

## **Regulamin korzystania z usług Internetowego Biura Obsługi Klienta**

### **§ 1**

#### **Postanowienia wstępne**

1. Niniejszy Regulamin korzystania z usług Internetowego Biura Obsługi Klienta (IBOK), zwany dalej regulaminem, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej Sp. z o.o. w Wiszni Małej w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług internetowych.
2. Przedmiotowy regulamin spełnia wymogi art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2020r. poz. 344).
3. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej Przedsiębiorstwa:  
<http://www.pgk.wiszniamała.pl> – w formie umożliwiającej jego pozyskiwanie, odtwarzanie i wydrukowanie.
4. Wyrażenie zgody na postanowienia regulaminu przy uruchomieniu usługi jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków tego regulaminu.
5. Korzystanie z IBOK jest możliwe tylko dla klientów, którzy zaakceptowali aktualną wersję regulaminu.
6. Prawidłowe korzystanie z IBOK możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny użytkownika minimalnych wymagań technicznych określonych w § 3 regulaminu.
7. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta użytkownik, a które uniemożliwiają użytkownikowi korzystanie z IBOK, a w szczególności otrzymywanie e-faktury.
8. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usługi wynikający z błędnej rejestracji użytkownika.

### **§ 2**

#### **Użyte w Regulaminie IBOK określenia**

1. Spółka, Przedsiębiorstwo, PGK Sp. z o.o. w Wiszni Małej - Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej Sp. z o.o. w Wiszni Małej, NIP 9151790186, Regon 022061639.
2. IBOK – Internetowe Biuro Obsługi Klienta.
3. Klient – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej z PGK Sp. z o.o. w Wiszni Małej umowy na zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
4. Użytkownik – klient zarejestrowany w IBOK posiadający swój indywidualny numer klienta oraz hasło.
5. Identyfikator – numer klienta lub adres e-mail.
6. Przeglądarka internetowa – program komputerowy do przeglądania dokumentów w standardzie HTML niezbędny do korzystania z usługi IBOK.
7. Akronim – numer klienta, który nadawany jest przez Spółkę dla każdego użytkownika.
8. Hasło – kombinacja min. 8 znaków (w tym przynajmniej 1 duża litera, 1 cyfra oraz znak specjalny ) zapewniająca użytkownikowi wyłączność dostępu do IBOK.
9. Rejestracja – wypełnienie formularza rejestracyjnego do systemu IBOK.
10. Logowanie – wejście do programu IBOK za pomocą akronimu lub adresu e-mail i hasła.
11. Wylogowanie – wyjście z programu IBOK poprzez okno „WYLOGUJ”.
12. E-faktura – faktura, w tym faktura korygująca, duplikat faktury, w formie dokumentu elektronicznego, który spełnia wymogi określone w ustawach i rozporządzeniach.

### **§ 3**

#### **Wymagania techniczne**

1. Usługa IBOK dostępna jest dla użytkowników korzystających z przeglądarek internetowych:
  - a) Internet Explorer 11
  - b) Microsoft Edge

- c) Safari
  - d) FireFox
  - e) Google Chrome
  - f) Opera
2. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane, Przedsiębiorstwo nie gwarantuje poprawności pracy IBOK i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.
  3. Dostęp do IBOK możliwy jest poprzez stronę internetową <http://www.pgk.wiszniamała.pl> bądź bezpośrednio przez adres <https://IBOK.pgkwisznia.pl>

#### **§ 4**

#### **Rodzaje i zakres usług oferowanych poprzez IBOK**

1. Strona główna – prezentuje użytkownikowi informacje na temat Przedsiębiorstwa, podstawowe informacje dotyczące aktualnie zalogowanego użytkownika, wiadomości oraz komunikaty.
  2. Faktury – użytkownik ma możliwość sprawdzenia bilansu należności, obejrzenia bieżącej faktury, jak również przejrzania historii e-faktur. Serwis umożliwia wyświetlenie dowolnej faktury w postaci pliku PDF i późniejszy jej wydruk.
  3. Odczyty – w module przedstawiona jest lista odczytów dla konkretnego licznika. Podany jest numer licznika. Dodatkowo widoczna jest data odczytu i wartość odczytu w danym dniu.
  4. Płatności – Spółka przedstawia listę wszystkich faktur, tj. rodzaje rozrachunków: zapłacone, nie zapłacone, wszystkie.
  5. Analizy – wizualizacja graficzna w formie wykresu liniowego, kolumnowego albo kołowego udostępnionych użytkownikowi informacji dotyczących zużycia wody, odprowadzenia ścieków oraz rozrachunków.
  6. Dokumenty – w module udostępnione są dokumenty do pobrania, wzory wniosków i formularzy.
  7. Dane osobowe – w module przedstawione są dane wybranego użytkownika, tj. akronim nabywcy, nazwa, adres, telefon, PESEL, NIP, REGON, adres e-mail, rachunek płatności masowej.
  8. Zmiana hasła – w module istnieje możliwość zmiany hasła dostępu do IBOK aktualnie zalogowanego użytkownika.
  9. Zgłoszenia eksploatacyjne – moduł odpowiedzialny za kontakty użytkownika z PGK Sp. z o.o. w Wiszni Małej.
  10. Użytkownik serwisu ma możliwość zgłaszania własnych uwag bezpośrednio do Biura Obsługi Klienta.
  11. Zgłoszenia odczytu – moduł umożliwiający użytkownikowi zgłoszenie odczytu wodomierza, za wyjątkiem nieruchomości rozliczanych na podstawie odczytów radiowych. W przypadku klientów zgłaszających odczyt wodomierza przez IBOK, PGK Sp. z o.o. w Wiszni Małej może przeprowadzać odczyty kontrolne wodomierzy bezpośrednio w terenie przez inkasentów. Faktura zostaje wystawiona po zatwierdzeniu poprawności odczytu przez pracownika PGK Sp. z o.o. w Wiszni Małej. W momencie utworzenia konta w IBOK przez Klienta wystawianie faktur w terenie zostaje automatycznie zablokowane. Na pisemne zgłoszenie Klienta istnieje możliwość przywrócenia wystawiania faktur w terenie. Istnieje możliwość sprawdzenia struktury kosztów, historii obciążeń. Obowiązuje dwumiesięczny okres rozliczeniowy, w trakcie którego może zostać wystawiona wyłącznie jedna faktura.
- ..

