



Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji
Sp. z o.o. z w Koninie
PL 62-510 Konin, ul. Poznańska 49

**REGULAMIN
USŁUGI INTERNETOWEGO
BIURA OBSŁUGI KLIENTA
(iBOK)**

**REGULAMIN USŁUGI INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI
KLIENTA (iBOK) PRZEDSIĘBIORSTWA WODOCIĄGÓW
I KANALIZACJI SP. Z O.O. W KONINIE**

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z internetowego biura obsługi klienta, w szczególności udostępniania, zakładania i korzystania z indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług internetowych.
2. Dostęp do iBOK jest możliwy poprzez stronę internetową www2.pwik-konin.com.pl bądź bezpośrednio poprzez <https://ibok.pwik-konin.com.pl>.
3. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - a) **Regulamin** – Regulamin usługi iBOK Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Koninie
 - b) **Spółka** - Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Koninie,
 - c) **iBOK** - Internetowe Biuro Obsługi Klienta,
 - d) **Klient** - podmiot, który jest stroną zawartej z Przedsiębiorstwem Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Koninie umowy na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków,
 - e) **Użytkownik** - Klient zarejestrowany w iBOK, posiadający login oraz hasło,
 - f) **Login** - numer identyfikacyjny, który Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Koninie nadało każdemu Klientowi. Jest to numer nabywcy widniejący w prawym górnym rogu na każdej fakturze za dostawę wody i/lub odprowadzania ścieków.
 - g) **Hasło** - kombinacja min. 8 znaków, zawierająca jedną wielką literę, jedną małą literę, jedną cyfrę lub jeden znak specjalny zapewniająca użytkownikowi wyłączność dostępu do iBOK.
 - h) **Operator** – Dział Obsługi Klienta Spółki nadzorujący prawidłowe funkcjonowanie iBOK.
4. Korzystanie z iBOK jest możliwe wyłącznie dla Klientów, którzy zaakceptowali warunki niniejszego regulaminu oraz wyrazili zgodę na przetwarzanie ich danych osobowych w rozumieniu art. 6 ust. 1 lit. a rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 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) (Dz. Urzęd. Unii Europ. z dnia 04.05.2016 r. L 119/1), dalej jako „rodo” oraz ustawy z dnia 10.05.2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1781 z późn. zm.), w celu prawidłowego korzystania z usługi iBOK, umieszczając odpowiednie adnotacje na stronie internetowej www2.pwik-konin.com.pl w zakładce „Obsługa Klienta” – „iBOK”. Klient ma możliwość w każdym czasie poprzez iBOK do wycofania wcześniej udzielonej zgody na przetwarzanie swoich danych osobowych, przy czym cofnięcie zgody nie ma wpływu na zgodność przetwarzania, którego dokonano na jej podstawie przed cofnięciem zgody.
5. Tekst niniejszego Regulaminu jest dostępny na stronie internetowej www2.pwik-konin.com.pl, w zakładce „Obsługa Klienta” – „iBOK” oraz w Biurze Obsługi Klienta PWIK Sp. z o.o. przy ul. Poznańskiej 49 w Koninie.
6. Do bazy danych iBOK wprowadza się w szczególności następujące, podstawowe dane Klienta: numer telefonu, adres e-mail Klienta.
7. Korzystanie z usługi iBOK jest bezpłatne.

§ 2

Rejestracja

1. Przed rejestracją Klient zobligowany jest do zapoznania się i zaakceptowania warunków niniejszego Regulaminu na stronie internetowej www2.pwik-konin.com.pl, w zakładce „Obsługa Klienta” – „iBOK”

2. Po zarejestrowaniu się Klient w ciągu 24 h otrzymuje zwrótną informację na podany wcześniej adres e-mail o aktywowaniu lub nieaktywowaniu konta do korzystania z usług iBOK.
4. Login i hasło przyporządkowane są tylko jednemu Użytkownikowi. Hasło jest przechowywane w postaci zaszyfrowanej, niedostępnej dla innych Użytkowników oraz pracowników Spółki.
5. W przypadku, gdy Użytkownik zapomni hasła dostępu do iBOK, może na stronie logowania zaznaczyć opcję „Zapomniałeś hasła?”, która automatycznie wygeneruje i wyśle nowe, tymczasowe hasło na podany podczas rejestracji adres e-mail.

