

Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta PWiK sp. z o.o.
z siedzibą w Szczecinku (iBOK)
z dnia 01.06.2018 r.

I. Postanowienia ogólne

1. Usługę określoną w Regulaminie świadczy Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Szczecinku, 78-400 Szczecinek ul. Bugno 2, wpisana do rejestru przedsiębiorców, prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Koszalinie, IX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000090182, o kapitale zakładowym w wysokości 98 238 400 zł, NIP 673-000-58-81, REGON 330061374, dalej „Spółka”.
2. Regulamin określa zasady korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta, w szczególności zakładania, udostępniania i wykorzystania indywidualnego konta Użytkownika, zapewniającego dostęp do usług oferowanych przez Spółkę za pomocą internetu.
3. Regulamin sporządzony został w oparciu o przepisy Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1219, z 2018 r. poz. 650.).
4. Internetowe Biuro Obsługi Klienta dostępne jest pod adresem - <http://www.ibok.pwik.szczecinek.pl/> .
5. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:
 - „BOK” - Biuro Obsługi Klienta (lokalizacja Szczecinek, Barwice, Biały Bór, Borne Sulinowo, Grzmiąca)
 - „iBOK” – Internetowe Biuro Obsługi Klienta;
 - „Odbiorca” - osoba będąca konsumentem lub niekonsumentem w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego, która zawarła ze Spółką umowę zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków;
 - „Użytkownik” – Odbiorca zarejestrowany w iBOK posiadający Login oraz Hasło;
 - „Formularz rejestracyjny” – dokument umożliwiający uruchomienie procedury aktywacji konta oraz korzystania z iBOK składany elektronicznie lub w BOK.
 - „Hasło i Login” - zestaw znaków służący uwierzytelnieniu Odbiorcy chcącego uzyskać dostęp do Konta Odbiorcy;
6. iBOK jest własnością Spółki a Użytkownikiem może zostać każdy Odbiorca po dokonaniu rejestracji i zaakceptowaniu jej przez pracownika Spółki.

II. Warunki udostępnienia konta

Rejestracja Użytkownika:

1. Rejestracja Użytkownika w iBOK może nastąpić drogą internetową lub osobiście w BOK. W tym celu Odbiorca wypełnia elektroniczny formularz rejestracyjny zamieszczony na stronie <https://www.ibok.pwik.szczecinek.pl> lub formularz papierowy otrzymany w BOK.
2. Podczas rejestracji elektronicznej Odbiorca zobowiązany jest podać login, hasło, nazwę użytkownika, email oraz numer ostatniej faktury celem weryfikacji Odbiorcy. Hasło winno zawierać od 6 do 20 znaków bez znaków polskich.

3. Podczas rejestracji w BOK Odbiorca wypełnia formularz papierowy, natomiast weryfikacja Odbiorcy odbywa się na podstawie dokumentu tożsamości.
4. Proces rejestracji Użytkownika kończy się akceptacją formularza złożonego przez Odbiorcę przez pracownika Spółki nie później niż w terminie 5 dni roboczych od dnia jego złożenia przez Odbiorcę niezależnie czy nastąpiło to w formie papierowej czy elektronicznej.
5. Po dokonaniu rejestracji i zalogowaniu się do iBOK Użytkownik może w zakładce ustawienia, wprowadzić numer swojego telefonu, co umożliwi telefoniczne przekazywanie ewentualnych komunikatów przez Spółkę.
6. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć swoje hasło i login przed dostępem osób niepowołanych. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszystkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do iBOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie loginu i hasła Użytkownika.
7. Po zalogowaniu do iBOK Użytkownik w dowolnym momencie ma możliwość zmiany hasła na inne poprzez kliknięcie w zakładkę „Ustawienia” – zmiana hasła.
8. Spółka zobowiązana jest do usunięcia danych Odbiorcy z listy użytkowników iBOK na każde jego żądanie zgłoszone osobiście w BOK lub poprzez iBOK (zakładka Zgłoszenia). Proces ten trwa nie dłużej niż 30 dni.

