

Regulamin

korzystania z usług Internetowego Biura Obsługi Klienta Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Jarocinie

Postanowienia wstępne

§1

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta, w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta Klienta, zapewniającego dostęp do usług internetowych.
2. Funkcjonowanie iBOK nadzoruje Przedsiębiorstwo.
3. Korzystanie z iBOK jest bezpłatne.
4. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Przedsiębiorstwa <https://pwikjarocin.pl/ibok2/> oraz <https://ibok.pwikjarocin.pl> w formie umożliwiającej jego odtworzenie oraz zapoznanie się z nim w dowolnym miejscu i czasie, a także w Dziale Obsługi Klienta przy ul. Gajówka 1, Cielcza.

§2

Regulamin został opracowany na podstawie obowiązujących przepisów, w tym:

- a) ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2017 roku, poz. 1219 ze zm.),
- b) ustawy z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług (Dz.U z 2017 roku, poz. 1221 ze zm.),
- c) ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz. U. z 2018 roku, poz. 1000 ze zm.),
- d) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku 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, Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, s.1 ze zm.)

Definicje

§3

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

Regulamin – niniejszy regulamin korzystania z usług Internetowego Biura Obsługi Klienta,

Przedsiębiorstwo – Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. w Jarocinie, Cielcza, ul. Gajówka, 63-200 Jarocin, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, IX Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS: 0000116269, NIP: 6171721399,

Klient – podmiot (osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej), który korzysta z usług wodociągowych lub kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i/lub zbiorowego odprowadzania ścieków, na podstawie umowy zawartej z Przedsiębiorstwem,

iBOK – Internetowe Biuro Obsługi Klienta t.j. system informatyczny, umożliwiający Klientom dostęp do Konta Klienta oraz przesyłanie informacji za pośrednictwem internetu,

Login – nadany przez Przedsiębiorstwo numer identyfikacyjny, służący do identyfikacji Klienta przy korzystaniu z iBOK,

Hasło – hasło zapewniające Klientowi wyłączność dostępu do iBOK, które powinno zawierać: cyfry, litery, znaki specjalne i składać się z min. 8 znaków.

Rejestracja konta dla Klienta

§ 4

1. Zarejestrowanie konta w iBOK jest możliwe przez Internet, wyłącznie poprzez formularz rejestracji umieszczony na stronie Internetowego Biura Obsługi Klienta.
2. Przed rejestracją konta Klient jest zobowiązany do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu oraz ustanowienia Hasła do logowania.
3. Po wypełnieniu i wysłaniu przez Klienta drogą elektroniczną wypełnionego formularza, na podany w formularzu rejestracji adres poczty elektronicznej następuje automatyczne przesłanie powiadomienia zawierającego link aktywacyjny konta w iBOK. Aktywacja konta w iBOK jest równoważna z zawarciem umowy o świadczenie usług iBOK drogą elektroniczną z Przedsiębiorstwem.

§ 5

1. W szczególnych, uzasadnionych przypadkach, za pomocą pisemnego zgłoszenia Klient może zwrócić się o zarejestrowanie konta w iBOK przy pomocy Przedsiębiorstwa.
2. Po zarejestrowaniu konta w iBOK przez Przedsiębiorstwo, na podany przez Klienta adres poczty elektronicznej następuje wysyłka powiadamiania zawierającego informacje o Logine i Hasle wraz z adnotacją o konieczności zmiany Hasła po pierwszym logowaniu do iBOK.
3. Przed pierwszym logowaniem Klient jest zobowiązany do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu. Aktywacja konta w iBOK jest równoważna z zawarciem umowy o świadczenie usług iBOK drogą elektroniczną z Przedsiębiorstwem.

Korzystanie z iBOK

§ 6

1. Przedsiębiorstwo może w każdej chwili modyfikować widoczność danych w iBOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane.
2. Użytkownik ma dostęp do usług/funkcjonalności iBOK, takich jak:
 - Klient ma możliwość sprawdzenia: daty wystawienia faktury, terminu płatności faktury, kwoty faktury, historii faktur; posiada również możliwość wydrukowania odpisu z faktur, a także sprawdzenia aktualnego stanu konta wraz z odsetkami naliczonymi w notach;
 - Klient ma możliwość dokonania płatności za faktury udostępnione w iBOK, za pośrednictwem operatora płatności internetowych;
 - Klient ma możliwość sprawdzenia: numeru zawartej umowy (dla umów zawartych od 2015 roku);
 - Klient może zgłosić uwagę, awarię, reklamację, zmianę danych lub przesłać korespondencję innej treści, istnieje również możliwość sprawdzenia historii dokumentów wysyłanych do Spółki za pośrednictwem iBOK.
3. Funkcjonalności iBOK wskazane w ust. 2 powyżej mogą być modyfikowane/ograniczane/rozszerzane przez Przedsiębiorstwo.
4. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do sprostowania danych Klienta na każde jego żądanie.

