

Regulamin e-BOK wersja. 1.1 (ELEKTRONICZNE BIURO OBSŁUGI KLIENTA)

I. Postanowienia ogólne

1. Właścicielem e-BOK (Elektronicznego Biura Obsługi Klienta) jest Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej Spółka z o.o. w Krotoszynie przy ul. Rawickiej 41, wpisane do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000097374.
2. Niniejszy Regulamin, zwany dalej Regulaminem e-BOK, określa zakres, zasady i rodzaj świadczenia usług drogą elektroniczną przez Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej Spółka z o.o. w Krotoszynie oraz warunki udostępniania i korzystania z e-BOK, w tym zakładania i wykorzystania indywidualnego konta Użytkownika, zapewniającego dostęp do usług (opcji) internetowych.
3. Dostęp do e-BOK możliwy jest poprzez stronę internetową pgkimkrotoszyn.pl z panelu o nazwie „e-BOK” lub bezpośrednio pod adresem internetowym ebok.pgkimkrotoszyn.pl
4. Wyrażenie zgody na postanowienia niniejszego Regulaminu e-BOK jest równoznaczne z potwierdzeniem zapoznania się z jego treścią warunków. Akceptacja postanowień Regulaminu nie wymaga zawierania odrębnej umowy.

II. Wyjaśnienie pojęć

Użyte w Regulaminie e-BOK określenia oznaczają:

1. **Dostawca** – Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej Spółka z o.o. z siedzibą w Krotoszynie przy ul. Rawicka 41.
2. **e-BOK** - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta – platforma umożliwiająca obsługę klienta za pośrednictwem Internetu.
3. **Odbiorca usług** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która korzysta z usług na podstawie pisemnej umowy zawartej z Dostawcą.
4. **Użytkownik** – Odbiorca usług, będący jednocześnie przedstawicielem działającym na podstawie pełnomocnictwa/zgody udzielonej przez ewentualnych pozostałych Usługobiorców, zarejestrowany w e-BOK,
5. **Umowa** – Umowa zawarta pomiędzy Odbiorcą usług a Dostawcą, na podstawie której świadczone są usługi przez Dostawcę.
6. **Świadczenie usług drogą elektroniczną** – wykonanie usługi, która następuje przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów informatycznych, na zasadach indywidualnych, bez jednoczesnej obecności stron w rozumieniu Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 344).
7. **Login** – 6-cyfrowy ciąg liczb identyfikujący Użytkownika, kod klienta znajdujący się na fakturze, niezbędny do uwierzytelnienia Usługobiorcy/Użytkownika w e-BOK lub indywidualny, unikalny dla danego konta adres e-mail podany przez Odbiorcę usług podczas rejestracji w e-BOK.
8. **Hasło** – 8 znaków, wymagane duże litery, małe litery, cyfry oraz znaki specjalne zapewniające Użytkownikowi wyłączność dostępu do e-BOK (Elektronicznego Biura Obsługi Klienta).
9. **Faktura elektroniczna (e-faktura)** – dokument elektroniczny, w formie pliku PDF, udostępniony Użytkownikowi na e-BOK, po wpisaniu loginu i hasła unikatowego dla każdego Użytkownika.

III. Rejestracja i aktywacja usługi

1. Zarejestrowanie Odbiorcy usług może nastąpić tylko drogą internetową.
2. Odbiorca usług wypełnia formularz rejestracyjny znajdujący się na stronie internetowej ebok.pgkimkrotoszyn.pl po wybraniu opcji „Wyślij”. Odbiorca usług jest zobowiązany do zapoznania się i zaakceptowania Regulaminu e-BOK, potwierdzenia poprawności wprowadzonych danych oraz do zapoznania się z treścią klauzuli informacyjnej dotyczącej ochrony danych osobowych.
3. Unikalność loginu Odbiorcy jest sprawdzana automatycznie, w przypadku błędu następuje powrót do formularza.
4. Na adres e-mail Odbiorcy usług przesłane zostaje powiadomienie o potwierdzeniu rejestracji użytkownika.
5. W odrębnej korespondencji e-mail zostaje przesłane powiadomienie o założeniu konta wraz z jednorazowym hasłem dostępu.

