

**Zarządzenie nr 1/2019
z dnia 22 lutego 2019r.**

**Prezesa Zarządu Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji spółki z o.o.
w Dębnie
w sprawie wprowadzenia Regulaminu Internetowego Biura Obsługi Klienta**

§1.1. Wprowadza się Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji spółki z o.o. w Dębnie.

2. Treść Regulaminu stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

PREZES ZARZĄDU

mgr inż. Sławomir Szymenyszyn

**Regulamin Internetowego
Biura Obsługi Klienta
Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji spółki z o.o. w Dębnie**

I. Postanowienia ogólne

§ 1.

1. Regulamin określa zasady korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług internetowych. Odbiorca usług jest zobowiązany do zapoznania się z Regulaminem przed rozpoczęciem korzystania z usług e-BOK. Wyrażenie zgody na przestrzeganie Regulaminu jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków Regulaminu. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej <http://www.pwikdebno.pl/w> formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie, odtwarzanie i wydrukowanie oraz w Biurze Obsługi Klienta w siedzibie spółki.
2. Serwis e-BOK jest własnością Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji spółki z o.o. z siedzibą w Dębnie, ul. Droga Zielona 1, 74-400 Dębno, zarejestrowanej w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Szczecin-Centrum w Szczecinie pod numerem KRS 0000028035, posiadającą adres e-mail: sekretariat@pwikdebno.pl, prowadzącą działalność w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków na podstawie zezwolenia: decyzja Zarządu Miasta i Gminy Dębno znak BN-7036/02/01 z dnia 18 września 2002r. oraz Zarządu Gminy Boleszkowice znak 1/2002.
3. Dostęp do Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) możliwy jest poprzez stronę internetową <http://www.pwikdebno.pl/> lub bezpośrednio przez <https://e-bok.pwikdebno.pl/apex/f?p=100:101>.
4. Funkcjonowanie e-BOK nadzoruje Dział Obsługi Klienta zwany dalej Operatorem.
5. Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne.
6. Do poprawnego korzystania z e-BOK wymagany jest system operacyjny Microsoft Windows w wersji 7, 8.1, 10 lub system Mac OS X 10.10, dostęp do internetu oraz przeglądarka internetowa. Aplikacja e-BOK poprawnie współpracuje z najnowszymi wersjami przeglądarek” Mozilla Firefox, Google Chrome, Internet Explorer, Safari.
7. Administratorem danych osobowych jest Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Dębnie przy ulicy Droga Zielona 1, 74-400 Dębno. Dane przetwarzane są na podstawie art. 6 ust. 1 litera „a” ogólnego 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 (RODO), za zgodą Użytkownika, w celu realizacji usługi Elektronicznego Biura Obsługi Klienta. Dane nie będą udostępniane, ani nie przekazywane do państwa trzeciego, ani organizacji międzynarodowej. Odbiorcami danych mogą być podmioty zajmujące się obsługą informatyczną administratora danych. Użytkownik ma prawo wycofania zgody w dowolnym momencie. Dane osobowe będą przetwarzane do ewentualnego odwołania zgody, a po takim odwołaniu, przez okres przedawnienia roszczeń przysługujących administratorowi danych i w stosunku do niego. Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do swoich danych, ich poprawiania, sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przeniesienia oraz wniesienia skargi do organu nadzorczego. Dane nie będą podlegać zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do realizacji wskazanego celu. Zgoda na przetwarzanie danych może być cofnięta, jednak uniemożliwi to realizację usługi e-BOK.

§2.

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- **Administrator** - Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji spółka z o.o. w Dębnie, ul. Droga Zielona 1, 74-400 Dębno, będąca Administratorem Danych Osobowych Użytkowników e-BOK,
- **e-BOK** - Internetowe Biuro Obsługi Klienta,
- **Odbiorca usług** – osoba fizyczna lub prawna, albo inna jednostka nieposiadająca osobowości prawnej, będąca stroną zawartej Przedsiębiorstwem Wodociągów i Kanalizacji spółką z o.o. w Dębnie umowy na dostawę wody lub/i odprowadzanie ścieków,
- **Użytkownik** - odbiorca usług zarejestrowany w Internetowym Biurze Obsługi Klienta (e-BOK), posiadający login i hasło,
- **Login** - numer identyfikacyjny, który nadaje Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji spółka z o.o. w Dębnie każdemu odbiorcy usług,
- **Hasło** - kombinacja minimum 6 znaków, zapewniająca użytkownikowi wyłączność dostępu do Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK),
- **Rozporządzenie** - Rozporządzenie 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016).

