzibie KPWiK w Biurze Obsługi Klienta (BOK) oraz jest dostępny na stronie internetowej KPWiK, pod adresem: <http://www.kpwik.kartuzy.pl>, w formacie pliku pdf, umożliwiającą jego pozyskiwanie, odtwarzanie oraz drukowanie.
5. Korzystanie z IBOK jest możliwe wyłącznie dla klientów, którzy w trakcie wypełniania formularza rejestracyjnego zaakceptowali postanowienia Regulaminu IBOK. W przypadku braku akceptacji Regulaminu IBOK założenie konta użytkownika nie zostanie zrealizowane, a tym samym korzystanie z IBOK nie będzie możliwe.
6. Dane osobowe Klientów KPWiK Sp. z o.o., udostępnione w celu prawidłowego świadczenia usług drogą elektroniczną, podlegają ochronie zgodnie z rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia od dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) „RODO”, Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych oraz Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2020 r. poz. 344).
7. Akceptacja postanowień Regulaminu IBOK, podczas rejestracji elektronicznej, jest równoznaczna z pełną jego akceptacją i zawarciem *Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną* z KPWiK, zwanej dalej umową, bez konieczności sporządzania odrębnej umowy w tym zakresie. Przystąpienie do wykonania umowy przez KPWiK następuje z chwilą uruchomienia konta użytkownika w systemie IBOK.



**Kartuskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o.**

ul. Mściwoja II 4, 83-300 Kartuzy

tel: 58 681-02-46, 58 681-04-54, fax.: 58 681-02-09

e-mail: [kpwik@kpwik.kartuzy.pl](mailto:kpwik@kpwik.kartuzy.pl) [http:// www.kpwik.kartuzy.pl](http://www.kpwik.kartuzy.pl)

**Data wydania**

2024.07.17

**Strona / Stron**

3 z 10

**REGULAMIN INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA  
KARTUSKIEGO PRZEDSIĘBIORSTWA WODOCIĄGÓW  
I KANALIZACJI Sp. z o.o. W KARTUZACH**

12. Rejestracja – Wypełnienie formularza rejestracyjnego do systemu iBOK na stronie internetowej KPWiK.
13. Logowanie – autoryzacja użytkownika w systemie IBOK za pomocą loginu i hasła ustalonego przez użytkownika.
14. Wylogowanie – wyjście przez użytkownika z systemu IBOK poprzez wybranie opcji wylogowania się z systemu IBOK.
15. Moduł – wydzielona i nazwana w systemie IBOK jego część wraz określoną funkcjonalnością.
16. Funkcjonalność – usługi realizowane w systemie IBOK przez jego moduł.
17. E-faktura – faktura, w tym faktura korygująca, duplikat faktury, w formie dokumentu elektronicznego, spełniającego wymagania określone w Ustawie z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2024 r. poz. 361, 852.).

**§ 3**

**Minimalne wymagania techniczne do korzystania z systemu IBOK**

Sprzęt i oprogramowanie użytkownika, służące do korzystania z systemu IBOK, muszą spełniać następujące minimalne wymagania techniczne:

1. Minimalna wymagana rozdzielczość ekranu wymagana do poprawnego działania IBOK to: 1280 x 720.
2. Przeglądarki internetowe, w jakich system IBOK poprawnie się wyświetla to:
  - Internet Explorer 11,
  - Edge 12 lub nowszy
  - Firefox 27 lub nowsza
  - Opera 16 lub nowsza
  - Chrome 29 lub nowszy
  - Inna przeglądarka wspierająca obsługę TLSv1.2 oraz JavaScript.
3. W przypadku korzystania z innych przeglądarek, jak wymienione powyżej, KPWiK nie gwarantuje poprawności działania systemu IBOK i nie ponosi z tego tytułu odpowiedzialności.



**Kartuskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o.**

ul. Mściwoja II 4, 83-300 Kartuzy

tel: 58 681-02-46, 58 681-04-54, fax.: 58 681-02-09

e-mail: [kpwik@kpwik.kartuzy.pl](mailto:kpwik@kpwik.kartuzy.pl) [http:// www.kpwik.kartuzy.pl](http://www.kpwik.kartuzy.pl)

**Data wydania**

2024.07.17

**Strona / Stron**

5 z 10

**REGULAMIN INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA  
KARTUSKIEGO PRZEDSIĘBIORSTWA WODOCIAĞÓW  
I KANALIZACJI Sp. z o.o. W KARTUZACH**

