

*Przedsiębiorstwo Usług Wodnych i Sanitarnych
Spółka z o.o. w Nowogardzie*

*Regulamin
korzystania z Internetowego Biura
Obsługi Klienta
Przedsiębiorstwa Usług Wodnych
i Sanitarnych
Sp. z o.o. w Nowogardzie*

Nowogard, dnia 18 stycznia 2022 roku

I. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta, w szczególności: udostępniania, zakładania i korzystania z indywidualnego konta Użytkownika zapewniającego dostęp do usług internetowych oferowanych przez Przedsiębiorstwo Usług Wodnych i Sanitarnych Sp. z o.o. w Nowogardzie.
2. Dostęp do iBOK jest możliwy poprzez stronę internetową spółki, to jest: <https://www.puwis.pl> bądź bezpośrednio poprzez <https://ibok.puwis.pl>
3. Postanowienia regulaminu są dla Stron wiążące.
4. 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

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **Regulamin** – Regulamin korzystania z usługi iBOK Przedsiębiorstwa Usług Wodnych i Sanitarnych Sp. z o.o. w Nowogardzie,
- 2) **Spółka PUWiS** – Przedsiębiorstwo Usług Wodnych i Sanitarnych Sp. z o.o. w Nowogardzie, ul. 3-Maja 14/2, 72-200 Nowogard, telefon: +48 91 392 07 11, e-mail: sekretariat@puwis.pl.
- 3) **iBOK** – Internetowe Biuro Obsługi Klienta,
- 4) **Odbiorca usług** – podmiot, który jest stroną zawartej z Przedsiębiorstwem Usług Wodnych i Sanitarnych Sp. z o.o. w Nowogardzie umowy na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków, a także na usługi laboratoryjne bądź wywóz nieczystości ciekłych ze zbiorników bezodpływowych,
- 5) **Użytkownik** – Odbiorca usług zarejestrowany w iBOK, posiadający login oraz hasło,
- 6) **Login** – numer identyfikacyjny, który Przedsiębiorstwo Usług Wodnych i Sanitarnych Sp. z o.o. w Nowogardzie nadało każdemu Odbiorcy usług. Jest to kod nabywcy widniejący nad adresem odbiorcy na każdej fakturze.
- 7) **Hasło** – kombinacja minimum 8 znaków, zawierająca jedną wielką literę, jedną małą literę, jedną cyfrę i jeden znak specjalny, zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do iBOK.

§ 3

1. Korzystanie z iBOK jest możliwe wyłącznie dla Odbiorców usług, którzy zaakceptowali warunki niniejszego regulaminu oraz wyrazili zgodę na przetwarzanie ich danych osobowych w rozumieniu art. 6, ustęp 1, litera a Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 roku 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 roku o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1781 z późniejszymi zmianami).
2. Tekst niniejszego Regulaminu jest dostępny na stronie internetowej <https://www.puwis.pl> oraz w Punkcie Obsługi Klienta PUWiS Sp. z o.o. przy ul. 3 Maja 14/2, 72-200 Nowogard.
3. Do bazy danych iBOK wprowadza się w szczególności następujące, podstawowe dane Użytkownika: **numer telefonu, adres e-mail Odbiorcy usług.**

4. Korzystanie z usługi iBOK jest bezpłatne.

II. Warunki aktywacji i korzystanie z usługi iBOK

§ 4

Rejestracja

1. Przed przystąpieniem do rejestracji Odbiorca usług zobligowany jest do zapoznania się i zaakceptowania warunków niniejszego Regulaminu na stronie internetowej <https://www.puwis.pl> lub bezpośrednio w Biurze Obsługi Klienta PUWiS Sp. z o.o. przy ul. 3 Maja 14/2, 72-200 Nowogard.
2. Po zarejestrowaniu się Odbiorca usług w ciągu 3 dni roboczych otrzymuje zwrotną informację na podany wcześniej adres e-mail o aktywowaniu lub nieaktywowaniu konta do korzystania z usług iBOK.
3. Hasło nadawane jest przez Spółkę PUWiS i służy do pierwszego zalogowania się w systemie iBOK.
Po pierwszym logowaniu **Użytkownik powinien dokonać zmiany hasła** na dowolnie wybrane przez siebie, składające się z minimum 8 znaków, w tym 1 wielkiej i 1 małej litery (z wyłączeniem polskich znaków), 1 cyfry oraz 1 znaku specjalnego.
4. Login i hasło przyporządkowane są tylko jednemu Użytkownikowi. Hasło jest przechowywane w postaci zaszyfrowanej, niedostępnej dla innych Użytkowników oraz pracowników Spółki.
5. W przypadku, gdy Użytkownik zapomni hasła dostępu do iBOK, może na stronie logowania zaznaczyć opcję **Zapomniałeś hasła?**, która automatycznie wygeneruje i wyśle nowe, tymczasowe hasło na podany podczas rejestracji adres e-mail.
6. Dane dostępne w systemie iBOK są aktualizowane raz na 24 godziny.
7. Zakończenie korzystania z systemu następuje przez wylogowanie się.

