

**Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta
Przedsiębiorstwa Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej Sp. z o. o.
ul. Krucza 20, 22-500 Hrubieszów**

§ 1 Postanowienia ogólne

- 1) Regulamin określa zasady korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta (zwanego dalej: IBOK) w szczególności zasad udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług internetowych.
- 2) Dostęp do Internetowego Biura Obsługi Klienta (IBOK) możliwy jest poprzez platformę <http://e-platforma.miasto.hrubieszow.pl> , stronę internetową <http://www.pgkimhrubieszow.pl>, bądź bezpośrednio przez <https://ibok.pgkimhrubieszow.pl>.
- 3) Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - a) **Spółka, Operator** – Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej Sp. z o. o. z siedzibą pod adresem ul. Krucza 20, 22-500 Hrubieszów, w skrócie PGKiM Sp. z o. o.
 - b) **IBOK** - Internetowe Biuro Obsługi Klienta.
 - c) **Klient** - podmiot, który jest stroną zawartej z PGKiM Sp. z o.o. umowy na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków.
 - d) **Użytkownik** - Klient zarejestrowany w Internetowym Biurze Obsługi Klienta – posiadający identyfikator użytkownika Profilu Zaufanego.
 - e) **Rozporządzenie** - Rozporządzenie 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
 - f) **PayByNet** – Krajowa Izba Rozliczeniowa Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie ul. rtm. Witolda Pileckiego 65, 02-781 Warszawa – dostawca usług płatniczych w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych, działająca na podstawie umów produktowych, zawartych z PGKiM Sp. z o.o. w Hrubieszowie, w zakresie udostępnienia z PGKiM Sp. z o.o. usługi płatności.
- 4) Funkcjonowanie IBOK z ramienia Operatora nadzoruje Dział Obsługi Klienta Zakładu Wodociągów.
- 5) Korzystanie z usług IBOK jest bezpłatne.
- 6) Regulamin korzystania z IBOK jest dostępny na stronach internetowych: <https://pgkimhrubieszow.pl>, <https://ibok.pgkimhrubieszow.pl> oraz w Dziale Obsługi Klienta Zakładu Wodociągów mieszczącym się w siedzibie Spółki przy ul. Kruczej 20, 22-500 Hrubieszów.

§ 2 Rejestracja

- 1) Rejestracji w Internetowym Biurze Obsługi Klienta można dokonać w formie elektronicznej poprzez stronę internetową podaną w §1, ust. 6, po zawarciu umowy na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków oraz po otrzymaniu pierwszej faktury.
- 2) Każdy użytkownik korzystający z usługi IBOK posługuje się profilem zaufanym (PZ) z wykorzystaniem technologii Single Sign-On (SSO). Użytkownicy logujący się po raz pierwszy w za pomocą Profilu Zaufanego, zostaną zarejestrowani zgodnie z danymi przekazanymi przez ten system.
- 3) Rejestracja w IBOK jest równoznaczna z zaakceptowaniem postanowień niniejszego Regulaminu,
- 4) Dane dostępne niezbędne do korzystania z IBOK udostępnione są Klientowi przez Spółkę po wypełnieniu i przesłaniu za pomocą strony internetowej formularza rejestracyjnego.
- 5) Podczas uzupełniania formularza rejestracyjnego należy wprowadzić dane:
 - a) Nazwa użytkownika – nazwisko i imię lub nazwa firmy do 50 znaków,
 - b) Adres email – aktywny adres email,
 - c) Numer ostatniej faktury - numer ostatniej faktury za dostarczoną wodę i/lub odprowadzanie ścieków znajdujący się w górnym lewym roku faktury,
 - d) Numer nabywcy – indywidualny numer klienta znajdujący się na fakturze nad oknem z danymi i adresami,
 - e) Numer telefonu,
 - f) NIP – (opcjonalnie) zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,
 - g) REGON – (opcjonalnie) zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.
- 6) Dodatkowo przy rejestracji Klient może wyrazić zgodę (opcjonalnie) na otrzymywanie powiadomień drogą e-mail lub GSM dotyczących faktur i awarii na wskazany w formularzu rejestracyjnym email lub nr telefonu. Z opcji powiadomień można skorzystać w późniejszym czasie, składając w formie pisemnej lub za pośrednictwem funkcji IBOK wniosek, stanowiący **Załącznik nr 1** do Regulaminu.
- 7) W przypadku zmiany adresu e-mail, użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia PGKiM Sp. z o. o. o tym fakcie, z zachowaniem formy pisemnej lub za pośrednictwem funkcji dostępnych w IBOK, korzystając z wzoru stanowiącego **Załącznik nr 2** do Regulaminu.
- 8) W przypadku zmiany numeru telefonu, Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia PGKiM Sp. z o. o. o tym fakcie, z zachowaniem formy pisemnej lub za pośrednictwem funkcji dostępnych w IBOK, korzystając z wzoru stanowiącego **Załącznik nr 3** do Regulaminu.
- 9) Dane na koncie użytkownika są aktualne na dzień poprzedni.