Logowanie do iBOK

§ 7

1. Logowanie do iBOK wymaga uwierzytelnienia Klienta poprzez wpisanie na stronie głównej Loginu i Hasła.

2. W przypadku konieczności przypomnienia Hasła, Klient korzysta z funkcji „Przypomnij hasło”, dostępnej na stronie głównej iBOK.

Zasady korzystania z faktury w formie elektronicznej

§ 8

1. Przedsiębiorstwo może udostępnić Klientowi w formie elektronicznej fakturę z tytułu świadczonych usług w zakresie dostarczania wody lub odprowadzania ścieków, po wyrażeniu przez Klienta stosownej zgody.
2. Zgoda (wyrażona wprost lub w sposób dorozumiany) na przesyłanie/odbior faktur w formie elektronicznej jest równoznaczna z rezygnacją przez Klienta z otrzymywania faktur w formie papierowej.
3. Zgoda na przesyłanie faktur w formie elektronicznej może być w dowolnej chwili cofnięta przez Klienta poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej lub za pomocą poczty elektronicznej. Po cofnięciu takiej zgody Klient będzie otrzymywał faktury w formie papierowej.

Dezaktywacja konta

§ 9

1. Przedsiębiorstwo jest zobowiązane do dezaktywacji konta w iBOK na każde żądanie Klienta a także w przypadku rozwiązania zawartej z Przedsiębiorstwem umowy na dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków.
2. Dezaktywacja konta równoważna jest z rozwiązaniem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w ramach iBOK.

Wymagania i pomoc techniczna

§ 10

1. Przedsiębiorstwo zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania iBOK. Informacje o zmianach są publikowane w iBOK.
2. Przedsiębiorstwo ma prawo zablokować dostęp do konta, w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez Klienta w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
3. Przedsiębiorstwo podejmie wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie iBOK.

4. Zgłoszenie przez Klienta wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących działania iBOK jest możliwe za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: ibok@pwikjarocin.pl lub pod numerem telefonu 62-740-59-60.
5. Przedsiębiorstwo nie odpowiada za prędkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.
6. Prawidłowe korzystanie z iBOK jest możliwe pod warunkiem spełnienia przez sprzęt, oprogramowanie oraz system teleinformatyczny Klienta następujących minimalnych wymagań technicznych:
 - dla połączeń za pośrednictwem komputera: system operacyjny Windows lub Linux lub macOS z dostępem do internetu oraz aktualna przeglądarka akceptująca pliki cookies;
 - dla połączeń za pośrednictwem urządzeń mobilnych: system operacyjny Android lub iOS z dostępem do internetu oraz dedykowana aplikacja lub aktualna przeglądarka akceptująca pliki cookies.
7. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie iBOK, jeżeli sprzęt komputerowy, oprogramowanie lub dostęp do Internetu Klienta nie spełniają powyższych wymagań technicznych.

Zakres odpowiedzialności

§ 11

1. Korzystanie z iBOK przez Klienta jest dozwolone w zakresie zgodnym z przeznaczeniem iBOK, postanowieniami niniejszego Regulaminu, przepisami prawa, zasadami współżycia społecznego oraz ogólnymi zasadami korzystania z sieci Internet.
2. Za niedozwolone użycie iBOK uznaje się jakiegokolwiek użycie prowadzące do naruszenia Regulaminu, dobrego imienia Przedsiębiorstwa lub osób trzecich lub naruszenia powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Za działania niedozwolone w szczególności uznaje się zamieszczanie przez Klienta w iBOK treści o charakterze bezprawnym.
3. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane za pośrednictwem iBOK.
4. Klient jest zobowiązany do takiego używania i przechowywania Loginu i Hasła, by nie weszły one w posiadanie osób trzecich.
5. Klient zobowiązany jest każdorazowo do niezwłocznego wylogowania się z iBOK po zakończeniu korzystania z jego funkcjonalności.
6. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek negatywne skutki dla Klienta, wynikające z udostępnienia przez Klienta Loginu lub Hasła osobom trzecim.