6. Przy pierwszym logowaniu do e-BOK Użytkownik zobowiązany jest do akceptacji Regulaminu e-BOK oraz zmiany hasła na własne. Od tego momentu hasło dostępu do e-BOK znane jest tylko Użytkownikowi.
7. W przypadku utraty hasła dostępu do e-BOK Użytkownik może je zresetować przez wybranie opcji „Nie pamiętam hasła”, poprzez wpisanie kodu klienta oraz swojego adresu e-mail podanego podczas rejestracji. Po wpisaniu wymaganych danych Dostawca wyśle na adres e-mail Użytkownika jednorazowe hasło.
8. Zmiana hasła przez Użytkownika jest możliwa w całym okresie korzystania z e-BOK.
9. System wymaga zmiany hasła co 90 dni.
10. Dane dostępne w e-BOK są aktualizowane z 24 godzinnym opóźnieniem.

IV. Rodzaj i zakres usług e-BOK

Użytkownik może korzystać z następujących funkcji e-BOK:

1. **Regulamin e-BOK** – umożliwia zapoznanie się z treścią niniejszego regulaminu przed zalogowaniem się użytkownika do e-BOK,
2. **Moje dane** – umożliwia użytkownikowi podgląd i zmianę danych teleadresowych w części dotyczącej adresu email oraz numeru telefonu oraz hasła dostępu, a także wyrażonych zgód na otrzymywanie e-Faktur i usługi SMS.
3. **Moje miejsca** – wskazuje miejsca świadczenia usług,
4. **Saldo** – wskazanie ogólnego salda rozliczeń wszystkich miejsc świadczenia usług oraz saldo według miejsc („Moje miejsca”), saldo aktualizowane jest cyklicznie i jego wartość dotyczy ostatniej aktualizacji,
5. **Faktury i zapłaty** – użytkownik ma wgląd do faktur i zapłat powiązanych z fakturami, pobrania obrazu faktury, określania zakresu dotyczącego miejsca świadczenia usług („Moje miejsca”) oraz zakresu dat, dane prezentowane są również w formie wykresu,
6. **Kalendarz płatności** – przedstawienie w formie graficznej kalendarza ze wskazaniem terminów zapłaty wystawionych faktur,
7. **Zgłoszenia** - Użytkownik ma możliwość podglądu do zgłoszonych spraw poprzez e-BOK, wraz z możliwością sprawdzenia statusu jej rozpatrywania,
8. **Wiadomości** – informacje przesłane przez dostawcę, wraz z możliwością oznaczenia jej jako przeczytana oraz filtrowaniem według rodzaju oraz statusu wszystkie lub tylko nieprzeczytane,
9. **Wodomierze** – Użytkownik ma możliwość podglądu danych dotyczących zainstalowanych wodomierzy – miejsca lokalizacji, typu, numeru, daty ostatniego odczytu, stanu na dzień odczytu, zużycia w ostatnim okresie, w miejscach świadczenia usług („Moje miejsca”) wraz z możliwością podglądu szczegółów dotyczących każdego urządzenia,
10. **Dodaj odczyt** – umożliwia podanie przez użytkownika stanu wodomierza i przesłanie go do Dostawcy, podanie stanu wodomierza wymaga dołączenia jego zdjęcia przedstawiającego całe urządzenie wraz z plombami zabezpieczającymi, dopuszczalne jest przekazywanie odczytów w określonych terminach wskazanych w e-BOK (ikona „?”)
11. **Kontakt** – Dane kontaktowe Dostawcy wraz z szczegółowymi informacjami teleadresowymi poszczególnych zakładów odpowiedzialnych za różne działalności Dostawcy.