§ 5

Korzystanie z usługi iBOK

Rodzaje i zakres usług oferowanych poprzez iBOK udostępnione są w następujących zakładkach:

- 1) **Faktury** – Użytkownik ma możliwość sprawdzenia swoich faktur za usługi świadczone przez Spółkę PUWiS, w tym w szczególności za usługi zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, a także za usługi laboratoryjne i wywozu nieczystości ciekłych ze zbiorników bezodpływowych, w zakresie:
 - a) daty wystawienia faktury
 - b) terminu płatności,
 - c) kwoty faktury,
 - d) historii faktur od daty zawarcia umowy.Możliwość podglądu faktury w formacie PDF mają wyłącznie Odbiorcy usług otrzymujący faktury drogą mailową.
- 2) **Umowy** – Użytkownik ma możliwość sprawdzenia informacji dotyczących zawartej ze Spółką PUWiS umowy, to jest daty zawarcia umowy, daty jej zakończenia, stron umowy oraz adresu nieruchomości (posesji).
- 3) **Odczyty** – Użytkownik ma możliwość sprawdzenia numeru, lokalizacji oraz typu urządzenia pomiarowego (wodomierza).
- 4) **Rozrachunki** – Użytkownik ma możliwość sprawdzenia numeru faktury, daty jej wystawienia, daty płatności oraz informacji na temat ile jeszcze pozostało do zapłaty.

- 5) **Analizy** – Użytkownik ma możliwość wygenerowania wykresów opłat lub zużycia w zadanych przedziałach czasowych.
- 6) **Wodomierze** – Użytkownik ma możliwość sprawdzenia numeru wodomierza, typu urządzenia, właściciela oraz adres montażu wodomierza.
- 7) **Zgłoszenie odczytu** – Użytkownik ma możliwość podania odczytu wodomierza.
- 8) **Zgłoszenia** – Użytkownik ma możliwość złożenia reklamacji dotyczącej usług świadczonych przez Spółkę PUWiS.

III. Prawa i obowiązki stron

§ 6

Zakres wzajemnych praw i obowiązków

1. Użytkownik jest zobowiązany do korzystania z iBOK zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz obowiązującymi przepisami prawa.
2. Użytkownik w szczególności jest zobowiązany do:
 - a) nie udostępniania hasła dostępu do iBOK osobom trzecim,
 - b) nie podejmowania działań mających na celu odczytywanie haseł i danych innych Użytkowników,
 - c) używania każdorazowo opcji **Wyloguj się** po zakończeniu korzystania z iBOK,
 - d) powiadamiania Spółki PUWiS o nieprawidłowościach w działaniu iBOK.
3. Spółka PUWiS nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z naruszenia przez Użytkownika postanowień niniejszego Regulaminu oraz za działania i zaniechania dostawcy elektronicznych kanałów komunikacyjnych.
4. Spółka przewiduje czasowe wstrzymanie dostępności do iBOK z powodu prowadzenia prac aktualizacyjnych i konserwacyjnych lub awarii łącza internetowego. Wszelkie planowane terminy prac zostaną wcześniej podane do wiadomości Użytkowników na stronie internetowej Spółki PUWiS oraz w Biurze Obsługi Klienta PUWiS Spółki z o.o. przy ul. 3 Maja 14/2, 72-200 Nowogard.
5. Spółka PUWiS nie odpowiada za szybkość przesyłanych danych oraz ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.

§ 7

Warunki zawarcia i rozwiązania umowy

1. Umowa o świadczenie usługi iBOK zostaje przez Spółkę PUWiS zawarta automatycznie z każdym Odbiorcą usług, który zaakceptuje warunki niniejszego Regulaminu oraz wyrazi zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w celu prawidłowego administrowania usługą iBOK, zgodnie z § 3, ust. 1 niniejszego Regulaminu.
2. Użytkownik ma prawo w każdym czasie do rezygnacji z użytkowania usługi iBOK. Rozwiązanie umowy, o której mowa w ust. 1, następuje poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres obsługa.klientow@puwis.pl poprzez wysłanie pisma na adres Spółki PUWiS lub poprzez wycofanie zgody na przetwarzanie swoich danych osobowych za pośrednictwem iBOK.
3. W przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, umowy o badania laboratoryjne bądź umowy na wywóz nieczystości ciekłych ze zbiorników bezodpływowych Użytkownik traci dostęp do systemu iBOK niezwłocznie, najpóźniej w terminie 3 dni kalendarzowych od daty powiadomienia o dezaktywacji jego konta. W takim przypadku Odbiorca usług zobowiązany jest do pobrania w tym terminie wszystkich udostępnionych faktur elektronicznych z serwera iBOK.