§ 3 Korzystanie z usług IBOK

- 1) Korzystając z IBOK Użytkownik ma obowiązek zachować poufność danych logowania i nie może ich rozpowszechniać osobom postronnym.
- 2) Operator może w każdej chwili modyfikować widoczność danych w IBOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane uprzednio informując Użytkownika o źródle danych oraz celu ich przetwarzania.
- 3) Użytkownik może korzystać z następujących usług:
 - a) **Strona główna** – prezentuje użytkownikowi informacje o ostatniej fakturze do zapłaty, wykresie zużycia wody za ostatni rok, wiadomości oraz komunikaty, ostatnią fakturę do pobrania,
 - b) **Skrzynka** - udostępnia komunikaty i wiadomości przesyłane przez Spółkę,
 - c) **Faktury** – użytkownik ma możliwość sprawdzenia bilansu należności, obejrzenia bieżącej faktury. Serwis umożliwia wyświetlenie dowolnej faktury w postaci pliku PDF i późniejszy jej wydruk,
 - d) **Umowy** – (opcjonalnie- po złożeniu wniosku o udostępnienie umowy w IBOK, korzystając z wzoru stanowiącego **Załącznik nr 5** do Regulaminu) zakładka prezentuje informacje dotyczące umów użytkownika, m.in. numer umowy, datę zawarcia umowy, rozpoczęcia umowy, zakończenia umowy, dane sprzedawcy, dane nabywcy, adres posesji, itp.,
 - e) **Wodomierze** - w module przedstawiona jest lista wodomierzy zainstalowanych użytkownikowi wraz z podstawowymi danymi (numerze, statusie, dacie itd.),
 - f) **Odczyty** – w module przedstawiona jest lista odczytów dla konkretnego licznika. Podany jest numer licznika, jego lokalizacja i typ. Dodatkowo widoczna jest data odczytu i wartość odczytu w danym dniu,
 - g) **Rozrachunki** – zakładka przedstawia listę wszystkich faktur tj. rodzaje rozrachunków: zapłacone, nie zapłacone, wszystkie oraz umożliwia uregulowanie należności za fakturę poprzez serwis płatności PayByNet (KIR),
 - h) **Płatności** – w module przedstawiona jest lista aktualnie wykonanych płatności za pomocą PayByNet (KIR) w bieżącej sesji logowania,
 - i) **Dokumenty** – w module są formularze dostępnych dokumentów,
 - j) **Dane klienta** – w module przedstawione są dane wybranego użytkownika, tj. kod nabywcy, nazwa, adres, NIP, REGON, lista posesji,
 - k) **Zgłoszenia** – moduł umożliwiający użytkownikowi zgłoszenie uwag, informacji, wyjaśnień i przesłanie dokumentów jako załączniki,
 - l) **Zgłoszenia odczytu** – moduł umożliwiający użytkownikowi zgłoszenie odczytu wodomierza do Spółki z wyjątkiem nieruchomości rozliczanych na podstawie odczytów zdalnych oraz w przypadku budynków wielolokalowych. W przypadku klientów zgłaszających odczyt wodomierza przez IBOK, Spółka przeprowadzać będzie odczyty kontrolne wodomierzy bezpośrednio w terenie przez odczytujących w okresie kwartalnym lub półrocznym,
 - m) **Analizy** – moduł przedstawiający graficznie w formie wykresu zużycie wody lub opłaty w zadanym okresie,
 - n) **Pomoc** – moduł opisujący użytkownikowi poszczególne moduły IBOK. Szczegółową informację na temat danej zakładki użytkownik uzyskuje poprzez wybranie konkretnej pozycji na małym menu zlokalizowanym z prawej strony ekranu.
- 4) Spółka zastrzega sobie prawo podejmowania decyzji o odstąpieniu od załatwienia sprawy wpływającej od Użytkownika, w formie elektronicznej, na rzecz formy pisemnej, w zależności od treści zawartych w zgłoszeniu. Rozpatrywanie spraw zgłoszonych za pośrednictwem IBOK, a wymagających zajęcia stanowiska przez PGKiM Sp. z o. o., odbywa się zgodnie z Regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Hrubieszów.
- 5) Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z IBOK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i przyjętymi normami społeczno-obyczajowymi oraz niemniejszym Regulaminem.
- 6) Użytkownik ma prawo do zrezygnowania z korzystania z IBOK w każdym czasie zawiadamiając o tym PGKiM Sp. z o. o., w formie pisemnej lub elektronicznej. PGKiM Sp. z o. o. zablokuje dostęp do konta w ciągu 48 godzin po otrzymaniu powyższego zawiadomienia.
- 7) Użytkownik zarejestrowany w serwisie IBOK ma możliwość skorzystania z opcji scalenia kont klienta posiadanych w PGKiM Sp. z o. o. w Hrubieszowie. W tym celu należy złożyć wniosek stanowiący **Załącznik nr 4** do Regulaminu w formie pisemnej w Sekretariacie PGKiM Sp. z o. o. przy ul. Kruczej 20 w Hrubieszowie lub w formie elektronicznej za pośrednictwem serwisu IBOK.
- 8) Użytkownik zalogowany w IBOK ma możliwość skorzystania z opcji otrzymywania faktur, korekt faktur oraz duplikatów faktur w formie elektronicznej. Podstawą skorzystania jest akceptacja *Regulaminu udostępniania faktur drogą elektroniczną* oraz złożenie pisemnego wniosku stanowiącego **Załącznik nr 1** do Regulaminu. Regulamin jest dostępny na stronach internetowych: <https://pgkimhrubieszow.pl>, <https://ibok.pgkimhrubieszow.pl> oraz w Dziale Obsługi Klienta mieszczącym się w siedzibie Spółki przy ul. Kruczej 20, 22-500 Hrubieszów.