II. Rejestracja

§ 3.

1. Przed rejestracją Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu.
2. Zarejestrowanie Użytkownika może nastąpić tylko drogą internetową poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego umieszczonego na stronie [http:// www.pwikdebno.pl/](http://www.pwikdebno.pl/)
3. Administrator zastrzega sobie prawo weryfikacji danych zawartych w formularzu zgłoszeniowym, w tym umocowania osoby składającej formularz zgłoszeniowy.
4. Po wypełnieniu i wysłaniu przez Użytkownika drogą elektroniczną wypełnionego formularza następuje automatyczne przesłanie w ciągu 24 h, na podany adres e-mail informacji zwrotnej zawierającej login i hasło.
5. Przy pierwszym logowaniu Użytkownik powinien zmienić wygenerowane w e-BOK hasło na własne. Użytkownik zobowiązany jest przechowywać login i hasło w sposób zabezpieczający je przed dostępem osób trzecich.
6. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Użytkownika z listy użytkowników e-BOK na każde jego żądanie.
7. Administrator zobowiązany jest do niezwłocznego sprostowania danych Użytkownika znajdującego się na liście użytkowników e-BOK na każde jego żądanie
8. W przypadku rozwiązania umowy na dostarczanie wody lub/i odprowadzanie ścieków Administrator zobowiązany jest zablokować dostęp do konta Użytkownika w terminie 30 dni kalendarzowych od daty rozwiązania ww. umowy.

III. Korzystanie z usług e -BOK

§ 4.

1. Użytkownik może korzystać z następujących usług:
 - a.) przeglądać/uaktualniać swoje dane kontaktowe,

- b) przeglądać umowy będące podstawą regulacji pomiędzy Administratorem a Odbiorcą usług w zakresie dostarczania wody i przyjmowania ścieków do oczyszczenia,
 - c) przeglądać wystawione faktury za usługi, dokonane wpłaty oraz stan salda na koncie wraz z odsetkami naliczonymi w notach, wydrukować obraz faktury,
 - d) sprawdzić historię odczytów i wymian wodomierzy oraz przekazać informację o stanie wodomierza w przypadku, gdy z przyczyn niezależnych od PWiK spółki z o.o. w Dębnie nie dokonano odczytu.
 - e) zgłosić akceptację e – faktury, zmianę adresu e-mail dla e-faktury, wycofanie akceptacji e-faktury.
 - f) zgłosić zamontowanie, wymianę, zdemontowanie wodomierza ogrodowego.
 - g) zgłosić awarię, skargę na złą jakość wody,
 - h) zgłosić zmianę danych strony umowy,
 - i) złożyć reklamację lub wysłać pismo innej treści.
2. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania e-BOK. O zmianach Użytkownicy zostaną powiadomieni drogą elektroniczną.
3. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta, w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez Użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.

IV. Odpowiedzialność

§ 5.

1. Administrator podejmie wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie serwisu, w zakresie możliwości wynikających z dostępu poziomu technicznego.
2. Zgłoszenie przez Użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących funkcjonowania serwisu e-BOK możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: bok@pwikdebno.pl lub pod numerem telefonu 95 760 8150.
3. Administrator nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.
4. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą e-BOK.
5. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła użytkownika przez osoby trzecie.
6. Spółka podejmuje odpowiednie środki, aby w zwięzłej, przejrzystej, zrozumiałej i łatwo dostępnej formie, jasnym i prostym językiem udzielić osobie, której dane dotyczą, wszelkich informacji, o których mowa w art. 13 i 14 Rozporządzenia, oraz prowadzić z nią wszelką komunikację na mocy art. 15 – 22 i 34 Rozporządzenia.
7. Informacje uzyskane za pośrednictwem e-BOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez Administratora postanowień umowy o zaopatrzenie w wodę lub/i odprowadzanie ścieków, w szczególności błędnych rozliczeń. W przypadku, gdy informacje uzyskane przez Użytkownika za pośrednictwem e-BOK są jego zdaniem nieprawidłowe, obowiązany jest on zachować procedurę reklamacyjną określoną w Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Dębno.
8. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn zawinionych przez Użytkownika w związku z korzystaniem przez niego z e-BOK.

PREZES ZARZĄDU


mgr inż. Sławomir Semenyszyn