



Rok zał.1999

PRZEDSIĘBIORSTWO GOSPODARKI KOMUNALNEJ Spółka z o.o.

43-267 Suszec ul. Ogrodowa 2

tel. (32) 212-42-14, tel./fax. (32) 448-80-90, tel. alarm. (32) 448-80-70

www.pgksuszec.pl, e-mail: kontakt@pgksuszec.pl

NIP: 638-15-20-566, Regon: 276303844, Sąd Rejonowy w Katowicach nr KRS: 0000066156

Kapitał zakładowy 24.957.000 zł opłacony w 100 %

Załącznik nr 1 do Uchwały nr 8/21
Zarządu Przedsiębiorstwa Gospodarki
Komunalnej Sp. z o.o.
z dnia 27 października 2021 r.

REGULAMIN

korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta

Przedsiębiorstwa Gospodarki Komunalnej sp. z o.o. w Suszcu.

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Regulamin zawiera zasady korzystania przez klientów Przedsiębiorstwa Gospodarki Komunalnej sp. z o.o. w Suszcu z Internetowego Biura Obsługi Klienta, które oferuje dostęp do usług świadczonych przez Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej sp. z o.o. drogą elektroniczną.
2. Internetowe Biuro Obsługi Klienta dostępne jest pod adresem: <https://ibok.pgksuszec.pl>
3. Internetowe Biuro Obsługi Klienta pod powyższym adresem jest własnością Przedsiębiorstwa Gospodarki Komunalnej sp. z o.o. z siedzibą w Suszcu, przy ul. Ogrodowej 2.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy o ochronie danych osobowych i Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

§ 2

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- PGK, Administrator – Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w: 43-267 Suszec, ul. Ogrodowa 2, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym Katowice-Wschód pod numerem KRS 0000066156, nr NIP: 6381520566, nr REGON 276303844,
- BOK – Biuro Obsługi Klienta PGK sp. z o.o.,
- iBOK – Internetowe Biuro Obsługi Klienta PGK sp. z o.o.,
- Odbiorca – osoba fizyczna lub prawna będąca stroną zawartej z PGK sp. z o.o. umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków,
- Wniosek – dokument umożliwiający uruchomienie procedury tworzenia, uaktualnienia lub usunięcia konta, dostępny w BOK PGK sp. z o.o.,
- Użytkownik – Odbiorca zarejestrowany w iBOK, posiadający login i hasło,
- Login – unikalny identyfikator, który PGK sp. z o.o. nadaje każdemu Odbiorcy, który wystąpi z Wnioskiem o uruchomienie iBOK,

- Hasło – kombinacja znaków zapewniająca Użytkownikowi dostęp do konta w iBOK,
- Konto – zabezpieczony za pomocą loginu i hasła identyfikator Użytkownika dający dostęp do określonych w umowie danych.

II. WARUNKI UTWORZENIA I UDOSTĘPNIANIA KONTA

§ 3

1. Utworzenie i udostępnienie Odbiorcy konta w iBOK ma miejsce po spełnieniu przez Odbiorcę łącznie następujących warunków:
 - Złożenie Wniosku o założenie konta w iBOK,
 - Zapoznanie się i zaakceptowanie Regulaminu korzystania z iBOK,
 - Dokonanie aktywacji dostępu zgodnie z warunkami określonymi w § 5 Regulaminu.
2. Przy korzystaniu z usługi internetowego dostępu do konta Użytkownikowi zaleca się stosowanie aktualnych wersji przeglądarek internetowych: Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome, Opera (darmowe ogólnodostępne przeglądarki internetowe).

§ 4

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. AKTYWACJA USŁUGI

§ 5

1. Odbiorca po złożeniu Wniosku w terminie do 7 dni od daty jego złożenia otrzymuje w formie wiadomości na adres e-mail indywidualny login oraz hasło, którym posługuje się przy logowaniu do systemu.
2. Login jest unikatowy, co znaczy że zostaje przyporządkowany tylko jednemu użytkownikowi, a hasło jest generowane losowo.
3. Hasło jest nadawane przez PGK i służy do pierwszego zalogowania się w systemie. Po pierwszym logowaniu Użytkownik powinien dokonać zmiany hasła na dowolnie przez siebie wybrane, składające się co najmniej z 8 znaków, 1 cyfry oraz 1 wielkiej i małej litery (z wyłączeniem polskich liter).
4. Zmiana hasła Użytkownika jest możliwa w całym okresie korzystania z systemu.
5. Zaleca się zmianę hasła co 30 dni.
6. Dane dostępne w systemie iBOK są aktualizowane z 24-godzinnym opóźnieniem.
7. Zakończenie korzystania z systemu następuje przez wylogowanie się.