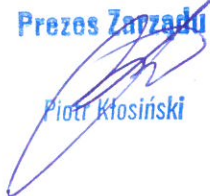
Postanowienia końcowe

§ 12

1. Przedsiębiorstwo zastrzega sobie prawo wprowadzenia zmian w Regulaminie w każdym czasie.
2. Ewentualne zmiany, o których mowa w ust. 1 powyżej, będą podane do wiadomości Klientów poprzez iBOK i/lub za pomocą poczty elektronicznej. Klient zachowuje prawo do rozwiązania umowy o świadczenie usług iBOK ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku braku akceptacji zmian w Regulaminie, przekazanych Klientowi. Klient z prawa, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym winien skorzystać w terminie 7 dni od dnia przekazania mu informacji o zmianach Regulaminu, pod rygorem utraty prawa do rozwiązania umowy o świadczenie usług iBOK w tym trybie.

§ 13

Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 20.01.2025 r.

Prezes Zarządu

Piotr Kłosiński

Klauzula informacyjna

Administrator danych

Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. w Jarocinie (dalej: „PWiK”), Cielcza, ul. Gajówka, 63-200 Jarocin, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, IX Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS: 0000116269, NIP: 6171721399, z kapitałem zakładowym w kwocie 191 399 500,00 złotych.

Na Państwa pytania dotyczące przetwarzania danych osobowych odpowie Inspektor Ochrony Danych. Kontakt e-mail: iodo@jarjarocin.pl, tel: 519 051 512 lub za pośrednictwem poczty na adres PWiK.

Cele przetwarzania danych

Będziemy przetwarzać Państwa dane osobowe, aby umożliwić korzystanie z Internetowego Biura Obsługi Klienta (dalej: „iBOK”), w szczególności zakładania i wykorzystania indywidualnego konta Klienta, zapewniającego dostęp do usług internetowych.

Przetwarzamy Państwa dane osobowe w celu:

- umożliwienia rejestracji w iBOK oraz korzystania z funkcjonalności iBOK;
- realizacji prawnie uzasadnionych interesów PWiK, tj.: ustalenia, dochodzenia i obrony przed roszczeniami;
- realizacji ciążącego na PWiK obowiązku prawnego w postaci archiwizacji

Podstawa prawna przetwarzania

Państwa dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b oraz art. 6 ust. 1 lit. c 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1, z późn. zm.) w związku z treścią ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach.

Okres przetwarzania danych

Państwa dane osobowe będą przechowywane:

- przez czas trwania umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków;
- przez 10 lat od momentu trwałego odcięcia przyłącza wodociągowego i kanalizacyjnego od sieci;

- przez okres przewidziany przepisami o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach;
- przez okres ewentualnego dochodzenia lub obrony przed roszczeniami;
- w celach archiwalnych przez okres przewidziany przepisami;
- do czasu wycofania zgody na przetwarzanie Państwa numeru telefonu i adresu e-mail.

Odbiorcy danych

Odbiorcami Państwa danych osobowych będą:

- podmioty, którym administrator powierzy przetwarzanie Państwa danych osobowych, w szczególności podmioty świadczące na rzecz PWiK usługi informatyczne i pocztowe,
- podmioty realizujące montaż, wymianę i odczyt wodomierzy, usługi doradztwa, prawnicze i konsultacyjne;
- podmioty, którym administrator udostępni dane osobowe na podstawie przepisów prawa, na udokumentowany wniosek.

Wycofanie zgody

Macie Państwo możliwość wycofania udzielonej zgody na przetwarzanie danych osobowych w dowolnym momencie. Aby to uczynić należy skontaktować się z nami osobiście lub listownie pod adresem PWiK, bądź w drodze wiadomości e-mail na adres: ibok@pwikjarocin.pl. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania danych dokonanego przez jej wycofaniem.

Państwa uprawnienia

W związku z przetwarzaniem przez nas Państwa danych osobowych, przysługują Państwu następujące uprawnienia:

- prawo dostępu do treści danych osobowych i uzyskania ich kopii,
- prawo do sprostowania danych
- prawo do bycia zapomnianym
- prawo do ograniczenia przetwarzania,
- prawo do przenoszenia danych osobowych.

Ponadto, jeżeli uznacie Państwo, że naruszamy przepisy RODO, możecie wnieść skargę do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

Dobrowolność podania danych

Podanie przez Państwa danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do zapewnienia dostępu i korzystania z iBOK.

Zamiar przekazania danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej

Państwa dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej z wyłączeniem sytuacji wynikających z przepisów prawa.

Informacja o zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji, w tym o profilowaniu

Dane udostępnione przez Państwa nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji oraz profilowaniu.

Prezes Zarządu

Piotr Kłosiński