§ 4 Sposoby płatności

- 1) Płatności można dokonać:
 - a) przelewem bankowym,
 - b) kartą płatniczą, przelewem bankowym w systemie on-line za pośrednictwem PayByNet, na zasadach określonych w Regulaminie systemu PayByNet, znajdującym się na stronie internetowej pod adresem www.paybynet.pl.

- c) gotówką w kasie PGKiM Sp. z o.o. w Hrubieszowie ul. Krucza 20, 22-500 Hrubieszów.
- 2) W przypadku korzystania z płatności w systemie on-line za pośrednictwem PayByNet, PGKiM Sp. z o.o. nie posiada dostępu do żadnych danych dotyczących rachunku bankowego Odbiorcy usług.

§ 5 Pomoc techniczna

- 1) Operator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania IBOK. O zmianach użytkownicy zostaną powiadomieni drogą elektroniczną.
- 2) Operator ma prawo zablokować dostęp do konta w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
- 3) Operator podejmie wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie serwisu, w zakresie możliwości wynikających z dostępu poziomu technicznego.
- 4) Zgłoszenie przez Użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji możliwe jest za pośrednictwem zgłoszenia elektronicznego w IBOK, poczty elektronicznej na adres: ibok@pgkimhrubieszow.pl na piśmie przesłanym lub złożonym w sekretariacie Spółki lub pod numerem telefonu (84) 535 38 11.
- 5) Operator nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łączy transmisyjnych.

§ 6 Zakres odpowiedzialności

- 1) Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą IBOK.
- 2) Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła użytkownika przez osoby trzecie.

