**REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG ELEKTRONICZNEGO**

**BIURA OBSŁUGI KLIENTA**

**w Pniewskim Przedsiębiorstwie Komunalnym Sp. z o.o. z siedzibą w Pniewach**

**§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (EBOK), (zwany dalej Regulaminem), określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną poprzez wykorzystanie Platformy EBOK, przez Pniewskie Przedsiębiorstw Komunalne Sp. z o.o. z siedzibą w Pniewach,   
w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług internetowych.

2. EBOK jest własnością Pniewskiego Przedsiębiorstwa Komunalnego Sp. z o.o. z siedzibą w Pniewach, przy ul. Wspólnej 6, 62-045 Pniewy, wpisanego do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000177961, legitymującego się numerem NIP 787-14 - 26 - 929, adres e-mail: [biuro@ppk-pniewy.pl](mailto:biuro@ppk-pniewy.pl)

3. Przedsiębiorstwo jest administratorem danych osobowych zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych ( DZ.U. Z 20002 roku Nr 101 poz. 926   
z późniejszymi zmianami).

4. EBOK jest dostępne na stronie internetowej: ppk-pniewy.pl

5. Korzystanie z EBOK jest bezpłatne.

6. EBOK jest dostępny dla Użytkowników 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Administrator zastrzega możliwość dokonywania przerw w dostępie do EBOK w związku   
z koniecznością przeprowadzenia konserwacji lub awariami systemu.

7. Regulamin spełnia wymogi art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2002 nr 144 poz. 1204 z późn. zm.).

**§ 2 Oznaczenia**

Regulamin w dalszej zawiera części następujące oznaczenia:

1. **EBOK** - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne na stronie internetowej Przedsiębiorstwa na stronie: ppk-pniewy.pl

2. **Przedsiębiorstwo** - Pniewskie Przedsiębiorstwo Komunalne Sp. z o.o. z siedzibą   
w Pniewach, przy ul. Wspólnej 6, 62-045 Pniewy, wpisane do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000177961, legitymującego się numerem NIP 787-14 – 26 – 929.

3. **Klient** – podmiot (osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej), który zawarł z Przedsiębiorstwem umowę o zaopatrzenie w wodę lub/i odprowadzanie ścieków lub/i świadczenie innych usług dodatkowych.

4. **Użytkownik** – Klient zarejestrowany w EBOK.

5. **Rejestracja** – proces mający na celu utworzenie konta Klienta w EBOK.

6. **Login** – indywidualny ciąg znaków lub adres e-mail służący do identyfikacji Klienta.

7. **Hasło** – losowy ciąg znaków znanych wyłącznie Użytkownikowi, zapewniający wyłączność dostępu do EBOK .

8. **Administrator EBOK** – osoba nadzorująca i kontrolująca prawidłowe funkcjonowanie EBOK.

9. **Usługa EBOK** – usługa wysyłania i odbierania danych pomiędzy systemem Przedsiębiorstwa, a Platformą EBOK za pomocą systemów teleinformatycznych.

10. **Konto EBOK** – konto Użytkownika w EBOK.

10. **e-Faktura** – obraz faktury stworzony w programie pozwalającym na tworzenie obrazu pliku.

11. **Przeglądarka internetowa** – program komputerowy do przeglądania dokumentów   
w standardzie HTML niezbędny do korzystania z usługi EBOK.

12. **Logowanie** – wejście do platformy EBOK za pomocą login i hasła.

13. **Wylogowanie** – wyjście z platformy EBOK za pomocą opcji „wyloguj się”.

**§ 3 Warunki udostępnienia i korzystania z EBOK, zawarcie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną**

1. Użytkownikiem może być wyłącznie Klient będący stroną umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków i/lub usług dodatkowych zawartej z Przedsiębiorstwem.

2. Udostępnienie Klientowi usługi następuje po spełnieniu łącznie przez Klienta poniższych warunków:

a) posiada umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków i/lub usług dodatkowych,

b) zaakceptował niniejszy regulamin,

c) posiadają wodomierze z odczytem radiowym.

3. Umowa o świadczenie usług (EBOK) drogą elektroniczną z Przedsiębiorstwem zostaje zawarta automatycznie z każdym klientem, który zaakceptuje warunki niniejszego regulaminu.

**§ 4 Procedura aktywacji konta**

1. Procedura aktywacji konta:

a) W celu aktywacji konta wymaganym jest stawienie się osobiście w Biurze Obsługi Klienta ul. Rynek 11A w Pniewach i potwierdzenie swojej tożsamości dowodem osobistym.

b) Hasło wymagalne do pierwszego zalogowania na konto wydawane jest po pisemnej akceptacji regulaminu przez klienta.

2. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie korzystania z systemu EBOK.

3. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć login oraz hasło przed dostępem osób trzecich.

4. Rozwiązanie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków i/lub innych usług skutkuje usunięciem danych osobowych z systemu oraz unieważnieniem loginu i hasła przez Administratora.

5. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w wypadku stwierdzenia,   
że użytkownik korzysta z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem   
lub przepisami prawa.

**§ 5 Wymagania techniczne**

1. Do prawidłowego działania EBOK wymagana jest:

a) przeglądarka internetowa,

1) Microsoft Edge w wersji 40.15063.0 lub wyższej,

2) Mozilla Firefox w wersji 53.0 lub wyższej,

3) Chrome w wersji 58.0 lub wyższej,

b) oprogramowanie do odczytywania plików PDF

2. W przypadku niespełnienia przez Użytkownika warunków wskazanych w pkt 1, Administrator EBOK nie gwarantuje poprawności pracy EBOK.

