

# 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 <http://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

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.

1. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż wskazana w ust. 1 Spółka nie gwarantuje poprawności pracy eBOK i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.
2. Dostęp do eBOK jest możliwy poprzez stronę internetową <http://www.pwik.gliwice.pl> bądź bezpośrednio przez <http://bok.pwik.gliwice.pl>

## § 3

### 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 <http://www.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.
3. Akceptacja usług i uzyskanie pełnego dostępu do funkcjonalności systemu jest jednoznaczna z rezygnacją Użytkownika z otrzymywania faktur w formie papierowej.
4. Udostępnienie faktur i innych dokumentów elektronicznych odbywa się w formie elektronicznej, poprzez ich dostępność w eBOK.

#### § 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 <http://bok.pwik.gliwice.pl> (Rejestracja).
5. Po wypełnieniu i wysłaniu przez Klienta formularza drogą elektroniczną następuje automatyczne przesłanie na podany adres e-mail informacji zwrotnej zawierającej hasło tymczasowe.
6. Przy pierwszym logowaniu Użytkownik powinien ustawić własne 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](mailto: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.

## 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:

1. 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. 32 232 25 12, e-mail: [biuro@pwik.gliwice.pl](mailto:biuro@pwik.gliwice.pl)
2. 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](mailto:iod@pwik.gliwice.pl)
3. Klient ma prawo dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, żądania ich usunięcia, wniesienia sprzeciwu, żądania ograniczenia przetwarzania oraz żądania ich przeniesienia.
4. Klient ma prawo wnieść skargę do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
5. 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.
6. 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.
7. 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).
8. 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.
9. 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.
10. 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 nowelizację 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.