

# **Regulamin korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o. o. w Hajnówce**

## **I. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

### § 1

1. Regulamin określa zasady korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta, w szczególności zakładania, udostępniania i wykorzystywania indywidualnego konta Użytkownika, zapewniającego dostęp do usług oferowanych przez Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o. o. w Hajnówce drogą elektroniczną oraz zabezpieczania przez PWiK Sp. z o.o. informacji dotyczących Odbiorców i Użytkowników.

2. Postanowienia Regulaminu są dla Stron wiążące.

3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy kodeksu cywilnego, ustawy o ochronie danych osobowych oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

### § 2

Internetowe Biuro Obsługi Klienta jest dostępne pod adresem: <https://ibok.pwik-hajnowka.pl>

### § 3

Użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć następująco:

- PWiK - Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Hajnówce z siedzibą przy ulicy Słowackiego 29, 17-200 Hajnówka.
- Odbiorca - każdy Klient, który korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy zawartej z PWiK,
- IBOK - Internetowe Biuro Obsługi Klienta,
- Użytkownik - Odbiorca zarejestrowany w IBOK, posiadający login i hasło,
- Login - ciąg znaków jednoznacznie identyfikujących Użytkownika w IBOK,
- Hasło - kombinacja znaków zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do IBOK.

## **II. WARUNKI UTWORZENIA I UDOSTĘPNIENIA KONTA**

### § 4

1. Utworzenie konta w IBOK jest dobrowolne.

2. Korzystanie z iBOK jest możliwe wyłącznie dla Klientów, którzy zaakceptowali warunki niniejszego regulaminu oraz wyrazili zgodę na przetwarzanie ich danych osobowych w rozumieniu art. 6 ust. 1 lit. a rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urzęd. Unii Europ. z dnia 04.05.2016 r. L 119/1), dalej jako „rodo” oraz ustawy z dnia 10.05.2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1781 z późn. zm.), w celu prawidłowego korzystania z usługi iBOK, umieszczając odpowiednie adnotacje na stronie internetowej [www.pwik-hajnowka.pl](http://www.pwik-hajnowka.pl) w zakładce „iBOK”. Klient ma możliwość w każdym czasie do wycofania wcześniej udzielonej zgody na przetwarzanie swoich danych osobowych, przy czym cofnięcie zgody nie ma wpływu na zgodność przetwarzania, którego dokonano na jej podstawie przed cofnięciem zgody.

3. Tekst niniejszego Regulaminu jest dostępny na stronie internetowej [www.pwik-hajnowka.pl](http://www.pwik-hajnowka.pl), w zakładce „Strefa Klienta” – „Formularze” oraz w Biurze Obsługi Klienta PWiK Sp. z o.o. przy ul. Słowackiego 29 w Hajnówce.

4. Do bazy danych iBOK wprowadza się w szczególności następujące, podstawowe dane Klienta: numer telefonu, adres e-mail Klienta

#### § 5

Odbiorca (Użytkownik) wyraża zgodę na wykonywanie usługi polegającej na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemów teleinformatycznych, przy czym dane te są szyfrowane i transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne.

### **III. REJESTRACJA**

#### § 6

1. Przed rejestracją Klient zobligowany jest do zapoznania się i zaakceptowania warunków niniejszego Regulaminu na stronie internetowej [www.pwik-hajnowka.pl](http://www.pwik-hajnowka.pl), w zakładce „iBOK” PWiK Sp. z o. o. w Hajnowce
2. Po zarejestrowaniu się Odbiorca w ciągu 7 dni otrzymuje zwrótną informację na podany wcześniej adres e-mail o aktywowaniu lub nieaktywowaniu konta do korzystania z usług iBOK.
3. Login i hasło przyporządkowane są tylko jednemu Użytkownikowi. Hasło jest przechowywane w postaci zaszyfrowanej, niedostępnej dla innych Użytkowników oraz pracowników Spółki.
4. W przypadku, gdy Użytkownik zapomni hasła dostępu do iBOK, może na stronie logowania zaznaczyć opcję „Zapomniałem hasła”, która automatycznie wygeneruje i wyśle nowe, tymczasowe hasło na podany podczas rejestracji adres e-mail.
5. Zaleca się zmianę hasła co 30 dni.
6. Dane dostępne w systemie IBOK są aktualizowane z 24 godzinnym opóźnieniem.

### **IV. ZASADY KORZYSTANIA Z IBOK**

#### § 7

Korzystanie z IBOK jest bezpłatne, przy czym z IBOK może korzystać wyłącznie Odbiorca.

