

Regulamin korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta PWİK sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinku

I. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z internetowego Biura Obsługi Klienta, w szczególności zakładania, udostępniania i wykorzystania indywidualnego konta Użytkownika, zapewniającego dostęp do usług oferowanych przez PWİK sp. z o.o. za pomocą internetu.
2. Internetowe Biuro Obsługi Klienta dostępne jest pod adresem - <http://www.ibok.pwik.szczecinek.pl/>.
3. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - **PWiK** – Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinku, ul. Bugno 2, 78-400 Szczecinek;
 - **BOK** - Biuro Obsługi Klienta (lokalizacja Szczecinek, Barwice, Biały Bór, Borne Sulinowo, Grzmiąca)
 - **IBOK** – Internetowe Biuro Obsługi Klienta;
 - **Klient** – osoba/podmiot, który zawarł z PWİK umowę na dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków;
 - **Użytkownik** – Klient zarejestrowany w IBOK posiadający Login oraz Hasło;
 - **Wniosek** – dokument umożliwiający uruchomienie procedury aktywacji konta oraz korzystania z IBOK, który Klient podpisuje w Biurze Obsługi Klienta lub przesyła listownie do PWİK;
 - **Login** – ciąg znaków identyfikujących jednoznacznie Użytkownika w IBOK, nadawany przez PWİK;
 - **Hasło** – kombinacja znaków (min.8 – max.20), zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do IBOK. Pierwsze Hasło otrzymuje Użytkownik z kopią Wniosku, Użytkownik powinien przy pierwszym wejściu do IBOK zmienić Hasło na znane tylko jemu.
4. Administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (tekst jednolity Dz.U. 2014 poz. 1182) jest Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinku, ul. Bugno 2, 78-400 Szczecinek. Użytkownik dobrowolnie podaje swoje dane osobowe, które będą przetwarzane wyłącznie w celu założenia i użytkowania konta w serwisie IBOK. Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz ich poprawiania.

II. Warunki udostępnienia konta

Warunkiem utworzenia i udostępnienia Klientowi konta w IBOK jest:

1. Złożenie przez Klienta w BOK Wniosku o założenie konta w IBOK lub przesłanie listem prawidłowo wypełnionego i podpisanego wniosku o założenie konta. Dane wskazane przez Klienta winny być zgodne z danymi zawartymi w umowie o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków, a w przypadku braku numeru ewidencyjnego Klienta- z danymi zawartymi na fakturze.
2. Zapoznanie się i zaakceptowanie Regulaminu.
3. Posiadanie i podanie przez Klienta adresu e-mail oraz telefonu komórkowego.

III. Zasady korzystania z IBOK

1. Korzystanie z IBOK jest bezpłatne.
2. Użytkownik może korzystać z następujących funkcji IBOK.

- Faktury – przegląd faktur wystawionych przez PWiK dla Użytkownika;
 - Umowy – dane o umowach zawartych przez Użytkownika;
 - Odczyty – historia odczytów na poszczególnych wodomierzach Użytkownika;
 - Rozrachunki – przegląd rozrachunków Użytkownika;
 - Zgłoszenia – zgłoszenie awarii lub innych uwag Użytkownika do PWiK;
 - Analizy – analizy zużycia wody i opłat;
 - Dane Klienta – podstawowe dane Użytkownika oraz lista jego posesji;
 - Wodomierze – dane identyfikujące wodomierze zainstalowane u Użytkownika;
 - Ustawienia – możliwość zmiany Hasła, adresu e-mail, nr telefonu Użytkownika;
 - Wiadomości i komunikaty – zamieszczane przez PWiK.
3. Zgłoszenie awarii aby było skuteczne wymaga podania w treści wiadomości numeru telefonu kontaktowego Użytkownika.

IV. Informacje techniczne

1. PWiK nie gwarantuje nieprzerwanego i niezakłóconego dostępu do serwisu IBOK.
2. PWiK podejmie wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie IBOK, w zakresie możliwości wynikających z dostępnego poziomu technicznego.
3. PWiK ma prawo zablokować dostęp do konta, w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez Użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym regulaminem lub przepisami prawa.
4. Zgłoszenie przez Użytkowników wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji odnośnie działania IBOK możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: bok@pwik.szczecinek.pl lub pod numerem telefonu 94 37-533-19.
5. PWiK zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania IBOK. O zmianach Użytkownicy zostaną powiadomieni drogą elektroniczną.
6. PWiK zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu. Wszystkie zmiany stają się obowiązujące po okresie 2 tygodni od opublikowania ich na stronach <http://www.ibok.pwik.szczecinek.pl/>.