§ 3

Corzystanie z usługi iBOK

Rodzaje i zakres usług oferowanych poprzez iBOK udostępnione są w następujących zakładkach:

- 1) **Faktury** – Użytkownik ma możliwość sprawdzenia swoich faktur za usługi świadczone przez Spółkę, w tym w szczególności za usługi zbiorowego dostarczania wody i zbiorowego odprowadzania ścieków oraz za usługi warsztatowe w zakresie daty wystawienia faktury, terminu płatności, kwoty faktury oraz historii faktur od daty pomyślnej rejestracji w systemie.
- 2) **Umowy** – Użytkownik ma możliwość sprawdzenia informacji dotyczących zawartej ze Spółką umowy tj. daty zawartej umowy, daty zakończenia umowy, strony umowy oraz adres posesji.
- 3) **Odczyty** – Użytkownik ma możliwość sprawdzenia numeru, lokalizacji oraz typu licznika.
- 4) **Rozrachunki** - Użytkownik ma możliwość sprawdzenia numeru faktury, daty wystawienia faktury, daty płatności oraz informacji na temat ile jeszcze pozostało do zapłaty.
- 5) **Analizy** - Użytkownik ma możliwość wygenerowania wykresów opłat lub zużyć w zadanych przedziałach czasowych.
- 6) **Wodomierze** – Użytkownik ma możliwość sprawdzenia numeru wodomierza, okresu legalizacji, typu licznika, właściciela, nr posesji oraz adres montażu wodomierza.
- 7) **Zgłoszenia** – Użytkownik ma możliwość złożenia reklamacji dotyczącej usług świadczonych przez Spółkę.
- 8) **Ankiety** – Użytkownik ma możliwość wypełnienia ankiety dotyczącej jakości wody oraz ankiety dotyczącej badania zadowolenia klienta.

§ 4

Zakres wzajemnych praw i obowiązków

1. Użytkownik jest zobowiązany do korzystania z iBOK zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz obowiązującymi przepisami prawa.
2. Użytkownik w szczególności jest zobowiązany do:
 - a) nie udostępniania hasła dostępu do iBOK osobom trzecim,
 - b) nie podejmowania działań mających na celu odczytywanie haseł i danych innych Użytkowników,
 - c) używania każdorazowo opcji „wyloguj się” po zakończeniu korzystania z iBOK,
 - d) powiadamiania Spółki o nieprawidłowościach w działaniu iBOK.
3. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z naruszenia przez Użytkownika postanowień niniejszego Regulaminu oraz za działania i zaniechania dostawcy elektronicznych kanałów komunikacyjnych.
4. Spółka przewiduje czasowe wstrzymanie dostępności do iBOK z powodu prowadzenia prac aktualizacyjnych i konserwacyjnych lub awarii łącza internetowego. Wszelkie planowane terminy prac zostaną wcześniej podane do wiadomości Użytkowników na stronie internetowej Spółki.

5. Spółka nie odpowiada za szybkość przesyłanych danych oraz ograniczenia, wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.

