

Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) w Przedsiębiorstwie Komunalnym Gminy Konstantynów Łódzki Sp. z o.o.

§ 1

Postanowienia ogólne

- Zgodnie z art. 8 ust. 1 pkt. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2019.123 z dnia 2019.01.21) wprowadza się Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta „**e-BOK**” zwany dalej „**Regulaminem**”.
- Regulamin** określa zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (**e-BOK**) w Przedsiębiorstwie Komunalnym Gminy Konstantynów Łódzki Spółka z o.o. a w szczególności zakładania, udostępniania i wykorzystywania indywidualnego konta **Użytkownika** umożliwiającego dostęp do zindywidualizowanych informacji finansowo księgowych i innych.
- Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

Administrator -	Przedsiębiorstwo Komunalne Gminy Konstantynów Łódzki Sp. z o.o., ul. Jana Pawła II 44, 95-050 Konstantynów Łódzki w skrócie PKGKŁ Sp. z o.o.
Odbiorca -	osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej z PKGKŁ Sp. z o.o. z siedzibą w Konstantynowie Łódzki ul. Jana Pawła II pisemnej umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzania ścieków ;
Użytkownik -	Odbiorca zarejestrowany w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta (e-BOK), posiadający indywidualny Login i Hasło ;
Umowa -	obowiązująca umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzania ścieków;
Login -	indywidualny numer/identyfikator, który PKGKŁ Sp. z o.o. nadało każdemu Odbiorcy podczas zawierania umowy (znajduje się na każdej fakturze);
Hasło -	kombinacja liter, cyfr i znaków gwarantująca Użytkownikowi bezpieczny dostęp do e-BOK .
- e-BOK** jest własnością PKGKŁ Sp. z o.o.
- Korzystanie z usług **e-BOK** jest bezpłatne.
- Warunkiem korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (**e-BOK**) jest posiadanie aktualnej **Umowy** o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
- Usługa **e-BOK** dostępna jest dla **Odbiorców** korzystających z najnowszych przeglądarek internetowych typu: Internet Explorer, Firefox, Chrome, które mają włączoną akceptację plików cookie.
- W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane, **Administrator** nie gwarantuje poprawności pracy portalu **e-BOK** i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.

§ 2

Rejestracja

- Przed rejestracją **Odbiorca** zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego **Regulaminu**. **Regulamin** dostępny jest na stronie internetowej www.pkgkl.pl oraz w Punkcie Obsługi Klienta w siedzibie PKGKŁ Sp. z o.o. 95-050 Konstantynów Łódzki ul. Jana Pawła II 44.
- Zarejestrowanie Odbiorcy w **eBOK** następuje podczas zawierania umowy i podanie adresu mailowego używanego do korespondencji, aktywacja konta dla nowego użytkownika następuje po kliknięciu Opcji Odzyskaj hasło na platformie eBOK. Na podany adres email zostanie wysłane hasło tymczasowe którego należy użyć do pierwszego wejścia na swoje konto w eBOK'u.
- Po pierwszym zalogowaniu **Użytkownik** będzie zmuszony do zmiany hasła w **e-BOK'u** na hasło własne (znane tylko Użytkownikowi).
- Login i Hasło** przypisane są jednemu **Użytkownikowi**.

5. **Użytkownik** odpowiada samodzielnie i bezpośrednio za jakość i siłę szyfrowania hasła dobierając jego treść tak aby nie stanowiło łatwej do złamania kombinacji liter i cyfr.
6. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie trwania umowy.

§ 3

Rodzaje i zakres usług oferowanych poprzez e-BOK

W ramach usługi **Użytkownik** ma możliwość:

1. Zgłaszania zmiany danych takich jak: zmiana numeru telefonu kontaktowego.
2. Przeglądania informacji związanych z aktualnymi i archiwalnymi płatnościami za zużytą wodę i/lub odprowadzone ścieki.*
3. Sprawdzania i podawania/zgłaszania odczytów stanów wodomierza/wodomierzy.
4. Dostępu do regulaminów.
5. Zgłoszenia reklamacji, uwag, wniosków.
6. Przeglądania informacji o planowanych przerwach w dostawie wody, rozbudowie, modernizacji sieci wodociągowo kanalizacyjnej.
7. Zmiany ustawień hasła do własnego konta.

