

REGULAMIN ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA

§1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Spółkę w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta Użytkownika, zapewniającego dostęp do usług za pośrednictwem sieci internetowej w tym, udostępnienia faktur w formie elektronicznej (e-faktura) oraz innych dokumentów elektronicznych.
2. Regulamin spełnia wymogi art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020r. poz. 344 z późn. zm.).
3. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej Spółki <http://www.pwik.gliwice.pl> oraz <https://bok.pwik.gliwice.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 i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy. Przystąpienie do wykonania umowy następuje z chwilą rejestracji Użytkownika.
5. Korzystanie z eBOK jest możliwe tylko dla Klientów, którzy zapoznali się i zaakceptowali aktualną wersję regulaminu.
6. Prawidłowe korzystanie z eBOK możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system informatyczny Użytkownika minimalnych wymagań technicznych określonych w regulaminie w § 2.
7. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają Użytkownikowi korzystanie z eBOK:
8. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usługi wynikający z błędnej rejestracji Użytkownika lub błędnie podanego adresu e-mail.

§2

Wymagania techniczne.

1. Usługa eBOK dostępna jest dla Użytkowników korzystających z przeglądarek internetowych: Edge, Firefox29.x lub nowszej, Opera 20.x lub nowszej, Chrome 34.x lub nowszej.
2. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż wskazana w ust. 1 Spółka nie gwarantuje poprawności pracy eBOK i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.
3. Dostęp do eBOK jest możliwy poprzez stronę internetową <http://www.pwik.gliwice.pl> bądź bezpośrednio przez adres <https://bok.pwik.gliwice.pl>

Rodzaje i zakres usług oferowanych poprzez eBOK

System eBOK składa się z pięciu modułów dostępnych poprzez menu główne portalu:

1. Komunikaty – publikowane przez Spółkę aktualne komunikaty na temat bieżących spraw.
2. Płatność - Użytkownik ma możliwość wglądu do faktur z ostatnich 12 miesięcy, posiada również możliwość pobrania faktury, sprawdzenia aktualnego rozrachunku oraz dokonania płatności.
3. Umowa - Użytkownik ma możliwość wglądu do treści aktualnie zawartej umowy.
4. Wodomierz - Użytkownik ma możliwość wglądu do ostatniego odczytu i zużycia wody oraz w przypadku wodomierzy dodatkowych (podliczników) podania aktualnego wskazania.
5. Wniosek - składanie wniosków drogą elektroniczną.

Dostęp do systemu eBOK, poprzez stronę główną PWiK (<https://pwik.gliwice.pl/>) oraz zakres funkcjonalny zależy od statusu Użytkownika:

1. Użytkownik bez logowania ma możliwość założenia konta wg instrukcji jego zakładania
2. Użytkownik posiadający konto (logowanie poprzez: adres e-mail i hasło; konto Facebook lub Konto Google) otrzymuje dostęp do funkcjonalności systemu.

§4

Aktywacja usługi

1. Korzystanie z usług eBOK jest nieodpłatne. (Spółka nie pobiera opłat za korzystanie z eBOKa).
2. Konto Użytkownika jest zakładane na wniosek osoby fizycznej lub prawnej, które mogą działać w imieniu Klienta Spółki, na podstawie stosownego upoważnienia.
3. Zarejestrowanie Klienta może nastąpić tylko poprzez Internet.
4. W celu rejestracji Użytkownik wypełnia elektroniczny formularz rejestracyjny dostępny na stronie <https://bok.pwik.gliwice.pl>
5. Po wypełnieniu i wysłaniu przez Klienta formularza drogą elektroniczną następuje automatyczne przesłanie na podany adres e-mail informacji zwrotnej zawierającej link aktywacyjny.
6. Przy pierwszym logowaniu Użytkownik powinien ustanowić hasło do eBOK.
7. Każdy Użytkownik korzystający z usługi eBOK posługuje się indywidualnym loginem i hasłem.
8. Poświadczenie (login i hasło) przyporządkowane jest tylko jednemu Użytkownikowi.
9. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie trwania Umowy.
10. Poświadczenie jest przechowywane w postaci zaszyfrowanej, niedostępnej dla innych Użytkowników oraz pracowników Spółki.
11. W przypadku, gdy Użytkownik zapomni hasła dostępu do eBOK,(z wyłączeniem poświadczeń Facebook oraz Google) powinien użyć przycisku „Zapomniałem hasła” i wypełnić pole dostępnej formatki. Na aktualny adres e-mail zostanie wysłany link do zmiany hasła.

§5

Reklamacje

1. Zgłoszenie przez Użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących eBOK możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e – mail: bok@pwik.gliwice.pl, pod numerem telefonu 32 428 44 44 oraz korespondencyjnie na adres Spółki.
2. Reklamacja winna zawierać opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
3. Każda reklamacja rozpatrywana będzie w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania pod warunkiem, że sprawa nie będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian funkcjonującego oprogramowania.

§6

Zakres zobowiązań i odpowiedzialności

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z eBOK zgodnie z postanowieniami regulaminu oraz obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności do:
 - niepodejmowania działań mających na celu odczytanie haseł i danych innych użytkowników,
 - nie udostępniania poświadczeń osobom trzecim,
 - wylogowania się niezwłocznie po zakończeniu korzystania z eBOK,
 - 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 regulaminu oraz za działania lub zaniechania dostawcy elektronicznych kanałów komunikacyjnych.
5. Spółka przewiduje wstrzymanie dostępności do eBOK w przypadku prowadzenia prac aktualizacyjnych i konserwacyjnych, a także awarii łącza internetowego Spółki, przy czym terminy planowanych prac ogłoszone zostaną w stosownym komunikacie.
6. Spółka nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych (nie leżących po stronie Spółki)
7. Spółka może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować widoczność danych w eBOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane lub informacje dla użytkownika.