III. Zasady korzystania z iBOK

1. Korzystanie z iBOK jest bezpłatne i dostępne 7 dni w tygodniu przez 24 godziny.
2. Spółka może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować usługi dostępne w iBOK a także rozszerzyć lub zawieszać ich działanie oraz dodawać nowe usługi oraz ma prawo do zmiany zasad funkcjonowania iBOK.
3. Spółka ma prawo zablokować dostęp do konta Użytkownika w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
4. Użytkownicy korzystający z iBOK mogą otrzymywać powiadomienia email, a gdy podali numer telefonu również sms w związku z niezapłaconymi fakturami jak i informacje o awariach oraz innych działaniach Spółki mających wpływ na zachowanie ciągłości dostaw wody i odbioru ścieków.
5. Użytkownik może korzystać z następujących funkcji iBOK:
 - 5.1. Faktury – przegląd faktur wystawionych przez PWiK dla Użytkownika z możliwością pobrania obrazu faktury w wersji PDF;
 - 5.2. Zgoda na ekoFaktury – zgoda / dezaktywacja usługi ekoFaktura polegającej na dostarczaniu przez Spółkę obrazu faktury w wersji elektronicznej;
 - 5.3. Umowy – dane o umowach zawartych przez Użytkownika;
 - 5.4. Odczyty – historia odczytów na poszczególnych wodomierzach Użytkownika;
 - 5.5. Rozrachunki – przegląd rozrachunków Użytkownika;
 - 5.6. Zgłoszenia – zgłoszenie awarii lub innych uwag Użytkownika do Spółki. (Zastrzega się, iż zgłoszenie awarii, aby było skuteczne wymaga podania w treści wiadomości numeru telefonu kontaktowego Użytkownika).
 - 5.7. Analizy – analizy zużycia wody i opłat;
 - 5.8. Dane Klienta – podstawowe dane Użytkownika oraz lista jego posesji;
 - 5.9. Wodomierze – dane identyfikujące wodomierze zainstalowane u Użytkownika;

5.10. Ustawienia – możliwość zmiany Hasła, adresu e-mail, nr telefonu Użytkownika;

5.11. Strona główna – wiadomości i komunikaty zamieszczane przez Spółkę.

IV. Informacje techniczne

1. Spółka 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 zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu o czym powiadomi Użytkowników pocztą elektroniczną. Wszystkie zmiany stają się obowiązujące po okresie 14 dni od opublikowania ich na stronach <http://www.ibok.pwik.szczecinek.pl/> oraz powiadomienia Użytkownika.

V. Zakres odpowiedzialności stron

1. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje przekazane poprzez iBOK.
2. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z użytkowania iBOK w każdym czasie, w szczególności, gdy nie zaakceptuje zmian wprowadzonych do Regulaminu. Rezygnacja winna zostać zgodnie z wymogami zapisanymi w rozdziale II. pkt. 8.
3. W przypadku zmiany danych podanych przy składaniu formularza rejestracyjnym oraz wynikających z Umowy w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę / odprowadzania ścieków, Użytkownik jest zobowiązany do ich aktualizacji w iBOK. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek negatywne skutki dla Użytkownika, wynikające z braku posiadania aktualnych danych.

VI. Reklamacje

1. Użytkownicy są uprawnieni do składania reklamacji dotyczących działania iBOK. Zgłoszenie przez Użytkowników wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji odnośnie działania iBOK możliwe jest za pośrednictwem iBOK, poczty elektronicznej na adres: bok@pwik.szczecinek.pl lub pod numerem telefonu 94 37-533-19.
2. Reklamujący zobowiązany jest przytoczyć wszystkie okoliczności faktyczne bądź prawne uzasadniające reklamację pod rygorem ich pominięcia w toku dalszego postępowania.
3. Spółka rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od daty jej wpływu, a w przypadkach szczególnych okres ten może zostać wydłużony do 30 dni.
4. Przy rozpatrywaniu reklamacji Spółka opiera się na zapisach niniejszego Regulaminu oraz przepisach prawa.
5. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Spółka informuje Użytkownika pisemnie lub emailiem.

VII. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych podanych przez Odbiorcę jest Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Szczecinku, 78-400 Szczecinek ul. Bugno 2.
2. Dane kontaktowe inspektora ochrony danych w PWiK iod@pwik.szczecinek.pl.
3. Dane osobowe zbierane są w celu świadczenia Usługi iBOK. Dane mogą zostać udostępnione innym podmiotom jedynie w przypadku, gdy jest to niezbędne do realizacji powyższego celu.
4. Dane osobowe związane ze świadczoną usługą będą przetwarzane do momentu ustania świadczenia usługi, zgodnie z wolą Odbiorcy.
5. Odbiorca ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
6. Odbiorca ma prawo wniesienia skargi do UODO gdy uzna, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r
7. Podanie danych osobowych jest dobrowolne jednak niezbędne do korzystania z Usługi.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 01 czerwca 2018 r.