

## Regulamin korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o. o. w Rudzie Śląskiej

### I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

#### § 1

1. Regulamin określa zasady korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta, w szczególności zakładania, udostępniania i wykorzystywania indywidualnego konta Użytkownika, zapewniającego dostęp do usług oferowanych przez Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o. o. w Rudzie Śląskiej drogą elektroniczną oraz zabezpieczania przez PWiK Sp. z o.o. informacji dotyczących Odbiorców i Użytkowników.
2. Postanowienia Regulaminu są dla Stron wiążące.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy kodeksu cywilnego, ustawy o ochronie danych osobowych oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

#### § 2

Internetowe Biuro Obsługi Klienta jest dostępne pod adresem - <https://ibok.pwik.com.pl/>.

#### § 3

Użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć następująco:

- **PWiK** - Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Rudzie Śląskiej z siedzibą przy ulicy Pokoju 13, 41-709 Ruda Śląska.
- **Odbiorca** - każdy Klient, który korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy zawartej z PWiK,
- **BOK** - Biuro Obsługi Klienta PWiK,
- **IBOK** - Internetowe Biuro Obsługi Klienta,
- **Użytkownik** - Odbiorca zarejestrowany w IBOK, posiadający login i hasło,
- **Wniosek** - dokument umożliwiający uruchomienie procedury utworzenia, aktualizacji lub usunięcia konta, który Odbiorca podpisuje w BOK bądź przesyła na adres siedziby PWiK (Załącznik),
- **E-formularz** - wniosek elektroniczny, dostępny na stronie PWiK [www.pwik.com.pl](http://www.pwik.com.pl), umożliwiający uruchomienie procedury utworzenia konta w IBOK,
- **Login** - ciąg znaków jednoznacznie identyfikujących Użytkownika w IBOK, nadawany przez PWiK,
- **Hasło** - kombinacja znaków zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do IBOK.

## II. WARUNKI UTWORZENIA I UDOSTĘPNIENIA KONTA

### § 4

1. Utworzenie i udostępnienie Odbiorcy konta w IBOK ma miejsce po spełnieniu przez Odbiorcę łącznie następujących warunków:
  - złożenie Wniosku o założenie konta w IBOK w formie pisemnej lub za pośrednictwem E-formularza,
  - zapoznanie się i zaakceptowanie Regulaminu korzystania z IBOK,
  - dokonanie aktywacji dostępu zgodnie z warunkami określonymi w § 6 Regulaminu.
2. Przy korzystaniu z usługi internetowego dostępu do konta Użytkownikowi zaleca się stosowanie aktualnych wersji przeglądarek internetowych: Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome, Opera (przeglądarki ogólnodostępne).

### § 5

Odbiorca (Użytkownik) wyraża zgodę na wykonywanie usługi polegającej na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemów teleinformatycznych, przy czym dane te są szyfrowane i transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne.

## III. AKTYWACJA USŁUGI

### § 6

1. Odbiorca po złożeniu Wniosku lub E-formularza, w terminie do 7 dni od daty jego złożenia otrzymuje w formie wiadomości na adres e-mail indywidualny login oraz hasło, którym posługuje się przy logowaniu do systemu.
2. Login i hasło przyporządkowane są tylko jednemu Użytkownikowi.
3. Hasło nadawane jest przez PWiK i służy do pierwszego zalogowania się w systemie. Po pierwszym logowaniu Użytkownik powinien dokonać zmiany hasła na dowolnie wybrane przez siebie, składające się co najmniej z 8 znaków, 1 cyfry oraz 1 wielkiej i małej litery (z wyłączeniem polskich liter).
4. Zmiana hasła przez Użytkownika jest możliwa w całym okresie korzystania z systemu.
5. Zaleca się zmianę hasła co 30 dni.
6. Dane dostępne w systemie IBOK są aktualizowane z 24 godzinnym opóźnieniem.
7. Zakończenie korzystania z systemu następuje przez wylogowanie się.