§7

Warunki zawierania i rozwiązywania umowy o świadczenie usługi eBOK

1. Umowa o świadczenie usługi eBOK ze Spółką zostaje zawarta automatycznie z każdym Klientem, który akceptuje warunki regulaminu. Spółka zobowiązuje się do świadczenia usługi najpóźniej w ciągu dwóch dni roboczych od daty zawarcia umowy.
2. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z użytkowania usługi eBOK w każdym czasie, a w szczególności, gdy nie zaakceptuje zmian wprowadzonych do regulaminu.

3. Rozwiązanie umowy, o której mowa w ust. 1, następuje poprzez wysłanie wiadomości e – mail, wysłanie pisma bądź faxu. Umowa ulega rozwiązaniu w terminie 7 dni od dnia doręczenia Spółce oświadczenia o rezygnacji. Użytkownik może także oznaczyć inny termin rozwiązania umowy, pod warunkiem, że będzie on krótszy niż określony w zdaniu poprzednim.
4. W przypadku naruszenia warunków regulaminu lub przepisów prawa umowa może zostać rozwiązana w trybie natychmiastowym.
5. Poza przypadkami określonymi powyżej, umowa zostaje rozwiązana w chwili wygaśnięcia lub rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków (tj. z datą zakończenia tej Umowy).
6. Rozwiązanie umowy, o której mowa w ust. 1, skutkuje dezaktywacją konta w eBok.

§ 8

Klauzula informacyjna – przetwarzanie danych osobowych

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 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) (dalej jako „RODO”), Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. jako administrator danych informuje, że:

- I. Administratorem danych osobowych Klienta jest Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Gliwicach przy ul. Rybnickiej 47, 44-100 Gliwice (dalej również jako: „PWIK” lub „Administrator”), tel. 32 428 44 65 ; e-mail: biuro@pwik.gliwice.pl
- II. W razie jakichkolwiek pytań w zakresie ochrony danych osobowych prosimy o kontakt z Inspektorem Ochrony Danych Administratora na adres e-mail: iod@pwik.gliwice.pl
- III. Klient ma prawo dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, żądania ich usunięcia, wniesienia sprzeciwu, żądania ograniczenia przetwarzania oraz żądania ich przeniesienia.
- IV. Klient ma prawo wnieść skargę do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
- V. Dane osobowe Klienta będą przetwarzane w kilku różnych celach tj. w celu realizacji umowy, realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora, w tym w szczególności dla dochodzenia roszczeń wynikających z przepisów prawa, jak również dla celów wywiązania się z ciążącego na Administratorze obowiązku prawnego. Adres e-mail Klienta będzie przetwarzany w celu wysyłki faktur elektronicznych zgodnie ze złożoną Akceptacją, a jego numer telefonu w celu kontaktowania się w sprawie wystawienia faktury elektronicznej i jej płatności.
- VI. Podanie danych przez Klienta jest dobrowolne, lecz konieczne do zawarcia i wykonania umowy. Niepodanie danych powoduje, że realizacja i zawarcie umowy nie będą możliwe. Konsekwencją niepodania danych kontaktowych tj. adresu e-mail i numeru telefonu będzie brak możliwości telefonicznego / mailowego kontaktowania się w związku ze złożoną Akceptacją.
- VII. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. b) RODO (wykonywanie umowy), art. 6 ust. 1 lit. c) RODO (wypełnienie obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze np. zawarcie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków) oraz art. 6 ust. 1 lit. f) RODO (prawnie uzasadnione interesy Administratora, np. dochodzenie roszczeń wynikających z umowy), a w przypadku adresu e-mail oraz numeru telefonu dobrowolnie wyrażona zgoda (art. 6 ust. 1 lit a).

- VIII. Odbiorcami danych osobowych Klienta będą te podmioty, którym PWiK ma obowiązek ich przekazywania na gruncie obowiązujących przepisów prawa, a także podmioty świadczące na rzecz PWiK usługi niezbędne do wykonywania umowy.
- IX. Dane osobowe Klienta będą przetwarzane przez PWiK w okresie obowiązywania umowy, a także później tj. do czasu upływu terminu przedawnienia ewentualnych roszczeń wynikających z umowy oraz przez okres, jaki wymagają tego powszechnie obowiązujące przepisy. Adres e-mail oraz numer telefonu będą przetwarzane przez PWiK w okresie obowiązywania umowy, a także później zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa lub do momentu wycofania zgody na ich przetwarzanie.
- X. W ramach przetwarzania danych, o których mowa powyżej nie będą podejmowane decyzje w sposób zautomatyzowany a dane Wykonawcy nie będą profilowane.

§ 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.
2. W przypadku planowanej zmiany regulaminu, Spółka umieszcza na stronach serwisu <http://www.pwik.gliwice.pl> stosowny komunikat. Zmiana regulaminu odbywa się poprzez doręczenie Użytkownikowi komunikatu o zmianach na podany przez Użytkownika adres e-mail. O zmianach Spółka informuje Użytkownika niezwłocznie przed planowaną datą ich wejścia w życie. Komunikat wskazuje proponowane zmiany oraz zawiera informację o prawie rozwiązania umowy w trybie określonym w § 7 ust. 2 i 3 Regulaminu z zachowaniem 7-dniowego terminu wypowiedzenia. Zmiany regulaminu wchodzi w życie z dniem określonym w ww. komunikacie, o ile Użytkownik nie rozwiąże umowy w trybie określonym w § 7 ust. 2 i 3 regulaminu.