#### § 8

1. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji do PWiK dotyczących funkcjonowania IBOK.
2. Reklamacje dotyczące funkcjonowania IBOK mogą być składane w formie ustnej osobiście, pisemnej.
3. Reklamacje będą rozpatrywane bez zbędnej zwłoki w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty ich złożenia PWiK.
4. O sposobie załatwienia reklamacji Użytkownik zostanie poinformowany pisemnie lub pocztą elektroniczną.

### **V. INFORMACJE TECHNICZNE**

#### § 9

1. PWiK dokłada należytej staranności w celu zapewnienia poprawnego działania IBOK w zakresie możliwości wynikających z dostępnego poziomu technicznego użytkowanego systemu informatycznego.
2. PWiK dopuszcza tymczasowe przerwy konserwacyjne oraz aktualizacyjne w dostępie do systemu.
3. PWiK nie ponosi odpowiedzialności za:
  - przerwy w dostępności usługi wywołane zdarzeniami losowymi, a w szczególności awariami urządzeń, awariami sieci teleinformatycznych lub sieci energetycznych i innymi podobnymi zdarzeniami,
  - szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych,
  - rzetelność danych przekazanych do IBOK przez Użytkownika,

- skutki wynikające z wejścia w posiadanie danych dostępu do konta IBOK Użytkownika przez osoby trzecie, chyba że jest to wynikiem zdarzeń, za które odpowiedzialność ponosi PWiK,
- bezprawne działania osób trzecich, ingerujących w system komputerowy Użytkownika, polegające między innymi na włamaniach i działaniu wirusów komputerowych,
- jakiegokolwiek negatywne skutki wynikające z braku aktualnych danych Użytkownika w związku z niedopełnieniem przez Użytkownika obowiązku ich aktualizacji,
- następstwa wynikające z naruszeń niniejszego Regulaminu dokonanych przez Użytkownika.

## § 10

1. Administratorem danych osobowych jest PWiK.
2. PWiK przetwarza dane osobowe Odbiorcy i Użytkownika w celu świadczenia usługi związanej z , korzystaniem z IBOK.
3. Podanie danych osobowych przez Odbiorcę i Użytkownika jest dobrowolne, ale niezbędne w celu utworzenia i udostępnienia konta oraz korzystania z IBOK. Dane osobowe nie są udostępniane innym podmiotom, za wyjątkiem uprawnionych na podstawie przepisów prawa.
4. Użytkownik ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych w każdym czasie oraz do ich poprawiania i usunięcia. Dane osobowe mogą być poprawiane lub usuwane drogą mailową, osobiście oraz pisemnie, na adres PWiK .

## VI. ZAKRES OBOWIĄZKÓW I UPRAWNIENI

### § 11

Użytkownik:

1. Ponosi pełną odpowiedzialność za wprowadzone dane oraz za dyspozycje przekazane poprzez IBOK.
2. Zobowiązany jest do korzystania z IBOK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu, przede wszystkim do:
  - nieudostępniania danych dostępu osobom trzecim,
  - niepodejmowania działań mających na celu ustalenie haseł dostępu innych Użytkowników systemu,
  - wylogowania się po zakończeniu korzystania z systemu,
  - niedostarczania treści o charakterze bezprawnym, a także niepodejmowania działań mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemu IBOK,
  - poinformowania PWiK o nieprawidłowościach w działaniu systemu.
3. W przypadku zmiany danych zawartych w umowie z PWiK jest zobowiązany do ich niezwłocznej aktualizacji.
4. Ma prawo zastrzeżenia dostępu do IBOK w przypadku wystąpienia podejrzenia o możliwości wejścia osób trzecich w posiadanie hasła i niemożności samodzielnego dokonania zmiany hasła oraz w innych uzasadnionych przypadkach. Zastrzeżenia można dokonać osobiście, telefonicznie bądź pisemnie, podając dane wymagane w celu identyfikacji Użytkownika .
5. Ma prawo złożyć rezygnację z korzystania z IBOK. Rezygnacji można dokonać składając oświadczenie pisemnie lub pocztą elektroniczną. Po zakończeniu korzystania z systemu, PWiK zaprzestaje przetwarzania danych osobowych Użytkownika.

### § 12

PWiK:

- 1 . W ciągu 7 dni od zarejestrowania się Odbiorcy w IBOK, PWiK w Hajnówce przesyła Odbiorcy informację zwrotną na podany wcześniej adres e-mail o aktywowaniu lub nieaktywowaniu konta do korzystania z IBOK.

