

Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK) Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Przemysłu

§ 1

1. Niniejszy Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta (eBOK), zwany dalej „Regulaminem”, określa rodzaje, zakres, warunki i zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Przemysłu w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta Użytkownika, zapewniającego dostęp do oferowanych usług internetowych.
2. Przedmiotowy Regulamin wydaje się na podstawie art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t. jedn. Dz.U. z 2019 roku, poz. 123 ze zm.)
3. Regulamin w wersji elektronicznej jest udostępniony na stronie internetowej Spółki: <http://www.pwik.przemysl.pl>.
4. Wyrażenie zgody na postanowienia Regulaminu przy uruchomieniu usługi jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków tego Regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy. Przystąpienie do wykonania umowy następuje z chwilą rejestracji.
5. Postanowienia Regulaminu są dla stron wiążące.
6. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne jest na stronie <https://www.pwik.przemysl.pl>.
7. Korzystanie z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta jest bezpłatne.

§ 2

Użyte w dalszej części Regulaminu określenia oznaczają:

- 1) **Spółka** - Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Przemysłu, ul. Rokitniańska 4 37-700 Przemysł, KRS 0000092068, NIP 795-000-82-21, REGON 650030510, o kapitale zakładowym w kwocie 100 630 000 PLN;
- 2) **eBOK**- Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta Spółki;
- 3) **Klient** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej ze Spółką umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków;
- 4) **Użytkownik** – Klient lub upoważniony przedstawiciel Klienta posiadający korzystający z modułu eBOK;
- 5) **Przeglądarka internetowa** - program umożliwiający przeglądanie stron i serwisów internetowych;
- 6) **Konto** – funkcjonalność zapewniająca dostęp do indywidualnych danych dotyczących Klienta poprzez autoryzację za pomocą Kodu Klienta i Hasła;
- 7) **Hasło** - kombinacja 8 znaków (w tym przynajmniej jedna duża litera i jedna cyfra) zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do eBOK;
- 8) **Rejestracja** - złożenie wypełnionego i podpisanego oświadczenia o wyrażeniu zgody na udostępnianie faktur drogą elektroniczną wraz z akceptacją Regulaminu lub wypełnienie formularza wraz z wyrażeniem zgody na udostępnianie faktur drogą elektroniczną za pośrednictwem przeglądarki elektronicznej na stronie internetowej Spółki;
- 9) **Logowanie** - wejście do programu eBOK za pomocą kodu Klienta i hasła;
- 10) **Wylogowanie** - wyjście z programu eBOK poprzez wybór opcji „wyloguj”;
- 11) **eFaktura** – faktura, w tym faktura korygująca oraz duplikat faktury, w formie dokumentu elektronicznego, udostępniona Użytkownikowi za pośrednictwem eBOK, która spełnia wymogi określone w obowiązujących przepisach.

§ 3

1. Usługa eBOK jest dostępna wyłącznie dla Klientów Spółki.
2. Nadzór nad funkcjonowaniem eBOK sprawuje Biuro Obsługi Klienta.

§ 4

1. Założenie i rejestracja Konta możliwa jest poprzez zgłoszenie się do siedziby Spółki i wypełnienie stosownego wniosku o utworzenie Konta lub poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego na stronie internetowej.
2. W celu rejestracji do Elektronicznego Biura Obsługi Klientów wymagane jest podanie przez Klienta: kodu Klienta, imienia i nazwiska lub firmy, numeru ostatniej faktury, numeru PESEL, NIP, adresu e-mail, numeru telefonu.
3. Spółka ma prawo weryfikacji poprawności podanych przez Klienta danych.
4. Podczas tworzenia Konta tworzony jest profil Użytkownika i generowane jest dla niego indywidualne hasło do logowania
5. Po dostarczeniu do Spółki wniosku, Spółka wydaje wydruk z wygenerowanym hasłem.
6. Po dostarczeniu formularza do Spółki poprzez rejestrację na stronie internetowej, Spółka przesyła na adres mailowy podany we formularzu wygenerowane hasło do konta Użytkownika w terminie do 7 dni roboczych od otrzymania formularza.
7. Pierwsze Hasło jest przydzielane losowo i służy do pierwszego zalogowania do eBOK.
8. Po pierwszym logowaniu wymagana jest zmiana Hasła.
9. Klient winien zapewnić poufność Hasła, nie ujawniając go innym osobom.
10. Spółka ma prawo zablokować dostęp do konta w wypadku stwierdzenia, że Użytkownik korzysta z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
11. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z udostępnienia przez Użytkownika kodu Klienta oraz hasła osobom trzecim.
12. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym, a także podejmowanie działań mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia eBOK

