



Pniewskie Przedsiębiorstwo Komunalne Sp. z o.o.

ul. Wspólna 6; 62 – 045 Pniewy

**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 Przedsiębiorstwo 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
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

tel. 61 291 03 20, fax. 61 291 03 29, e-mail: biuro@ppk-pniewy.pl www. ppk-pniewy.pl

Sąd Rejonowy – Poznań Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczego Krajowego Rejestru Sądowego

NIP 787 14 26 929,

KRS 0000177961,

REGON 630789190,

Kapitał zakładowy Spółki 13 803 500 PLN

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 wymagany 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:

- a) za pośrednictwem EBOK,
- b) pisemnie lub ustnie w siedzibie Przedsiębiorstwa ul. Wspólna 6, 62-045 Pniewy lub w Biurze Obsługi Klienta ul. Rynek 11A, 62-045 Pniewy,
- c) telefonicznie 61 29 10 320,
- d) drogą elektroniczną: 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 drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144 poz.1204 z dnia 18 lipca 2002 r. z późn. 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 wchodzi 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.