3. Usuwa konto Użytkownika w przypadku rozwiązania umowy o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków.
4. Zobowiązane jest do zapewnienia bezpieczeństwa i ochrony danych osobowych Odbiorcy (Użytkownika) poprzez zachowanie należytej staranności w zachowywaniu obowiązujących w PWiK procedur ochrony danych osobowych i ochrony systemów informatycznych oraz poprzez wykorzystywanie właściwych rozwiązań technicznych.
5. Udziela odpowiedzi Użytkownikowi na zgłoszone przez niego wnioski w terminie nie dłuższym niż 21 dni od dnia otrzymania wniosku.
6. Ma prawo zablokować dostęp do konta w przypadku stwierdzenia naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu lub przepisów prawa jak również braku akceptacji zmian niniejszego Regulaminu.

## **VIII. WARUNKI ZAWARCIA I ROZWIĄZANIA UMOWY**

### **§ 13**

1. Umowa o świadczenie usług iBOK przez Spółkę zostaje zawarta automatycznie z każdym Odbiorcą, który zaakceptuje warunki niniejszego Regulaminu oraz wyrazi zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w celu prawidłowego administrowania przez Spółkę usługą iBOK
2. Użytkownik ma prawo w każdym czasie do rezygnacji z użytkowania usługi iBOK. Rozwiązanie umowy, o której mowa następuje poprzez wysłanie wiadomości e-mail, wysłanie pisma, faxu na adres Spółki lub poprzez wycofanie zgody na przetwarzanie swoich danych osobowych
3. W przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, Użytkownik traci dostęp do systemu iBOK niezwłocznie, najpóźniej w terminie 3 dni kalendarzowych od daty powiadomienia o dezaktywacji jego konta.
4. Rozwiązanie umowy skutkuje usunięciem wszystkich danych osobowych Użytkownika oraz loginu i hasła z systemu iBOK.

## **IX. OBOWIĄZEK INFORMACYJNY DLA KLIENTÓW ADMINISTRATORA**

### **§ 14**

1. Administratorem Państwa danych osobowych jest Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. z siedzibą przy ul. Słowackiego 29 w Hajnówce, dalej zwane „Administratorem”.
2. Dane kontaktowe : 85/873 30 32
3. Dane osobowe klientów są przetwarzane w celu wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą, lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy, przesyłania informacji handlowej za pomocą środków komunikacji elektronicznej, marketingu bezpośredniego własnych produktów lub usług Administratora, dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej, wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze.
4. Podstawa prawna przetwarzania danych osobowych – art. 6 ust 1 lit. a RODO1, art. 6 ust 1 lit. b RODO, art. 6 ust. 1 lit. c RODO, art. 6 ust 1 lit. f RODO.
5. Informacja o odbiorcach danych osobowych:  
Państwa dane osobowe mogą być przekazywane do: kancelarii prawnej, firmy informatycznej, firmy kurierskiej, innych podmiotów wykonujących zadanie wynikające z realizowanej umowy
6. Państwa dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego.
7. Okres przez który Państwa dane osobowe będą przechowywane: okres niezbędny do wykonania umowy lub dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej, okres niezbędny wynikający z przepisów prawa, natomiast w przypadku danych osobowych przetwarzanych na podstawie zgody osoby, której dane dotyczą – do odwołania zgody.
8. Informujemy, iż mają Państwo prawo do: dostępu do Państwa danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, wniesienia skargi do organu nadzorczego,

pisemnego, umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania Państwa danych ze względu na Państwa szczególną sytuację; wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Państwa danych gdy Administrator zamierza je przetwarzać w celach marketingowych lub wobec przekazywania Państwa danych osobowych innemu administratorowi danych; uzyskania wyczerpującej informacji dot.: występowania Państwa danych w zbiorach Administratora oraz adresie jego siedziby, celu, zakresu i sposobu przetwarzania danych zawartych w takim zbiorze; stanu od kiedy przetwarza się Państwa dane w zbiorze; ewentualnym źródle pozyskania danych; udostępniania Państwa danych, a w szczególności informacji o odbiorcach lub kategoriach odbiorców, którym dane te są udostępniane.

9. Informujemy, iż: podanie przez Państwa danych osobowych jest dobrowolne. Państwa dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

## **VII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

### **§ 15**

1. PWiK zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu.
2. Zmiany Regulaminu będą udostępniane Użytkownikom na stronie PWiK [www.pwik-hajnowka.pl](http://www.pwik-hajnowka.pl) oraz w IBOK w zakładce „dokumenty”.
3. Zmiany Regulaminu wiążą Użytkownika, o ile nie złoży rezygnacji z korzystania z IBOK zgodnie, w terminie 14 dni od dnia opublikowania treści zmian na stronie PWiK.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 23.12.2021r.