4. Rozwiązanie umowy, o której mowa w ust. 1, skutkuje usunięciem wszystkich danych osobowych Użytkownika oraz loginu i hasła z systemu iBOK.

§ 8 Reklamacje

1. Użytkownik ma prawo zgłosić Spółce PUWiS wszelkie nieprawidłowości, zastrzeżenia i reklamacje dotyczące korzystania z iBOK.
2. Zgłoszenie może nastąpić:
 - a) poprzez użycie w menu iBOK zakładki **Zgłoszenia**,
 - b) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres obskuga.klientow@puwis.pl
 - c) telefonicznie pod numerem +48 91 392 07 11,
 - d) listownie na adres Spółki PUWiS, to jest ul. 3 Maja 14/2, 72-200 Nowogard.
3. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 14 dni od daty otrzymania powiadomienia o nieprawidłowościach. W przypadku konieczności przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego o terminie załatwienia reklamacji Użytkownik zostanie powiadomiony odrębnym pismem.

§ 9 Obowiązek informacyjny Administratora Danych – PUWiS Spółka z o.o. względem podmiotu danych (klauzula informacyjna)

Zgodnie z art.13 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO) – informujemy:

- 1) Administratorem danych osobowych Odbiorcy usług jest Przedsiębiorstwo Usług Wodnych i Sanitarnych spółka z o.o. w Nowogardzie, a Inspektorem Ochrony Danych Osobowych jest adwokat Tomasz Falco, z którym kontakt w sprawie ochrony danych osobowych jest możliwy pod adresami e-mail: adwokat@tomaszfalco.pl lub sekretariat@puwis.pl a także listownie pod adresem Spółki PUWiS.
- 2) Dane osobowe Odbiorcy usług przetwarzane są w celach związanych z umową na korzystanie z systemu iBOK, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO.
- 3) Dane osobowe Odbiorcy usług mogą być udostępniane podmiotom współpracującym ze Spółką PUWiS oraz w razie takiego obowiązku, również uprawnionym do tego organom.
- 4) Dane osobowe Odbiorcy usług nie zostaną przekazane do państwa trzeciego ani do organizacji międzynarodowej.
- 5) Dane będą przechowywane przez okres, w którym mogą być dochodzone roszczenia z umowy na korzystanie z systemu iBOK.
- 6) Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak jest konieczne w celu zawarcia i wykonywania umowy na korzystanie z systemu iBOK.
- 7) Odbiorca Usług ma prawo do:
 - a) dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania (poprawiania), ich usunięcia lub ograniczenia przetwarzania oraz do przenoszenia danych,
 - b) usunięcia danych Odbiorca usług na żądanie – jeżeli dane osobowe nie są już niezbędne do celów, w których zostały zebrane lub w inny sposób przetwarzane, lub jeśli były przetwarzane niezgodnie z prawem – dane osobowe muszą zostać usunięte w celu wywiązania się z obowiązku prawnego przewidzianego w prawie Unii lub prawie polskim,
 - c) otrzymania kopii danych osobowych podlegających przetwarzaniu, z tym, że za wszelkie kolejne kopie Spółka PUWiS może pobrać opłatę w rozsądnej wysokości wynikającej z kosztów administracyjnych,

- d) wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
- 8) Dodatkowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych znajdują się na stronie www.puwis.pl.

IV. Postanowienia końcowe

§ 10

1. Regulamin jest dostępny w siedzibie Spółki PUWiS oraz na stronie internetowej <https://www.puwis.pl>.
2. Spółka PUWiS zastrzega sobie prawo do wprowadzanie zmian do niniejszego Regulaminu.
3. W przypadku zmiany Regulaminu zostanie on umieszczony na stronie internetowej <https://www.puwis.pl> wraz z stosownym komunikatem.
4. Korzystanie przez Odbiorcę usług z iBOK po wprowadzeniu przez Spółkę PUWiS zmian w jego funkcjonowaniu będzie wymagało zaakceptowania przez niego zmian do niniejszego Regulaminu.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 lutego 2022 roku.

Dane kontaktowe PUWiS Sp. z o.o. w Nowogardzie

- 1) Adres pocztowy siedziby: ul. 3 Maja 14/2, 72-200 Nowogard
- 2) Adresy mailowe: obsługa.klientow@puwis.pl lub sekretariat@puwis.pl
- 3) Bezpośredni kontakt telefoniczny:
 - a) do Punktu Obsługi Klienta: +48 784 000 440,
 - b) do Sekretariatu: +48 784 000 441 lub +48 91 392 07 11.