- **FAKTURY:** lista faktur w menu posortowana wg daty wystawienia, z możliwością filtrowania wg numeru dokumentu wyświetlenie danych wybranej faktury. Podgląd danych faktury z możliwością pobrania faktury w PDF.
- **UMOWY:** lista umów w menu z możliwością filtrowania wg numer dokumentu wyświetlenie danych wybranej umowy możliwość zamieszczenia z poziomu IBOK skanu umowy podpisanej z odbiorcą zawierającej pieczęcie i podpisy.
- **ODCZYTY:** lista liczników w menu (wyświetlone id licznika ze względu na unikalność) z możliwością filtrowania wyświetlenie informacji o punkcie poboru (numer fabryczny, lokalizacja, status), wyświetlenie informacji o wprowadzonych odczytach (data odczytu, wskazanie bez podliczników, zużycie i typ odczytu), sortowanie wg daty odczytu.
- **ROZRACHUNKI:** wyświetlenie listy dokumentów z możliwością filtrowania oraz podziałem na dokumenty: zapłacone i niezapłacone. Wyświetlane są następujące informacje: numer dokumentu, data wystawienia, termin płatności, winien, zapłacone, do zapłaty, przejście do informacji o płatności.
- **ZGŁOSZENIA:** możliwość wysłania zgłoszenia na zdefiniowaną uprzednio grupę odbiorców. Zgłoszenie zawiera: temat, opis oraz posiada możliwość wybrania odpowiedniego licznika z posesji w przypadku, gdyby miało służyć do zgłaszania odczytów. Zgłoszenie wysyłane w formie emaila, który w stopce zawiera informacje o nadawcy.
- **ZGŁOSZENIE ODCZYTU:** moduł umożliwia wprowadzenie odczytu. Edycja i usunięcie możliwe są dopóki odczyt nie zostanie pobrany do bazy TP-MEDIA. Standardowo generowany jest przez system mail z powiadomieniem dla operatora o pojawieniu się nowych odczytów w systemie IBOK.
- **DOKUMENTY:** możliwość ściągnięcia na dysk lokalny użytkownika dokumentów dodanych na serwer.
- **GOSPODARKA WODOMIERZOWA:** lista liczników w menu z możliwością filtrowania po nr fabrycznym, szczegółowe informacje o liczniku takie jak: numer, daty legalizacji, status, rodzaj właściciela, data przyjęcia do ewidencji.
- **USTAWIENIA:** możliwość zmiany przez użytkowników IBOK swoich danych takich jak: hasło dostępu do swojego konta w systemie.

**§ 6**

**Zgłaszanie nieprawidłowości w działaniu systemu IBOK przez użytkownika**

1. Użytkownik, w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu systemu IBOK ma następujące możliwości ich zgłoszenia do KPWiK:
  - za pomocą modułu ZGŁOSZENIA znajdującego się w systemie IBOK,



**Kartuskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o.**

ul. Mściwoja II 4, 83-300 Kartuzy

tel: 58 681-02-46, 58 681-04-54, fax.: 58 681-02-09

e-mail: [kpwik@kpwik.kartuzy.pl](mailto:kpwik@kpwik.kartuzy.pl) [http:// www.kpwik.kartuzy.pl](http://www.kpwik.kartuzy.pl)

**Data wydania**

2024.07.17

**Strona / Stron**

7 z 10

**REGULAMIN INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA  
KARTUSKIEGO PRZEDSIĘBIORSTWA WODOCIĄGÓW  
I KANALIZACJI Sp. z o.o. W KARTUZACH**

- nie udostępniania swoich danych dostępowych do systemu IBOK (loginu i hasła) osobom trzecim,
- wylogowywania się z systemu IBOK po zakończeniu korzystania z IBOK,
- zobowiązuje się do wprowadzania do systemu IBOK wyłącznie informacji zgodnych z prawdą i przestrzegania w tym zakresie obowiązującego prawa,
- powiadamia KPWiK o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu systemu IBOK,
- użytkuje system IBOK zgodnie z jego przeznaczeniem i nie wykorzystuje do innych celów, jakie zostały przewidziane w Regulaminie IBOK,
- zobowiązuje się nie wprowadzać do systemu treści o charakterze bezprawnym.