§ 5

1. W ramach dostępu eBOK Użytkownik po zalogowaniu się ma dostęp do następujących rodzajów i zakresu usług:
 - 1) Moje dane - gdzie znajdują się szczegółowe dane Użytkownika takie jak: kod Klienta, adres, numer PESEL, NIP, numer telefonu, adres e-mail. W ramach tej usługi Użytkownik również może w każdym czasie zmienić hasło dostępu do konta;
 - 2) Dokumenty - gdzie Użytkownik może pobrać wzory potrzebnych dokumentów;
 - 3) Rachunki i płatności - gdzie Użytkownik ma dostęp do udostępnionych faktur w formie elektronicznej,
 - 4) Odczyt wodomierzy - gdzie Użytkownik może jeden raz w danym roku podać stan wodomierza.
2. Korzystanie z eBOK nie zwalnia Użytkownika z obowiązku udostępniania osobom reprezentującym Spółkę, po okazaniu identyfikatora i pisemnego upoważnienia, wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego zgodnie z zapisami art. 7 ustawy z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t. jedn. Dz.U. z 2018 roku, poz. 1125 ze zm.).
3. Zakres usług w eBOK może ulec zmianom, w szczególności z powodu zmiany lub rozszerzenia funkcjonalności eBOK.
4. O wszelkich zmianach, o których mowa powyżej, Spółka powiadomi Użytkownika poprzez stosowną informację.
5. W przypadku zmiany adresu e-mail, podanego podczas rejestracji konta eBOK, Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić zmianę tych danych.
6. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki niezgłoszenia zmiany adresu e-mail.

§ 6

1. Spółka udostępnia eFaktury na Koncie Użytkownika oraz poprzez wysłanie ich bezpośrednio na adres mailowy podany podczas rejestracji
2. eFaktury wysyłane są w formacie PDF.
3. Na udostępnienie eFaktury Użytkownik wyraża zgodę we wniosku lub formularzu rejestracyjnym przy zakładaniu konta eBOK.
4. Udostępnianie Użytkownikowi eFaktury jest równoznaczne z rezygnacją przez Użytkownika z otrzymywania rozliczeń w formie papierowej.

5. Użytkownik zgadza się na otrzymywanie na podany adres email powiadomień o każdym udostępnieniu eFaktury oraz samej eFaktury, będącej załącznikiem do powiadomienia.
6. Moment wpłynięcia powiadomienia przyjmuje się jako moment dostarczenia eFaktury.
7. Użytkownik może zrezygnować z możliwości udostępniania eFaktury poprzez złożenie oświadczenia o rezygnacji.
8. Rezygnacja z udostępniania eFaktury jest równoznaczna z rozpoczęciem wystawiania przez Spółkę kolejnych faktur w formie papierowej oraz usunięciem konta w eBOK.

§ 7

1. Do korzystania z eBOK Użytkownikowi jest niezbędne urządzenie z dostępem do Internetu oraz aktualną przeglądarką internetową.
2. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania, sprzętu komputerowego lub łącz transmisyjnych, z których korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają Użytkownikowi korzystanie z eBOK, a w szczególności otrzymywania eFaktur.
3. Spółka przewiduje chwilowe wstrzymanie dostępności do eBOK w przypadku prowadzenia prac aktualizacyjnych i konserwacyjnych, a także awarii łącza internetowego, przy czym o wszelkich planowanych przerwach Klient zostanie wcześniej poinformowany w stosownym komunikacie.

§ 8

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostaje zawarta automatycznie z Klientem, który zaakceptował niniejszy Regulamin oraz wyraził zgodę na udostępnianie faktur drogą elektroniczną.
2. Użytkownik ma prawo do rozwiązania zawartej umowy w każdym czasie, a w szczególności, gdy nie zaakceptuje zmian wprowadzonych do niniejszego Regulaminu.
3. Rozwiązanie umowy, o której mowa w ust. 1 następuje poprzez złożenie przez Użytkownika w formie papierowej lub elektronicznej (poprzez e-mail lub fax) wniosku o rezygnację z prowadzenia Konta.
4. W przypadku naruszenia warunków Regulaminu lub przepisów prawa umowa określona w ust. 1 może zostać rozwiązana przez Spółkę w trybie natychmiastowym.
5. W przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków lub rezygnacji z prowadzenia Konta Użytkownik traci dostęp do systemu eBOK. W takim przypadku Użytkownik zobowiązany jest do pobrania wszystkich udostępnionych eFaktur z Konta w terminie 14 dni od daty rozwiązania umowy ze Spółką.
6. Rezygnacja z usługi eBOK skutkuje usunięciem danych osobowych Użytkownika z systemu eBOK.