V. Warunki udostępnienia i zasady korzystania z e-BOK

1. Założenie konta w e-BOK możliwe jest tylko dla Odbiorców usług Przedsiębiorstwa Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej Sp. z o.o.
2. Warunkiem udostępnienia e-BOK jest posiadanie aktualnej umowy w zakresie usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej Sp. z o.o.
3. Korzystanie z e-BOK jest bezpłatne po pełnej aktywacji Użytkownika.
4. e-BOK jest udostępniony Użytkownikom 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
5. Dostawca ma prawo zablokować dostęp do konta w przypadku stwierdzenia korzystania przez Użytkownika z konta w sposób sprzeczny z Regulaminem e-BOK lub przepisami prawa.
6. Użytkownik nie może dostarczać treści o charakterze bezprawnym.
7. Warunkiem koniecznym skorzystania z usług oferowanych Klientowi za pomocą Serwisu e-BOK jest akceptacja niniejszego Regulaminu. Wszelkie operacje wykonywane przez Użytkownika zalogowanego w e-BOK zapisywane są w rejestrze operacji.
8. Dyspozycja złożona przez Użytkownika za pośrednictwem e-BOK jest ostatecznym wyrażeniem woli Klienta, chyba że zapisy lub komunikaty zawarte w e-BOK poinformują o konieczności potwierdzenia dyspozycji na piśmie.



VI. Postępowanie reklamacyjne

1. Użytkownik może zgłaszać wszelkie problemy związane z korzystaniem z funkcji e-BOK jak również nieprawidłowości, zapytania lub reklamacje – za pośrednictwem e-BOK, drogą listowną, telefoniczną.
2. Zgłoszenie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku zapłaty kwoty należnej Dostawcy.
3. Odpowiedź na reklamacje jest udzielana w formie pisemnej i zawiera uzasadnienie faktyczne i prawne, za wyjątkiem zgłoszeń telefonicznych, które w miarę możliwości wyjaśniane są w trakcie trwania rozmowy.
4. Dostawca rozpatruje reklamację bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty otrzymania.
5. Reklamacje do transakcji online przyjmowane są w formie pisemnej za pośrednictwem e-BOK lub drogą listowną i winny zawierać: adres e-mail Użytkownika, numer transakcji, kwotę transakcji, nazwisko i imię właściciela konta bankowego (karty płatniczej), datę transakcji oraz nazwę banku, na konto którego skierowana została płatność Użytkownika (w przypadku płatności kartą płatniczą - nazwa karty). W przypadku uzasadnionej reklamacji zwrot nastąpi na konto bankowe Użytkownika w trybie 14 dni od dnia rozpatrzenia reklamacji transakcji. W przypadku zwrotu do transakcji płatnej kartą, zwrot nastąpi na rachunek tej karty.

VII. Wymagania techniczne

1. Warunkiem koniecznym do korzystania z e-BOK jest posiadanie przez Odbiorcę usług/Użytkownika dostępu do sieci Internet, posiadania adresu poczty elektronicznej.
2. e-BOK dostępny jest dla Użytkownika z poziomu komputerów osobistych, notebooków oraz urządzeń mobilnych takich jak smartfony i tablety, które wyposażone są w system operacyjny MS Windows, Android lub iOS.
3. Do prawidłowego użytkowania e-BOK zaleca się stosowanie dostępnej najnowszych wersji przeglądarek internetowych kompatybilnych ze standardem HTML 4.0 lub nowszym, akceptujących pliki cookie.
4. Użytkownik powinien dbać o należyte zabezpieczenie loginu i hasła, a także zainstalować i aktualizować program antywirusowy.
5. Dostawca nie kontroluje środowiska komputerowego Użytkownika, zaleca jednak, aby osoby te upewniły się, korzystając z Serwisu eBOK, czy ich środowisko komputerowe jest bezpieczne.
6. Dostawca zapewnia Użytkownikowi ochronę i poufność przesłanych drogą elektroniczną danych, w szczególności poprzez stosowanie certyfikatu SSL, przechowywanie danych przy użyciu odpowiednich środków bezpieczeństwa, stosowanie odpowiedniego, zabezpieczonego panelu administracyjnego.
7. Dostawca zapewnia właściwe środki techniczne i organizacyjne w celu utrzymania właściwego poziomu bezpieczeństwa i poufności świadczonej usługi, w szczególności przy użyciu odpowiednich technik kryptograficznych, w tym dostępu do konta przez Użytkownika wyłącznie po wprowadzeniu indywidualnego loginu i hasła.
8. Klient zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz zakazu dostarczania przez lub do systemów teleinformatycznych Administratora treści:
 - 8.1. powodujących zachwianie pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych Administratora lub innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu usług drogą elektroniczną,
 - 8.2. naruszających dobra osób trzecich, zasady współżycia społecznego lub niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