§ 5

Warunki zawarcia i rozwiązania umowy

1. Umowa o świadczenie usług iBOK przez Spółką zostaje zawarta automatycznie z każdym Klientem, który zaakceptuje warunki niniejszego Regulaminu oraz wyrazi zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w celu prawidłowego administrowania przez Spółkę usługą iBOK, zgodnie z § 1 ust. 4 niniejszego Regulaminu.
2. Użytkownik ma prawo w każdym czasie do rezygnacji z użytkowania usługi iBOK. Rozwiązanie umowy, o której mowa w ust. 1, następuje poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres ibok@pwik-konin.com.pl, wysłanie pisma, faxu na adres Spółki lub poprzez wycofanie zgody na przetwarzanie swoich danych osobowych za pośrednictwem iBOK.
3. W przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, Użytkownik traci dostęp do systemu iBOK niezwłocznie, najpóźniej w terminie 3 dni kalendarzowych od daty powiadomienia o dezaktywacji jego konta. W takim przypadku Klient zobowiązany jest do pobrania wszystkich udostępnionych faktur elektronicznych z serwera iBOK w ww. terminie.
4. Rozwiązanie umowy, o której mowa w ust. 1 skutkuje usunięciem wszystkich danych osobowych Użytkownika oraz loginu i hasła z systemu iBOK.

§ 6

Reklamacje

1. Użytkownik ma prawo zgłosić Operatorowi/Spółce wszelkie nieprawidłowości, zastrzeżenia i reklamacje dotyczące korzystania z iBOK.
2. Zgłoszenie może nastąpić poprzez użycie w menu iBOK zakładki „Zgłoszenia”, za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: ibok@pwik-konin.com.pl, pod numerem tel. (63) 240 – 39 – 99 oraz listownie na adres Spółki: Konin (62-510), ul. Poznańska 49.
3. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 14 dni od daty otrzymania powiadomienia o nieprawidłowościach. W przypadku konieczności przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego o terminie załatwienia reklamacji Użytkownik zostanie powiadomiony odrębnym pismem.

§ 7

Obowiązek informacyjny Administratora Danych – PWIK Konin względem podmiotu danych (klauzula informacyjna)

Wypełniając obowiązek prawny uregulowany zapisami art. 13 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 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) (Dz. Urzęd. Unii Europ. z dnia 04.05.2016 r. L 119/1), dalej jako „rodo”, Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Koninie, ul. Poznańska 49, 62 – 510 Konin informuje, iż:

- 1) Administratorem Danych Osobowych (ADO) Odbiorcy usług/Klienta jest Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Koninie, ul. Poznańska 49, 62 – 510 Konin, dalej jako „PWIK Konin”;
- 2) Inspektorem Ochrony Danych (IOD) jest Pan Sebastian Szczerba, ul. Poznańska 49, 62 – 510 Konin, tel. kontaktowy: (63) 240 – 39 – 68; tel. kom. 601 – 171 – 332, e-mail: iod@pwik-konin.com.pl;
- 3) dane osobowe Odbiorcy usług/Klienta będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a (Internetowe Biuro Obsługi Klienta - iBOK), b, c i f rodo w celu należytego świadczenia usług przez PWIK Konin, wynikających z Umowy Spółki, z zapisów ustawy z dnia 07.06.2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2019 r. poz. 1437 z późn. zm.), a także dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej, ponadto mogą być przetwarzane również w celu zapewnienia bezpieczeństwa osobom poruszającym się po obiektach PWIK Konin, ochrony mienia oraz zachowania w tajemnicy informacji, których ujawnienie mogłoby narazić PWIK Konin na szkodę (monitoring wizyjny). Cele, zakres oraz sposób zastosowania ww. monitoringu są dostępne na tablicy ogłoszeń w siedzibie PWIK Konin oraz na stronie internetowej - www.pwik-konin.com.pl w zakładce „Ochrona danych osobowych” plik „Monitoring wizyjny”;
- 4) prawnie uzasadnionymi interesami PWIK Konin w zakresie przetwarzania danych osobowych Odbiorcy usług/Klienta jest konieczność realizacji swoich podstawowych zadań na podstawie Umowy Spółki;
- 5) dane osobowe Odbiorcy usług/Klienta są udostępniane następującym odbiorcom danych - Krajowemu Rejestrowi Długów Biuro Informacji Gospodarczej S.A. z siedzibą we Wrocławiu oraz mogą być udostępniane następującym odbiorcom danych – innym podmiotom/agencjom windykacyjnym w przypadku dochodzenia roszczeń z tytułu zalegania z opłatami za zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków lub z tytułu świadczenia innych usług przez PWIK Konin, o których mowa w Umowie Spółki oraz podmiotom świadczącym usługi w zakresie dostarczania korespondencji związanej z realizacją umowy/zlecenia, w tym faktur. Dane osobowe Odbiorcy usług/Klienta mogą być przekazywane organom państwowym, organom ochrony prawnej (Policja, Prokuratura, Sąd) lub organom samorządu terytorialnego w związku z prowadzonym postępowaniem;
- 6) dane osobowe Odbiorcy usług/Klienta nie będą przekazywane do państwa trzeciego ani do organizacji międzynarodowej;
- 7) dane osobowe Odbiorcy usług/Klienta będą przetwarzane wyłącznie przez okres niezbędny do realizacji celów przetwarzania tj. do czasu zakończenia świadczenia usługi przez PWIK Konin na rzecz Odbiorcy usług/Klienta, a w przypadku braku zapłaty za zrealizowaną usługę aż do zakończenia postępowania sądowego i uprawomocnienia się orzeczenia sądowego, nie dłużej jednak niż obowiązujące terminy przedawnienia roszczeń cywilnych i karnych, stosownie do postanowień w szczególności: ustawy z dnia 23.04.1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. 2020 r. poz. 1740 z późn. zm.), ustawy z dnia 06.06.1997 r. Kodeks karny (Dz. U. z 2020 r. poz. 1444 z późn. zm.), ustawy z dnia 20.05.1971 r. Kodeks wykroczeń (Dz. U. z 2019 r. poz. 821 z późn. zm.);
- 8) Odbiorcy usług/Klientowi przysługuje prawo żądania dostępu do treści swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania lub prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych;
- 9) w przypadku iBOK PWIK Konin Odbiorca usług/Klient ma prawo do wycofania zgody w dowolnym momencie czasowym, przy czym cofnięcie zgody nie ma wpływu na zgodność przetwarzania, którego dokonano na jej podstawie przed cofnięciem zgody;
- 10) Odbiorca usług/Klient ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (PUODO), ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, tel. 22 531 03 00, e-mail: kancelaria@uodo.gov.pl ;
- 11) podanie przez Odbiorcę usług/Klienta danych osobowych jest fakultatywne (dobrowolne), ale niezbędne w celu realizacji niniejszego stosunku umownego – korzystania z usługi iBOK. Odmowa

- udostępnienia danych przez Odbiorcę usług/Klienta spowoduje konieczność rozwiązania umowy świadczenie usługi iBOK pomiędzy PWIK Konin a Odbiorcą usług/Klientem;
- 12) dane osobowe Odbiorcy usług/Klienta nie będą podlegały zautomatyzowanym procesom podejmowania decyzji przez PWIK Konin, w tym profilowaniu przy realizacji niniejszej umowy.

§ 8

Postanowienia końcowe

1. Regulamin jest dostępny w siedzibie Spółki oraz na stronie internetowej: www2.pwik-konin.com.pl.
2. Spółka zastrzega sobie prawo do wprowadzanie zmian do niniejszego Regulaminu.
3. W przypadku zmiany Regulaminu zostanie on umieszczony na stronie internetowej Spółki www2.pwik-konin.com.pl wraz z stosownym komunikatem.
4. Korzystanie przez Klienta z iBOK po wprowadzeniu przez Spółkę zmian w jego funkcjonowaniu będzie wymagało zaakceptowania przez niego zmian do niniejszego Regulaminu.
5. W sprawach nieunormowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy ustawy z dnia 23.04.1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020 r. poz. 1740 z późn. zm.), ustawy z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 r. poz. 344 z późn. zm.), rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 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) (Dz. Urzęd. Unii Europ. z dnia 04.05.2016 r. L 119/1) oraz ustawy z dnia 10.05.2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1781 z późn. zm.).
6. Wszelkie spory, wynikające ze świadczenia usługi poprzez iBOK rozpatrywane będą przez Sąd powszechny właściwy dla siedziby Spółki.