§ 4

Odpowiedzialność i uprawnienia

1. Użytkownik zobowiązany jest do zabezpieczenia hasła i loginu do serwisu **e-BOK** przed korzystaniem przez osoby nieupoważnione. Za skutki wynikające z korzystania z portalu **e-BOK** przez osoby nieuprawnione odpowiedzialność ponosi **Użytkownik**.
2. Użytkownik odpowiada za prawidłowe przekazywanie danych do portalu **e-BOK** w celu realizacji usługi.
3. **Administrator** odpowiada za prawidłowe funkcjonowanie portalu **e-BOK**. Wszelkie, stwierdzone nieprawidłowości w zakresie działania systemu należy niezwłocznie zgłosić **Administratorowi**.

§ 5

Rezygnacja z usługi e-BOK

1. **Użytkownik** usług jest uprawniony do rezygnacji z usługi **e-BOK** i przekazania w formie pisemnej oświadczenia o rezygnacji.
2. **Administrator** traci prawo do obsługi konta w terminie do 30 dni od dnia otrzymania oświadczenia o rezygnacji.
3. Ponowna aktywacja usługi wymaga powtórzenia procedur opisanych w § 2 niniejszego **Regulaminu**.
4. W przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków przez **Odbiorcę** usługa wygasa z dniem rozwiązania **Umowy**.

§ 6

Postępowanie reklamacyjne

1. **Użytkownik** ma prawo zgłosić reklamację dotyczącą nienależytego wykonania przez **Administratora** obowiązków wynikających z niniejszego **Regulaminu**.
2. Reklamacje zgłaszane mogą być są w formie pisemnej lub elektronicznej na adres: PKGKŁ Sp. z o.o. 95-050 Konstancinów Łódzki ul. Jana Pawła II 44 lub na adres mailowy: ebok@pkgkl.pl
3. Reklamujący zobowiązany jest przytoczyć wszystkie okoliczności faktyczne bądź prawne uzasadniające reklamację pod rygorem ich pominięcia w toku dalszego postępowania.
4. Przy rozpatrywaniu reklamacji PKGKŁ SP. z o.o. opiera się na postanowieniach niniejszego **Regulaminu** oraz przepisach prawa. Po rozpatrzeniu reklamacji PKGKŁ Sp. z o.o. powiada pisemnie lub mailowo **Użytkownika** o sposobie jej rozpatrzenia.
5. Reklamacja rozpatrzona zostanie w ciągu 14 dni od dnia jej otrzymania pod warunkiem, że sprawa nie będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian związanych z oprogramowaniem portalu **e-BOK**.

§ 7

Ochrona danych osobowych

1. Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2018.1000 z 2018.05.24) oraz Rozporządzeniem 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 (dalej zwane „RODO”) informujemy:
 - Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Przedsiębiorstwo Komunalne Gminy Konstantynów Łódzki Spółka z o.o. z siedzibą w Konstantynowie Łódzkim 95-050 ul. Jana Pawła II 44;
 - Dane kontaktowe do Inspektora Ochrony Danych w PKGKŁ Spółka z o.o.: tel. 500 504 137, email: iod@pkgkl.pl;
 - Podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest realizacja usługi zgodna z zawartą z PKGKŁ Sp. z o.o. **Umową** oraz zgoda wyrażona podczas rejestracji w portalu **e-BOK**. (art. 6 ust. 1 lit. a – RODO)
 - Dane osobowe mogą zostać udostępnione: podmiotom z którymi PKGKŁ Sp. z o.o. ma podpisaną stosowną umowę powierzenia danych w celu świadczenia usług: IT, prawnych, podatkowych, rachunkowych i audytorskich; podmiotom uprawnionym do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa, bankom w zakresie obsługi płatności.
 - Pani/Pana dane osobowe przechowywane będą przez cały okres trwania umowy lub w przypadku, gdy podstawą przetwarzania danych osobowych była zgoda – do momentu jej odwołania. Okres ten może zostać przedłużony w przypadku konieczności dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami przez Administratora
 - Posiada Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo do ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu*.
 - Przysługuje Pani/Panu również prawo wniesienia skargi do właściwego organu nadzorczego w zakresie ochrony danych osobowych, w chwili, gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych dotyczących Pani/Pana narusza przepisy o ochronie danych osobowych, w tym przepisy RODO.
 - Państwa dane osobowe mogą być przetwarzane w sposób zautomatyzowany ale nie będą profilowane.
 - Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest dobrowolne, niemniej jest ono warunkiem realizacji usług dostarczanych przez **e-BOK**.