VIII. Pomoc techniczna

1. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu (na przykład w momencie rejestracji, logowania) zobowiązany jest do kontaktu z Dostawcą.
2. Użytkownik może zgłaszać wszelkie problemy z korzystaniem z funkcji e-BOK oraz zasięgać informacji telefonicznie, e-mailem na adres: kontakt@pgkimkrotoszyn.pl, na stronie internetowej Dostawcy oraz osobiście w siedzibach Spółki.
3. Dostawca zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do e-BOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji.
4. Dostawca nie gwarantuje nieprzerwanego i niezakłóconego dostępu do e-BOK.
5. Dostawca e-BOK podejmie wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie serwisu, w zakresie możliwości wynikających z dostępu poziomu technicznego.
6. Usunięcie usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia. O ile usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 7 dni roboczych od jej zgłoszenia Dostawca usług określi termin jej usunięcia i przekaze tę informację zgłaszającemu Użytkownikowi.

7. Dostawca nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.

IX. Ochrona danych osobowych

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 oraz 14 ust. 1 i ust. 2 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 oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólnego rozporządzenia o ochronie danych - RODO) z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE. L Nr 119, str. 1):

- Administratorem danych osobowych Użytkownika jest Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej Sp. z o.o. w Krotoszynie (63-700) przy ul. Rawickiej 41.
- dane osobowe są niezbędne do realizacji usług e-BOK na podstawie art. 6. 1. a) RODO,
- podane dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego,
- podane dane osobowe mogą być udostępniane innym odbiorcom na podstawie umów powierzenia danych osobowych, w szczególności podmiotom działającym na zlecenie Przedsiębiorstwa Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej Sp. z o.o.
- podane dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji umowy oraz po zakończeniu trwania umowy w celu wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze, na czas zgodny z obowiązującymi przepisami,
- Użytkownik posiada prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu,
- podane dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania,
- Użytkownik posiada prawo wniesienia skargi do Organu Nadzorczego, gdy uzna, iż przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.,
- Kontakt w przypadku pytań dotyczących przetwarzania danych osobowych jest możliwy pod adresem e-mail: iod@pgkimkrotoszyn.pl

X. Postanowienia końcowe

1. Prawem właściwym dla wszystkich stosunków prawnych wynikających z niniejszego Regulaminu jest prawo polskie. Wszelkie spory będą rozstrzygane przez właściwe polskie sądy powszechne.
2. W sprawach nie uregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności przepisy kodeksu cywilnego, ustawy o ochronie danych osobowych oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Regulamin e-BOK obowiązuje od 01.10.2021 r.
4. Regulamin korzystania z e-BOK jest dostępny na stronie internetowej ebok.pgkimkrotoszyn.pl oraz w siedzibie Przedsiębiorstwa Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej Spółka z o.o. przy ul. Rawickiej 41, 63-700 Krotoszyn.