**§ 6 Korzystanie z EBOK**

1. Użytkownik może korzystać z następujących usług udostępniane w następujących zakładkach:

a) Moje dane,

b) Saldo,

c) Rachunki i płatności,

d) Kalendarz płatności,

e) Wodomierze,

f) Sprawy,

g) Dokumenty,

h) Wiadomości,

i) Kontakt.

2. Prezentacja graficzna w EBOK nie może służyć do weryfikacji danych prezentowanych   
na fakturach, nadrzędne są dane uwidocznione na fakturach.

3. Synchronizacja danych następuje codziennie od poniedziałku do piątku. W czasie synchronizacji danych mogą nastąpić przerwy w świadczeniu usługi.

4. Dane wprowadzone do konta EBOK mogą być widoczne dla Użytkownika do 24 godzin   
po przeprowadzeniu pierwszej synchronizacji danych, przypadającej po umieszczeniu danych w EBOK.

5. Zabronione jest dostarczanie przez Użytkownika za pomocą EBOK treści o charakterze bezprawnym.

**§ 7 Postępowanie reklamacyjne**

1. Klient ma prawo do składania reklamacji. Reklamacje zgłaszane są:
   1. za pośrednictwem EBOK,
   2. pisemnie lub ustnie w siedzibie Przedsiębiorstwa ul. Wspólna 6, 62-045 Pniewy   
      lub w Biurze Obsługi Klienta ul. Rynek 11A, 62-045 Pniewy,
   3. telefonicznie 61 29 10 320,
   4. drogą elektroniczną: [biuro@ppk-pniewy.pl](mailto:biuro@ppk-pniewy.pl).
2. W razie stwierdzenia przez Klienta nieprawidłowości w funkcjonowaniu systemu EBOK, powinien on przekazać reklamację, zawierającą opis stwierdzonych nieprawidłowości oraz oczekiwany sposób załatwienia reklamacji. Przedsiębiorstwo może się zwrócić do Klienta   
   o przedstawienie dodatkowych informacji, niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
3. Złożone reklamacje zostaną rozpatrzone w terminie 14 dni od daty wpływu, a Klient składający zostanie poinformowany na piśmie o stanowisku Przedsiębiorstwa.

**§ 8 Zabezpieczenia dostępu do EBOK**

1. Dostęp do systemu jest możliwy jedynie po poprawnej identyfikacji Użytkownika   
na podstawie loginu i hasła.

2. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za skutki ujawnienia przez Użytkownika osobom trzecim informacji, które mogą skutkować realizacją dyspozycji złożonych   
przez osobę nieuprawnioną, posługującą się numerem identyfikacyjnym i hasłem Użytkownika.

**§ 9 Przetwarzanie danych osobowych**

1. Przedsiębiorstwo przetwarza dane Użytkownika w celu i zakresie określonym w ustawie.

2. Dane wykorzystywane w EBOK są utrwalane, przechowywane i zabezpieczane tylko   
w ramach obowiązującego prawa, w tym:

a) ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r. Nr 144, poz.1204 ze zm.),

b) ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 ze zm.).

3. Akceptacja Regulaminu stanowi jednocześnie zgodę na przetwarzanie danych osobowych użytkownika w zakresie, w jakim będzie to niezbędne do prawidłowego działania EBOK.

4. Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu (wglądu) do treści swoich danych oraz ich poprawiania.

**§ 10 Rezygnacja z EBOK**

1. Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z usług EBOK.
2. Rezygnacja z EBOK następuje poprzez pisemne oświadczenie użytkownika złożone osobiście w siedzibie Przedsiębiorstwa ul. Wspólna 6, 62-045 Pniewy lub w Biurze Obsługi Klienta ul. Rynek 11A, 62-045 Pniewy lub za pośrednictwem EBOK.

**§ 11 Rozwiązanie umowy**

1. W przypadku naruszenia warunków regulaminu lub przepisów prawa przez Użytkownika umowa określona w pkt. 1 zostaje rozwiązana w trybie natychmiastowym.

**§ 12 Postanowienia końcowe**

1. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klientów EBOK zgodnie z niniejszym Regulaminem, umową o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków wraz z innymi uregulowaniami stanowiącymi integralną część cytowanej umowy oraz ustawa o świadczeniu usług droga elektroniczną (Dz. U. Nr 144 poz.1204 z dnia 18 lipca 2002 r. z pózn. zm.). Zmiana Regulaminu nie powoduje zmiany umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków.

2. Przedsiębiorstwo zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w niniejszym regulaminie z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się wprowadzenie nowych lub nowelizacje obowiązujących przepisów prawnych, dostosowanie do koniecznych zmian wprowadzanych w obowiązującym systemie informatycznym.

3. W przypadku dokonania zmiany w Regulaminie, Administrator poinformuje o tym niezwłocznie Użytkowników poprzez publikację jednolitego tekstu Regulaminu na stronie internetowej Przedsiębiorstwa oraz poprzez umieszczenie stosownego komunikatu w EBOK.

4. Zmiany wchodzą w życie z chwilą 14 dni od daty udostępnienia użytkownikowi regulaminu na stronie internetowej Przedsiębiorstwa.

5. Korzystanie z EBOK po wprowadzeniu zmian do regulaminu równoznaczne jest   
z akceptacją zmian.