## IV. ZASADY KORZYSTANIA Z IBOK

### § 7

1. Korzystanie z IBOK jest bezpłatne, przy czym z IBOK może korzystać wyłącznie Odbiorca.
2. Użytkownik po zalogowaniu do systemu IBOK ma dostęp między innymi do następujących funkcji:
  - przeglądania informacji z wystawionych faktur,
  - historii odczytów wodomierzy,
  - treści obowiązującej umowy,
  - informacji na temat stanu należności Użytkownika wynikającego z umowy,

- analizy zużycia wody i ponoszonych opłat,
- statusu urządzeń pomiarowych,
- wprowadzania odczytu wodomierza (*opcja okresowo udostępniana przez PWiK*).

#### § 8

1. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji do PWiK dotyczących funkcjonowania IBOK.
2. Reklamacje dotyczące funkcjonowania IBOK mogą być składane w formie ustnej osobiście w BOK, pisemnej oraz za pośrednictwem systemu IBOK (zakładka „Zgłoszenia”).
3. Reklamacje będą rozpatrywane bez zbędnej zwłoki w terminie nie dłuższym niż 21 dni od daty ich złożenia PWiK.
4. O sposobie załatwienia reklamacji Użytkownik zostanie poinformowany pisemnie lub pocztą elektroniczną.

### V. INFORMACJE TECHNICZNE

#### § 9

1. PWiK dokłada należytej staranności w celu zapewnienia poprawnego działania IBOK w zakresie możliwości wynikających z dostępnego poziomu technicznego użytkowanego systemu informatycznego.
2. PWiK dopuszcza tymczasowe przerwy konserwacyjne oraz aktualizacyjne w dostępie do systemu.
3. PWiK nie ponosi odpowiedzialności za:
  - przerwy w dostępności usługi wywołane zdarzeniami losowymi, a w szczególności awariami urządzeń, awariami sieci teleinformatycznych lub sieci energetycznych i innymi podobnymi zdarzeniami,
  - szybkość przestanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych,
  - rzetelność danych przekazanych do IBOK przez Użytkownika,
  - skutki wynikające z wejścia w posiadanie danych dostępu do konta IBOK Użytkownika przez osoby trzecie, chyba że jest to wynikiem zdarzeń, za które odpowiedzialność ponosi PWiK,
  - bezprawne działania osób trzecich, ingerujących w system komputerowy Użytkownika, polegające między innymi na włamaniach i działaniu wirusów komputerowych,
  - jakiegokolwiek negatywne skutki wynikające z braku aktualnych danych Użytkownika w związku z niedopełnieniem przez Użytkownika obowiązku ich aktualizacji,
  - następstwa wynikające z naruszeń niniejszego Regulaminu dokonanych przez Użytkownika.

#### § 10

1. Administratorem danych osobowych podawanych we Wniosku oraz E-formularzu jest PWiK.
2. PWiK przetwarza dane osobowe Odbiorcy i Użytkownika w celu świadczenia usługi związanej z korzystaniem z IBOK, a w przypadku wyrażenia takiej zgody na Wniosku albo E-formularzu także w celach informacyjnym (między innymi przekazywania informacji na temat awarii sieci, remontów, wysokości opłat) oraz w celu kontaktu z PWiK.

3. Podanie danych osobowych przez Odbiorcę i Użytkownika jest dobrowolne, ale niezbędne w celu utworzenia i udostępnienia konta oraz korzystania z IBOK. Dane osobowe nie są udostępniane innym podmiotom, za wyjątkiem uprawnionych na podstawie przepisów prawa.
4. Użytkownik ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych w każdym czasie oraz do ich poprawiania i usunięcia. Dane osobowe mogą być poprawiane lub usuwane drogą mailową, osobiście w BOK oraz pisemnie, na adres PWiK - po wypełnieniu Wniosku aktualizacji konta dostępnego na stronie internetowej PWiK.
5. PWiK stosuje techniczne i organizacyjne środki bezpieczeństwa, mające na celu ochronę danych przed ich utratą, niewłaściwym wykorzystaniem czy modyfikacją. Prawa dostępu do danych osobowych Odbiorców (Użytkowników) zostały ograniczone tak, aby informacje te nie znalazły się u osób niepowołanych. Dostęp do danych osobowych Odbiorców (Użytkowników) ma ograniczona liczba uprawnionych osób zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych oraz rozporządzeniami wykonawczymi.