* Posiadane prawa dotyczą danych przechowywanych przez portal e-BOK, nie dotyczą danych niezbędnych do realizacji usług wynikających z zawartej umowy na dostarczanie wody i/lub odprowadzenie ścieków.

§ 8

Postanowienia końcowe

1. **e-BOK** jest dostępny dla **Użytkowników** przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
2. **Administrator** zastrzega sobie możliwość czasowego zawieszenia usługi **e-BOK** celem przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz możliwość zaprzestania świadczenia ww. usługi w każdym czasie bez podania przyczyny. O powyższym zdarzeniu **Użytkownik** zostanie niezwłocznie powiadomiony poprzez umieszczenie na stronie internetowej portalu stosownej informacji.
3. **Administrator** zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania **e-BOK**.
4. **Administrator** ma prawo zablokować dostęp do konta **Użytkownika** w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym **Regulaminem** lub przepisami prawa.
5. **Administrator e-BOK** nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usługi wynikające z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych, na które **Administrator e-BOK** nie ma wpływu.
6. **Administrator e-BOK** nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do portalu **e-BOK**, jeżeli wynika to z błędnej rejestracji lub błędnego logowania się **Użytkownika**.
7. Informacje uzyskane za pośrednictwem **e-BOK** nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez **Administratora e-BOK** postanowień umów zawartych z **Użytkownikami e-BOK**, w szczególności

- błędnych rozliczeń. **Administrator e-BOK** nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem **e-BOK**.
8. **Użytkownik** ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym **e-BOK** oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą **e-BOK**.
9. W przypadku uzyskania przez **Administratora** wiadomości o korzystaniu przez **Użytkownika** z usługi **e-BOK** niezgodnie z Regulaminem lub z obowiązującymi przepisami, **Administrator** może przetwarzać dane osobowe **Użytkownika** w zakresie niezbędnym do ustalenia odpowiedzialności **Użytkownika**, pod warunkiem że utwali dla celów dowodowych fakt uzyskania oraz treść tych wiadomości.
10. **Administrator** zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w niniejszym Regulaminie oraz zakończenia świadczenia usług **e-BOK** w każdym czasie bez potrzeby podania przyczyny. O powyższym **Użytkownik** niezwłocznie zostanie poinformowany w formie elektronicznej lub pisemnej. Korzystanie z portalu **e-BOK** jest możliwe tylko przez **Użytkowników e-BOK**, którzy zaakceptowali aktualną wersję **Regulaminu**.
11. W przypadku zmian w **Regulaminie** **Użytkownik** zostanie o tym fakcie powiadomiony odpowiednim komunikatem oraz poproszony o ponowną akceptację nowego **Regulaminu**. Brak takiej akceptacji uniemożliwi kontynuację korzystania z usług **e-BOK**.
12. Treść niniejszego **Regulaminu** dostępna jest na stronie internetowej **Administratora**: www.pkgkl.pl w zakładce dla Klienta -> e-BOK.
13. **Regulamin** zostaje udostępniony **Użytkownikowi e-BOK** przed skorzystaniem z portalu **e-BOK**, a także w każdym przypadku na żądanie **Użytkownika**.
14. **Regulamin** wchodzi w życie z dniem jego opublikowania na stronie internetowej **Administratora**.
15. W sprawach nieuregulowanych **Regulaminem** zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne właściwe przepisy szczególne.

Data: 17.10.2022 r.

Prezes Zarządu

Zastępca Prezesa Zarządu

Zatwierdził: Sebastian Kwiatkowski

Aleksandra Kolasa