#### **§ 5**

#### **Rejestracja:**

1. Korzystanie z usług IBOK jest nieodpłatne.
2. Każdy użytkownik korzystający z usługi IBOK posługuje się indywidualnym numerem identyfikacyjnym /akronimem, e-mailem i hasłem.
3. Akronim niezbędny do korzystania z IBOK udostępniony jest klientowi przez Spółkę po otrzymaniu pierwszej faktury w formie papierowej na wskazany adres korespondencyjny. Hasło do IBOK klient nadaje podczas uzupełniania formularza rejestracyjnego. Po weryfikacji zgodności danych, zostaje do klienta wysłana bezpieczna wiadomość e-mail z linkiem potwierdzającym założenie konta, ważnym przez siedem dni od daty rejestracji.

4. Podczas uzupełniania formularza rejestracyjnego należy wprowadzić dane:
  - a) Numer klienta - sześciocyfrowy kod dostępny na fakturze.
  - b) Numer faktury – w przypadku nowych klientów, po otrzymaniu pierwszej faktury w formie papierowej na wskazany adres korespondencyjny.
  - c) Kwota faktury brutto .
  - d) Numer telefonu – aktualny numer telefonu.
  - e) Adres email - aktywny adres email.
  - f) Hasło - zgodnie z wymaganiami (8 znaków, w tym małe i duże litery oraz znaki specjalne).
5. Akronim i hasło przyporządkowane są tylko jednemu użytkownikowi.
6. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie trwania umowy.
7. Hasło użytkownika jest przechowywane w postaci zaszyfrowanej, niedostępnej dla innych użytkowników oraz pracowników PGK Sp. z o.o. w Wiszni Małej.
8. W przypadku gdy użytkownik zapomni hasła dostępu do IBOK, proszony jest o skorzystanie z opcji „Nie pamiętam hasła” lub kontakt z PGK Sp. z o.o. w Wiszni Małej. Zostanie wygenerowane nowe hasło. Hasło tymczasowe winno być zmienione na własne po zalogowaniu użytkownika do systemu.

## **§ 6**

### **Reklamacje i funkcjonowanie IBOK**

1. Zgłoszenie przez użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących IBOK możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: bok@pgkwisznia.pl, pod numerem telefonu 71 711 96 40 oraz korespondencyjnie na adres Spółki.
2. Zgłoszenie winno zawierać opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji oraz dane identyfikujące Zgłaszającego.
3. Reklamacja rozpatrywana będzie w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania przez PGK Sp. z o.o. w Wiszni Małej pod warunkiem, że sprawa nie będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian funkcjonującego oprogramowania.

## **§ 7**

### **Zakres zobowiązań i odpowiedzialności**

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z IBOK zgodnie z postanowieniami niniejszego regulaminu oraz obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności do:
  - a) niepodejmowania działań mających na celu odczytanie haseł i danych innych użytkowników,
  - b) nie udostępniania haseł osobom trzecim,
  - c) wylogowania się niezwłocznie po zakończeniu korzystania z IBOK,
  - d) powiadomienia Spółki o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu udostępnionego oprogramowania.
2. Zakazane jest dostarczanie przez użytkownika treści o charakterze bezprawnym.
3. Spółka zapewnia użytkownikom bezpieczeństwo i ochronę danych osobowych.
4. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z naruszenia przez użytkownika postanowień niniejszego regulaminu oraz za działania lub zaniechania dostawcy elektronicznych kanałów komunikacyjnych.
5. Spółka przewiduje chwilowe wstrzymanie dostępności do IBOK w przypadku prowadzenia prac aktualizacyjnych i konserwacyjnych, a także awarii łącza internetowego, przy czym wszelkie planowane terminy prac ogłoszone zostaną wyprzedzająco w stosownym komunikacie.
6. Spółka nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.
7. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane niedostarczeniem lub nienależytym dostarczeniem poczty elektronicznej przez operatorów.
8. Spółka nie ponosi odpowiedzialności związanej ze zmianą ustawień komputera lub oprogramowania użytkownika IBOK.
9. Spółka może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować widoczność danych w IBOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane lub informacje dla użytkownika.
10. Korzystanie z IBOK nie zwalnia użytkownika z obowiązku udostępniania osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej Sp. z o.o. w Wiszni Małej, po okazaniu pisemnego upoważnienia, wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego zgodnie z zapisami art. 7

ustawy z dnia 07.06.2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz. U. z 2020 r. poz. 2028).

