

# Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta

## Wodociągów Gminy Kłaj sp. z o.o.

### I. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (zwanego dalej e-BOK), w szczególności zasad zakładania, udostępniania i wykorzystywania indywidualnego konta Klienta.
2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
  - 1) **WGK sp. z o.o.** – Wodociągi Gminy Kłaj spółka z ograniczoną odpowiedzialnością,
  - 2) **Odbiorca usług** – każdy kto zawarł z WGK sp. z o.o. umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, posiada indywidualny kod klienta, login oraz hasło i jest zarejestrowany w e-BOK,
  - 3) **Użytkownik konta e-BOK** (dalej Użytkownik) – Odbiorca usług zarejestrowany e-BOK,
  - 4) **Login** – numer Użytkownika lub adres mailowy Użytkownika,
  - 5) **Hasło** – kombinacja znaków zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do e-BOK,
  - 6) **Regulamin** – Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta WGK sp. z o.o.
  - 7) **Autopay** – Autopay S.A. z siedzibą w Sopocie – dostawca usług płatniczych w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych, działająca na podstawie umów produktowych, zawartych z WGK sp. z o.o., w zakresie udostępnienia WGK sp. z o.o. usługi płatności.
3. WGK sp. z o.o. zapewnia dostęp do e-BOK poprzez stronę internetową:  
<https://ibo.wodociagiklaj.pl>
4. Założenie konta w e-BOK możliwe jest tylko dla Odbiorców usług WGK sp. z o.o.
5. Funkcjonowanie e-BOK nadzorowane jest przez Biuro Obsługi Klienta.
6. Administratorem danych osobowych jest WGK sp. z o.o., a w przypadku korzystania z usług Autopay, także Autopay.
7. Transmisja danych odbywa się po łączu szyfrowanym.
8. Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne.
9. Warunkiem korzystania z e-BOK jest zaakceptowanie Regulaminu oraz wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach obsługi e-BOK, a w przypadku korzystania z usług PayU, także wyrażenie zgody na udostępnienie danych osobowych PayU.

### II. Rejestracja

1. Rejestracji do e-BOK można dokonać w formie elektronicznej po przez stronę internetową eBOK. Nowy Użytkownik może dokonać rejestracji po otrzymaniu pierwszej faktury za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki.
2. Poprzez rejestrację w e-BOK Użytkownik akceptuje postanowienia niniejszego Regulaminu oraz wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach obsługi e-BOK.
3. Po wypełnieniu formularza rejestracyjnego, dostępnego na stronie e-BOK, następuje automatyczne przesłanie linku aktywującego konto w e-BOK na podany adres email. W celu potwierdzenia dokonania rejestracji, należy kliknąć w przesłany link aktywujący.
4. Użytkownik może rozpocząć korzystanie z e-BOK po użyciu linku aktywującego zgodnie z pkt 3.

5. W przypadku zmiany adresu e-mail, Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia WMK S.A. o tym fakcie, z zachowaniem formy pisemnej lub za pośrednictwem funkcji dostępnych w e-BOK.

### **III. Zasady korzystania z e-BOK**

1. Korzystanie z e-BOK możliwe jest po podaniu, podczas logowania, właściwego loginu Użytkownika i hasła. Użytkownik ma obowiązek zachować poufność loginu oraz hasła, które nie mogą być udostępniane innym osobom.
2. Dla Użytkownika dostępne są w e-BOK następujące informacje i opcje interaktywne:
  - 1) wgląd do danych Użytkownika oraz możliwość zgłoszenia ich zmiany,
  - 2) wgląd do danych związanych z fakturami: sprawdzenie numeru dokumentu, daty wystawienia, wartości, terminu płatności oraz numeru indywidualnego konta bankowego; podgląd odpisu faktury lub korekty faktury; podgląd salda Odbiorcy usług (aktualizacja salda następuje każdorazowo w dniu następnym po zaksięgowaniu operacji na koncie Odbiorcy usług lub wystawieniu faktury),
  - 3) możliwość uregulowania należności za fakturę poprzez serwis płatności,
  - 4) graficzna prezentacja wartości faktur oraz wskazań wodomierza,
  - 5) informacje na temat zawartych umów o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków,
  - 7) możliwość podania wskazań wodomierzy,
  - 8) wgląd w indywidualne powiadomienia.
3. Posiadanie konta w e-BOK jest warunkiem skorzystania z usługi e-faktury, realizowanej zgodnie z Regulaminem udostępniania e-faktur.
4. WGK sp. z o.o. zastrzega sobie prawo podejmowania decyzji o odstąpieniu od załatwienia sprawy wpływającej od Użytkownika, w formie elektronicznej, na rzecz formy pisemnej, w zależności od treści zawartych w zgłoszeniu. Rozpatrywanie spraw zgłoszonych za pośrednictwem e-BOK, a wymagających zajęcia stanowiska przez WGK sp. z o.o. odbywa się zgodnie z Regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Kłaj.
5. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z e-BOK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i przyjętymi normami społeczno-obyczajowymi oraz Regulaminem.
6. WGK sp. z o.o. ma prawo zablokować dostęp do konta e-BOK w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez Użytkownika w sposób sprzeczny z Regulaminem lub obowiązującymi przepisami prawa i przyjętymi normami społeczno-obyczajowymi.
7. Użytkownik ma prawo zrezygnowania z korzystania z e-BOK w każdym czasie, zawiadamiając o tym WGK sp. z o.o. w formie pisemnej lub elektronicznej. WGK sp. z o.o. zablokuje dostęp do konta w e-BOK niezwłocznie po otrzymaniu powyższego zawiadomienia.