**2. KPWiK:**

- stosuje się do postanowień Regulaminu IBOK,
- przetwarza dane osobowe użytkownika zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych oraz innymi, mającymi zastosowanie przepisami prawa, w zakresie przewidzianym w Regulaminie IBOK, jak również wdraża rozwiązania techniczne i stosuje środki, mające na celu odpowiednie zabezpieczenie danych osobowych użytkownika przed nieautoryzowanym dostępem do nich osób nieuprawnionych,
- nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do IBOK wynikających z niewłaściwego działania urządzeń i oprogramowania użytkownika za wadliwe działania urządzeń i oprogramowania dostawcy usług internetowych, z którego usług korzysta klient do łączenia się z systemem IBOK,
- nie ponosi odpowiedzialności za szybkość przesyłania danych pomiędzy serwerami, na których działa system IBOK, a urządzeniami użytkownika za pomocą, których użytkownik korzysta z systemu IBOK,
- nie ponosi odpowiedzialności za prawdziwość informacji wprowadzonych przez użytkownika do systemu IBOK i ma pełne prawo ich weryfikacji w rzeczywistości (np. poprzez fizyczny odczyt stanów wodomierzy),
- zastrzega sobie prawo do przerw w działaniu systemu IBOK i ograniczenia czasowego dostępu do niego użytkownikowi, w związku z prowadzonymi, planowymi aktualizacjami systemu IBOK oraz innymi nieprzewidzianymi i niezależnymi od KPWiK zdarzeniami skutkującymi przerwą w dostępie do systemu IBOK,
- zobowiązuje się do informowania użytkownika, na wskazany we Wniosku adres e-mail i/lub za pomocą systemu IBOK, o wszelkich planowanych pracach aktualizacyjnych, skutkujących czasowym ograniczeniem dostępu do systemu IBOK,



**Kartuskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o.**

ul. Mściwoja II 4, 83-300 Kartuzy

tel: 58 681-02-46, 58 681-04-54, fax.: 58 681-02-09

e-mail: [kpwik@kpwik.kartuzy.pl](mailto:kpwik@kpwik.kartuzy.pl) [http:// www.kpwik.kartuzy.pl](http://www.kpwik.kartuzy.pl)

**Data wydania**

2024.07.17

**Strona / Stron**

9 z 10

**REGULAMIN INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA  
KARTUSKIEGO PRZEDSIĘBIORSTWA WODOCIĄGÓW  
I KANALIZACJI Sp. z o.o. W KARTUZACH**

§ 10

Ochrona danych osobowych użytkowników systemu IBOK

1. Administratorem danych osobowych użytkowników IBOK jest Kartuskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o., ul. Mściwoja II 4, 83-300 Kartuzy; e-mail: [kpwik@kpwik.kartuzy.pl](mailto:kpwik@kpwik.kartuzy.pl); tel 058 681 04 54., nazywane dalej Administratorem.
2. W sprawach związanych z ochroną danych osobowych można kontaktować się pod adres email: [iod@kpwik.kartuzy.pl](mailto:iod@kpwik.kartuzy.pl)
3. Dane osobowe użytkowników są przetwarzane w celu uruchomienia i prowadzenia usługi Internetowego Biura Obsługi Klienta w związku z realizacją umowy zawartej między Użytkownikiem a Administratorem (art.6 ust. 1 lit.b RODO) a także w celu ewentualnego ustalenia lub dochodzenia roszczeń a także obrony przed roszczeniami na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora polegającego na umożliwieniu obrony przysługujących mu praw (art. 6 ust.1 lit. f) RODO).
4. Dane osobowe Użytkowników mogą być przekazywane podmiotom wspierającym Administratora pod względem teleinformatycznym, podmiotom odpowiedzialnym za umożliwienie dokonywania płatności internetowych a także podmiotom uprawnionym do dostępu do danych na podstawie przepisów prawa.
5. Dane osobowe nie będą przekazywane do państw trzecich oraz nie podlegają profilowaniu.
6. Dane osobowe będą przetwarzane do czasu ustania korzystania z konta IBOK oraz do upływu terminu przedawnienia zobowiązania podatkowego, czyli okres 5 lat. Okres przetwarzania danych osobowych może zostać przedłużony o okres przedawnienia roszczeń, jeśli przetwarzanie danych będzie niezbędne dla dochodzenia lub obrony roszczeń przez Administratora.
7. Użytkownikom przysługuje prawo do dostępu do treści danych, żądania ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do sprzeciwu, prawo do przenoszenia danych (w zakresie danych przetwarzanych elektronicznie w związku z realizacją Umowy).
8. Użytkownikom przysługuje prawo do wniesienia skargi do Urzędu Ochrony Danych Osobowych w momencie gdy przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy.
9. Podanie danych osobowych jest wymagane przez Administratora w celu świadczenia usługi IBOK, z wyjątkiem danych osobowych oznaczanych jako fakultatywne, których podanie jest dobrowolne. Konsekwencją niepodania danych osobowych wymaganych przez Administratora jest brak możliwości świadczenia usługi IBOK.