11. Użytkownik IBOK zgadza się na otrzymywanie na podany adres e-mail powiadomień od PGK Sp. z o.o. w Wiszni Małej.

## § 8

1. Użytkownik wyraża zgodę na wykonanie usługi, polegającej na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemów teleinformatycznych, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne (ustawa z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne Dz. U. z 2014 poz.243 tekst jednolity).
2. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w związku ze świadczeniem przez Spółkę usług drogą elektroniczną.
3. Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 oraz art. 14 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 (RODO), informujemy, iż Administratorem danych osobowych użytkowników Internetowego Biura Obsługi Klienta (IBOK) jest Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej Sp. z o.o. w Wiszni Małej, z siedzibą przy [adres], NIP: 9151790186, REGON: 022061639. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych (IOD), z którym można się skontaktować w sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych pod adresem e-mail: [iod@pgkwisznia.pl](mailto:iod@pgkwisznia.pl)
4. Dane osobowe użytkowników IBOK przetwarzane są w celu:
  - a. realizacji umowy na zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
  - b. świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym prowadzenia konta w IBOK (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
  - c. realizacji obowiązków prawnych administratora, np. prowadzenia dokumentacji księgowej i podatkowej (art. 6 ust. 1 lit. c RODO);
  - d. dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
5. W ramach korzystania z IBOK przetwarzane mogą być następujące dane:
  - a. imię i nazwisko,
  - b. adres zamieszkania i adres do korespondencji,
  - c. numer klienta, numer faktury,
  - d. numer telefonu, adres e-mail,
  - e. PESEL, NIP, REGON (jeśli dotyczy),
  - f. dane o płatnościach i fakturach,
  - g. historia odczytów liczników i zużycia wody,
  - h. dane przesyłane w ramach zgłoszeń eksploatacyjnych i reklamacyjnych.
6. Dane osobowe mogą być przekazywane podmiotom świadczącym usługi na rzecz PGK Sp. z o.o. w Wiszni Małej, w tym:
  - a. dostawcom systemów IT oraz serwisów technicznych,
  - b. operatorom pocztowym i firmom kurierskim,
  - c. podmiotom realizującym obsługę płatności elektronicznych,
  - d. kancelariom prawnym i firmom windykacyjnym w przypadku dochodzenia należności,
  - e. organom publicznym uprawnionym do otrzymania danych na podstawie przepisów prawa.
7. Dane osobowe przetwarzane będą przez okres:
  - a. trwania umowy oraz przez czas niezbędny do realizacji usług IBOK,
  - b. wymagany przepisami prawa w zakresie przechowywania dokumentacji księgowej i podatkowej (np. 5 lat od zakończenia roku podatkowego),
  - c. do upływu terminu przedawnienia ewentualnych roszczeń.
8. Każdy użytkownik ma prawo do:
  - a. dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii,
  - b. sprostowania (poprawienia) danych,
  - c. usunięcia danych (w przypadkach określonych w RODO),
  - d. ograniczenia przetwarzania danych,
  - e. wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych,
  - f. przenoszenia danych do innego administratora,

- g. wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (UODO) w przypadku naruszenia zasad przetwarzania danych osobowych.
- 9. Dane użytkowników nie są przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy (EOG).
- 10. Podanie danych osobowych jest niezbędne do realizacji usług IBOK i wynikających z nich obowiązków umownych. Niepodanie danych może uniemożliwić świadczenie usług drogą elektroniczną.
- 11. Dane osobowe użytkowników nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

## **§ 9**

### **Postanowienia końcowe**

1. Spółka zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w niniejszym regulaminie z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się wprowadzenie nowych lub nowelizacje obowiązujących przepisów prawnych, dostosowanie do koniecznych zmian wprowadzanych w obowiązującym systemie informatycznym, zmiany w ofercie.
2. W przypadku zmiany regulaminu, jego doręczenie odbywać się będzie poprzez umieszczenie na stronach serwisu <http://www.pgk.wiszniamała.pl> stosownego komunikatu. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia użytkownikowi regulaminu na stronie internetowej Przedsiębiorstwa. Korzystanie z IBOK po wprowadzeniu zmian do regulaminu równoznaczne jest z wyrażeniem dla nich akceptacji i zrozumienia.
3. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usługi poprzez IBOK rozpatrywane będą przez Sąd właściwy dla siedziby Spółki.
4. Prawem właściwym jest prawo polskie.