## VI. ZAKRES OBOWIĄZKÓW I UPRAWNIENÍ

### § 11

Użytkownik:

1. Ponosi pełną odpowiedzialność za dane wprowadzone we Wniosku lub E-formularzu oraz za dyspozycje przekazane poprzez IBOK.
2. Zobowiązany jest do korzystania z IBOK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu, przede wszystkim do:
  - nieudostępniania danych dostępu osobom trzecim,
  - niepodejmowania działań mających na celu ustalenie haseł dostępu innych Użytkowników systemu,
  - wylogowania się po zakończeniu korzystania z systemu,
  - niedostarczania treści o charakterze bezprawnym, a także niepodejmowania działań mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemu IBOK,
  - poinformowania PWIK o nieprawidłowościach w działaniu systemu.
3. W przypadku zmiany danych zawartych we Wniosku lub E-formularzu oraz danych zawartych w umowie z PWiK jest zobowiązany do ich niezwłocznej aktualizacji.
4. Ma prawo zastrzeżenia dostępu do IBOK w przypadku wystąpienia podejrzenia o możliwości wejścia osób trzecich w posiadanie hasła i niemożności samodzielnego dokonania zmiany hasła oraz w innych uzasadnionych przypadkach. Zastrzeżenia można dokonać osobiście w BOK, telefonicznie bądź pisemnie, podając dane wymagane w celu identyfikacji Użytkownika, zawarte we Wniosku lub E-formularzu.
5. Ma prawo złożyć rezygnację z korzystania z IBOK. Rezygnacji można dokonać składając oświadczenie pisemnie lub pocztą elektroniczną, stosując wniosek na druku udostępnionym przez PWiK. Po zakończeniu korzystania z systemu PWiK zaprzestaje przetwarzania danych osobowych Użytkownika z wyjątkiem sytuacji, o których mowa w art. 19 ust. 2 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

### § 12

PWiK:

1. Zakłada konto IBOK w terminie do 7 dni od złożenia Wniosku lub E-formularza przez Odbiorcę i przekazuje Odbiorcy (w formie wiadomości na adres e-mail) dane niezbędne do zalogowania się do systemu.
2. Zastrzega sobie możliwość zawieszania czynności związanych z utworzeniem konta IBOK do czasu wyjaśnienia z Odbiorcą rozbieżności danych zawartych we Wniosku lub E-formularzu z danymi zawartymi w umowie o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków.
3. Usuwa konto Użytkownika w przypadku rozwiązania umowy o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków.
4. Zobowiązane jest do zapewnienia bezpieczeństwa i ochrony danych osobowych Odbiorcy (Użytkownika) poprzez zachowanie należytej staranności w zachowywaniu obowiązujących w PWiK procedur ochrony danych osobowych i ochrony systemów informatycznych oraz poprzez wykorzystywanie właściwych rozwiązań technicznych.
5. Zastrzega sobie prawo do nieuwzględniania odczytu (*dotyczy wyłącznie okresowo udostępnionej opcji przez PWiK*) podanego przez Użytkownika w sytuacji, gdy występuje niezgodność odczytu z okresem rozliczeniowym albo istnieje uzasadnione podejrzenie, że odczyt jest błędny. PWiK poinformuje Użytkownika o przyczynie odmowy uwzględnienia odczytu oraz wszczyna procedurę wyjaśniającą.
6. Udziela odpowiedzi Użytkownikowi na zgłoszone przez niego wnioski w terminie nie dłuższym niż 21 dni od dnia otrzymania wniosku.
7. Ma prawo zablokować dostęp do konta w przypadku stwierdzenia naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu lub przepisów prawa jak również braku akceptacji zmian niniejszego Regulaminu.

## VII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### § 13

1. PWiK zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu.
2. Zmiany Regulaminu będą udostępniane Użytkownikom na stronie PWiK [www.pwik.com.pl](http://www.pwik.com.pl) oraz w IBOK w zakładce „dokumenty”. PWiK niezwłocznie zawiadomi Użytkowników o zmianach przesyłając informację na adres e-mail podany przez Użytkownika.
3. Zmiany Regulaminu wiążą Użytkownika, o ile nie złoży rezygnacji z korzystania z IBOK zgodnie z § 11 ust. 5 Regulaminu, w terminie 14 dni od dnia opublikowania treści zmian na stronie PWiK.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.03.2018 r.