§ 9

1. Zgłoszenie przez Użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących eBOK możliwe jest:
 - a. w formie pisemnej, złożone w siedzibie Spółki,
 - b. w formie elektronicznej, poprzez wysłanie pisma na elektroniczną skrynkę pocztową Biura Obsługi Klienta tj. biuro@pwik.przemysl.pl.
2. W zgłoszeniu należy opisać problem będący podstawą złożenia reklamacji.
3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - a. zgodne z danymi podanymi w eBOK dane umożliwiające identyfikację Użytkownika,
 - b. opis zgłaszanych uwag lub zastrzeżeń,
 - c. wskazanie sposobu przesłania odpowiedzi na reklamację,
 - d. w wypadku reklamacji składanych w sposób wskazany w ust. 1 lit. „b” – podanie w tytule wiadomości e-mail słowa „reklamacja” lub o analogicznym znaczeniu.
4. Reklamacja rozpatrywana będzie w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania przez Spółkę pod warunkiem, że sprawa nie będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian funkcjonującego oprogramowania.
5. W przypadku, gdyby zachowanie terminu z ust. 4 nie było możliwe, Użytkownik zostanie poinformowany o przyczynach i orientacyjnym czasie potrzebnym na rozpatrzenie reklamacji.

§ 10

Spółka informuje, że:

1. administratorem danych jest Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o. o. w Przemyślu (ul. Rokitniańska 4, 37-700 Przemyśl, tel. 16 678 32 59, e-mail: sekretariat@pwik.przemysl.pl; kontakt z IOD: tel. 16 678 32 59 w. 38, e-mail: kadry@pwik.przemysl.pl);
2. celem przetwarzania podanych danych jest wykonanie zleconej usługi, a podstawą prawną przetwarzania jest:
 - a) umowa zawarta lub mająca być zawarta z Klientem o wykonanie usługi, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. B RODO;
 - b) obowiązek prawny, któremu podlega na Administratorze, polegający na zachowywaniu dowodów księgowych i prawnych, a co za tym idzie przetwarzania konkretnych danych osobowych, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. C RODO;
 - c) interes prawny administratora, w przypadku ewentualnych roszczeń i obrony prawnej w razie sporów, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. F RODO.
3. okres przetwarzania określa się na czas istnienia aktywnego konta w systemie eBOK. Okres ten może ulec przedłużeniu ze względu na cele archiwizacyjne, dochodzenie roszczeń lub inny obowiązek prawny wynikający z obowiązującej normy prawnej. Po upływie wskazanego czasu dane zostaną usunięte.
4. podane dane osobowe mogą zostać udostępnione organom publicznym oraz funkcjonariuszom publicznym w celu wykonania usługi lub na umocowane prawnie żądanie, a także podmiotom, z którymi Administrator zawarł umowy powierzenia danych osobowych. Poza powyżej wskazanymi powyżej przypadkami, dane nie zostaną przekazane osobom trzecim, w tym do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej;
5. właściciel danych osobowych ma prawo do cofnięcia wyrażonej zgody, dostępu treści podanych danych, ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania oraz usunięcia, a także, że posiada prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych;
6. właściciel danych osobowych posiada prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego;
7. podanie danych jest wymogiem umownym lub prawnym, koniecznym dla jej zawarcia i/lub wykonania usługi. Odmowa podania danych osobowych będzie skutkować odmową wykonania usługi;
8. podane dane nie podlegają zautomatyzowanemu przetwarzaniu, w tym profilowaniu.

§ 11

1. Dokumentami nadrzędnymi w stosunku do niniejszego Regulaminu jest Regulamin dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków obowiązujący w Spółce.
2. Spółka zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w niniejszym Regulaminie.
3. W przypadku zmiany Regulaminu, jego doręczenie odbywać się będzie poprzez umieszczenie komunikatu oraz aktualnej wersji Regulaminu na stronie internetowej Spółki.
4. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia Użytkownikowi Regulaminu na stronie internetowej Spółki.
5. Korzystanie z eBOK po wprowadzeniu zmian do Regulaminu równoznaczne jest z wyrażeniem dla nich akceptacji i zrozumienia.
6. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
7. Prawem właściwym w sprawach dotyczących eBOK jest prawo polskie.
8. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usługi poprzez eBOK rozpatrywane będą przez Sąd właściwy dla siedziby Spółki.