### **IV. Sposoby płatności**

1. Płatności można dokonać:
  - 1) przelewem bankowym,
  - 2) kartą płatniczą, przelewem bankowym w systemie on-line za pośrednictwem Autopay, na zasadach określonych w Regulaminie systemu Autopay, znajdującym się na stronie internetowej Autopay.
2. W przypadku korzystania z płatności w systemie on-line za pośrednictwem Autopay WGK sp. z o.o. nie posiada dostępu do żadnych danych dotyczących rachunku bankowego Odbiorcy usług.

## **V. Odpowiedzialność stron**

1. WGK sp. z o.o. podejmie wszelkie działania, aby zapewnić prawidłowe działanie serwisu e-BOK.
2. Zaktualizowane informacje/dane mogą być dostępne w e-BOK z opóźnieniem, ze względu na proces ich weryfikacji.
3. WGK sp. z o.o. zastrzega sobie prawo zmiany zasad działania e-BOK, określonych w Regulaminie. O zmianach Regulaminu Użytkownicy zostaną powiadomieni w formie elektronicznej lub pisemnej, w terminie co najmniej 7 dni przed terminem wprowadzenia zmian.
4. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane we wniosku/formularzu zgłoszeniowym.
5. WGK sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z udostępnienia przez Klienta osobom trzecim loginu i hasła oraz za sposób, w jaki Użytkownik korzysta z e-BOK.

## **VI. Przetwarzanie danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika podanych przy rejestracji do e-BOK jest WGK sp. z o.o. z siedzibą w Łęzkowicach, adres: Łęzkowice 12, 32-015 Kłaj
2. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się na zasadach określonych w pkt VI Regulaminu.
3. Z administratorem można skontaktować się pod adresem: [ioda@wodociagiklaj.pl](mailto:ioda@wodociagiklaj.pl)
4. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych w związku z zawarciem umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków dostępna jest na stronie internetowej WGK sp. z o.o.
5. Dane osobowe podane przy rejestracji do e-BOK będą przetwarzane w celu umożliwienia Użytkownika korzystania z e-BOK, obsługi e-BOK przez WGK sp. z o.o. oraz w celu dochodzenia lub obrony przed roszczeniami.
6. Dane osobowe Użytkownika będą przetwarzane na podstawie zgody Użytkownika udzielonej przy rejestracji do e-BOK, a w celu dochodzenia i obrony przed roszczeniami na podstawie prawnie usprawiedliwionego celu WGK sp. z o.o.
7. Wyrażenie zgody jest dobrowolne, jednak jest konieczne dla skorzystania z e-BOK. Zgoda może być w każdym czasie wycofana, bez wpływu na zgodność przetwarzania danych osobowych na podstawie tej zgody przed jej wycofaniem. Wycofanie zgody powoduje jednak brak możliwości korzystania z e-BOK.
8. Dane Klienta mogą być przekazywane następującym kategoriom odbiorców: podmioty działające na zlecenie WGK sp. z o.o., w szczególności podmioty świadczące usługi doradcze, księgowe, rachunkowe, usługi IT, usługi ochrony lub mienia, a także operatorzy pocztowi i firmy kurierskie, banki, podmioty świadczące usługi windykacyjne.
9. W przypadku skorzystania z usług Autopay dane Użytkownika zostaną udostępnione Autopay w zakresie niezbędnym do dokonania płatności tj.: imię i nazwisko, indywidualny numer rachunku bankowego Użytkownika.
10. Przechodząc z e-BOK do Autopay poprzez naciśnięcie przycisku „zapłać” Użytkownik wyraża zgodę na takie udostępnienie. Zgoda jest dobrowolna, jednakże jej brak oznacza rezygnację z dokonania płatności przez PayU.
11. Dane osobowe Użytkownika będą przetwarzane w celach określonych w Regulaminie do czasu wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych lub niezaakceptowania zmian Regulaminu oraz przez okres niezbędny do dochodzenia lub obrony przed roszczeniami.

12. W związku z przetwarzaniem danych osobowych Użytkownika, Użytkownikowi przysługują uprawnienia do uzyskania dostępu do swoich danych osobowych, do ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania lub usunięcia danych osobowych w przypadkach określonych przepisami prawa, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych oraz przeniesienia danych osobowych do innego administratora. Ponadto Użytkownikowi przysługuje uprawnienie do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

## **VII. Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności przepisy dotyczące:
  - 1) świadczenia usług drogą elektroniczną,
  - 2) usług płatniczych,
  - 3) ochrony danych osobowych oraz Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Kłaj i Kodeks cywilny.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 października 2026 roku.