§ 7 Przetwarzanie danych osobowych

- 1) Administratorem danych osobowych Użytkownika podanych przy rejestracji do IBOK jest PGKiM Sp. z o. o. siedzibą w Hrubieszowie przy ul. Kruczej 20, kod 22-500.
- 2) Z Administratorem można skontaktować się pod adresem: iod@pgkimhrubieszow.pl.
- 3) Dane wykorzystywane w IBOK są utrwalane, przechowywane i zabezpieczane tylko w ramach obowiązującego prawa, a w tym w ramach Rozporządzenia.
- 4) Informacja o przetwarzaniu danych osobowych w związku z zawarciem umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków dostępna jest na stronie internetowej PGKiM Sp. z o. o. www.pgkimhrubieszow.pl oraz w Biurze Obsługi Klienta Zakładu Wodociągów mieszczącego się przy ul. Kruczej 20 w Hrubieszowie.
- 5) Dane osobowe podane przy rejestracji do IBOK będą przetwarzane w celu umożliwienia Użytkownikowi korzystania z IBOK, obsługi IBOK przez PGKiM Sp. z o. o. oraz w celu dochodzenia lub obrony przed roszczeniami.
- 6) Dane osobowe będą przetwarzane na podstawie zgody Użytkownika udzielonej przy rejestracji do IBOK, a w celu dochodzenia i obrony przed roszczeniami na podstawie prawnie usprawiedliwionego celu PGKiM Sp. z o. o.
- 7) Wyrażenie zgody jest dobrowolne, jednak jest konieczne dla skorzystania z IBOK. Zgoda może być w każdym czasie wycofana, bez wpływu na zgodność przetwarzania danych osobowych na podstawie tej zgody przed jej wycofaniem. Wycofanie zgody powoduje jednak brak możliwości korzystania z IBOK.
- 8) Dane Użytkownika mogą być przekazywane następującym kategoriom odbiorców: podmioty działające na zlecenie PGKiM Sp. z o. o., w szczególności podmioty świadczące usługi doradcze, księgowo, rachunkowe, usługi IT, usługi ochrony lub mienia, a także operatorzy pocztowi i firmy kurierskie, banki, podmioty świadczące usługi windykacyjne.
- 9) W przypadku skorzystania z usług PayByNet (KIR) dane Użytkownika zostaną udostępnione Krajowej Izbie Rozliczeniowej S. A. z siedzibą w Warszawie ul. rtm. Witolda Pileckiego 65, 02-781 Warszawa w zakresie niezbędnym do dokonania płatności tj.: imię i nazwisko, adres e-mail lub login, adres IP, numer faktury, saldo faktury oraz odsetki, kod klienta, który jest administratorem przekazanych danych osobowych.
- 10) Przechodząc z IBOK do PayByNet poprzez naciśnięcie przycisku „zapłać” Użytkownik wyraża zgodę na takie udostępnienie. Zgoda jest dobrowolna, jednakże jej brak oznacza rezygnację z dokonania płatności poprzez PayByNet.
- 11) Dane osobowe Użytkownika będą przetwarzane w celach określonych w Regulaminie do czasu wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych lub niezaakceptowania zmian Regulaminu oraz przez okres niezbędny do dochodzenia lub obrony przed roszczeniami.
- 12) W związku z przetwarzaniem danych osobowych Użytkownikowi przysługują uprawnienia do uzyskania dostępu do swoich danych osobowych, do sprostowania swoich danych, osobowych, ograniczenia przetwarzania lub usunięcia danych osobowych w przypadkach określonych przepisami prawa, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych oraz przeniesienie danych osobowych do innego administratora. Ponadto Użytkownikowi przysługuje uprawnienie do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.
- 13) W przypadku, gdy podstawą przetwarzania jest na prawnie usprawiedliwiony cel – Użytkownik ma prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec przetwarzania danych, z przyczyn związanych z jego szczególną sytuacją.
- 14) Aby skorzystać z powyższych uprawnień, prosimy wysłać wiadomość e-mail na konto ibok@pgkimhrubieszow.pl lub skontaktować się z Administratorem korespondencyjnie pod adresem: Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej Sp. z o. o. z siedzibą pod adresem ul. Krucza 20, 22-500 Hrubieszów.

§ 8 Postanowienia końcowe

- 1) W sprawach nieuregulowanych w niemiejszym Regulaminie mają zastosowanie obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności przepisy dotyczące:
 - a) Świadczenia usług drogą elektroniczną,
 - b) Usług płatniczych,
 - c) Ochrony danych osobowych,oraz Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Hrubieszów i Kodeks Cywilny.
- 2) Regulamin wchodzi w życie z dniem 25 maja 2020 r.

Załączniki:

1. Załącznik nr 1 - Oświadczenie o wyrażeniu/wycofaniu zgody na wysyłanie powiadomień sms/e-mail,
2. Załącznik nr 2 - Oświadczenie o zmianie adresu e-mail,
3. Załącznik nr 3 - Oświadczenie o zmianie numeru telefonu,
4. Załącznik nr 4 - Wniosek o scalenie kont,
5. Załącznik nr 5 - Wniosek o udostępnienie umowy.

**Prezes Zarządu PGKiM Sp. z o. o.
Małgorzata Bocheńska**