V. Zakres odpowiedzialności i uprawnień Użytkownika

1. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje przekazane poprzez IBOK;
2. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z IBOK zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu, a w szczególności do:
 - a) niepodejmowania działań mających na celu odczytanie haseł innych Użytkowników;
 - b) nie przenoszenia na osoby trzecie prawa do korzystania z IBOK;
 - c) bieżącego kontrolowania ewentualnych zmian Regulaminu.
3. PWiK przykłada szczególną wagę do ochrony prywatności Użytkowników oraz bezpieczeństwa przetwarzania ich danych osobowych. Niemniej celowe jest korzystanie przez Użytkowników z oprogramowania antywirusowego oraz zmiana hasła dostępowego do IBOK co 30 dni.
4. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z użytkowania IBOK w każdym czasie, w szczególności, gdy nie zaakceptuje zmian wprowadzonych do Regulaminu. Rezygnacja winna zostać zgłoszona przez IBOK lub listownie na adres PWiK. Po uzyskaniu informacji o rezygnacji z użytkowania IBOK, PWiK usuwa konto Użytkownika w terminie do 5 dni od daty powzięcia informacji o rezygnacji Użytkownika.
5. W przypadku zmiany danych podanych przy składaniu Wniosku oraz wynikających z Umowy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę / odprowadzania ścieków, Użytkownik jest

zobowiązany do ich aktualizacji w IBOK. PWiK nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek negatywne skutki dla Klienta, wynikające z braku posiadania aktualnych danych.

6. Akceptując Regulamin klient wyraża zgodę na wykonanie usługi, polegającej na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemów teleinformatycznych, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz. U. z 2004 r. nr 171, poz. 1800 z późn. zm.).
7. Dane osobowe klientów przetwarzane są na podstawie art. 23 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie danych osobowych w związku ze świadczeniem przez PWiK usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r. nr 144 poz. 1204 z późn. zm.).

VI. Zakres odpowiedzialności i uprawnień PWiK

1. Na wniosek Klienta złożony bezpośrednio w BOK, PWiK utworzy konto IBOK w terminie do 5 dni od daty jego złożenia.
2. Na wniosek Klienta złożony listownie, PWiK utworzy konto IBOK w terminie do 5 dni od daty jego wpłynięcia. W ciągu tego okresu PWiK wyśle listem zwrotnie kopię wniosku z podanym loginem i hasłem startowym.
3. W przypadku niezgodności danych Klienta wynikających z umowy w odniesieniu do przedłożonego wniosku, PWiK zastrzega sobie możliwość zawieszenia czynności związanych z utworzeniem i udostępnieniem konta IBOK do czasu wyjaśnienia przyczyn rozbieżności.
4. Wyjaśnienie przyczyn rozbieżności opisanych w pkt. 3 w pierwszej kolejności będzie polegało na poinformowaniu Klienta, z którym PWiK zawarło umowę na dostarczenie wody i/lub odprowadzanie ścieków o podjętej próbie założenia konta IBOK i niespójności danych pomiędzy wnioskiem a podpisaną umową. W przypadku potwierdzenia przez Klienta faktu złożenia wniosku oraz po wyjaśnieniu przyczyn rozbieżności PWiK uruchomi niezwłocznie procedurę aktywacji konta IBOK.
5. PWiK zastrzega sobie możliwość udzielenia odpowiedzi Użytkownikowi, dotyczących jego zgłoszeń w IBOK w terminie do 14 dni od dnia zamieszczenia przez Użytkownika zapytania, uwagi, reklamacji.
6. PWiK zastrzega sobie prawo do nieuwzględniania odczytu podanego przez Użytkownika w IBOK w sytuacji gdy jest on niezgodny z okresem rozliczeniowym, istnieje domniemanie, że odczyt jest błędny (np. podane wskazanie licznika jest niższe lub znacząco zawyżone w stosunku do uprzednich) lub gdy PWiK dokonało już odczytu wodomierza. PWiK w takiej sytuacji zamieści stosowny komentarz w IBOK o przyczynie odmowy uwzględnienia odczytu.
7. PWiK odpowiada za bezpieczeństwo informacji o Użytkownikach IBOK z wyłączeniem sytuacji gdy Użytkownik udostępnił osobom trzecim swój Login i Hasło, nawet w sposób niezamierzony (włamania i wirusy komputerowe).
8. PWiK posiada urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych zapewniające poziom bezpieczeństwa określony w rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych jako wysoki.
9. PWiK nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek negatywne skutki dla Klienta, wynikające z udostępnienia przez Klienta Loginu i Hasła osobom trzecim.
10. PWiK nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i ich ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.

VII. Postanowienia końcowe

Regulamin wchodzi w życie z dniem 15.10.2014 roku.