IV. ZASADY KORZYSTANIA Z iBOK

§ 6

1. Korzystanie z iBOK jest bezpłatne dla każdego Odbiorcy.
2. Użytkownik po zalogowaniu do systemu iBOK ma dostęp między innymi do następujących funkcji:
 - Przeglądania informacji z wystawionych faktur,
 - Historii odczytów wodomierzy,
 - Treści obowiązującej umowy,
 - Informacji na temat stanu należności Użytkownika wynikającego z umowy,
 - Analizy zużycia wody i ponoszonych opłat,
 - Statusu urządzeń pomiarowych,

- Wprowadzania odczytu wodomierza.

§ 7

1. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji do PGK dotyczących działania iBOK.
2. Reklamacje dotyczące działania iBOK mogą być składane w formie ustnej osobiście w BOK, pisemnej oraz za pośrednictwem samego systemu iBOK (zakładka „Zgłoszenia”).
3. Reklamacje będą rozpatrywane bez zbędnej zwłoki w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty ich złożenia PGK.
4. O sposobie załatwienia reklamacji Użytkownik zostanie poinformowany pisemnie lub pocztą elektroniczną.

V. INFORMACJE TECHNICZNE

§ 8.

1. PGK dokłada należytej staranności w celu zapewnienia poprawnego działania iBOK w zakresie możliwości wynikających z dostępnego poziomu technicznego użytkowanego systemu informatycznego.
2. PGK dopuszcza tymczasowe przerwy konserwacyjne oraz aktualizacyjne w dostępie do systemu.
3. PGK 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 PGK,
 - 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.

§ 9.

1. Administratorem danych osobowych podawanych we Wniosku jest PGK.
2. PGK przetwarza dane osobowe Odbiorcy i Użytkownika w celu świadczenia usługi związanej z korzystaniem z iBOK, a w przypadku wyrażenia takiej zgody na Wniosku także w celach informacyjnych (między innymi przekazywania informacji na temat awarii sieci, remontów, wysokości opłat) oraz w celu kontaktu z PGK.
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 w BOK oraz pisemnie, na adres PGK.
5. PGK stosuje techniczne i organizacyjne środki bezpieczeństwa, mające na celu ochronę danych przed ich utratą, niewłaściwym wykorzystaniem czy modyfikacją. Prawa dostępu do danych osobowych Odbiorców (Użytkowników) zostały ograniczone tak, aby informacje te nie znalazły się u osób niepowołanych. Dostęp do danych osobowych Odbiorców (Użytkowników) ma ograniczona liczba

uprawnionych osób zgodnie z Ustawą o ochronie danych osobowych oraz rozporządzeniami wykonawczymi.

VI. ZAKRES OBOWIĄZKÓW I UPRAWNIENÍ

§ 10

1. Użytkownik:
 - a) Ponosi pełną odpowiedzialność za dane wprowadzone we Wniosku oraz za dyspozycje przekazane przez iBOK.
 - b) Zobowiązany jest do korzystania z iBOK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu, przede wszystkim do:
 - c) Nieudostępniania danych dostępu osobom trzecim,
 - d) Niepodejmowania działań mających na celu ustalenie haseł dostępu innych użytkowników systemu,
 - e) Wylogowania się po zakończeniu korzystania z systemu,
 - f) Niedostarczania treści o charakterze bezprawnym, a także niepodejmowania działań mających wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemu iBOK,
 - g) Poinformowania PGK o nieprawidłowościach w działaniu systemu.
 - h) W przypadku zmiany danych zawartych we Wniosku oraz danych zawartych w umowie z PGK jest zobowiązany do ich bezzwłocznej aktualizacji.
 - i) Ma prawo zastrzeżenia dostępu do iBOK w przypadku podejrzenia o możliwości wejścia osób trzecich w posiadanie hasła i niemożności samodzielnego dokonania zmiany hasła oraz w innych uzasadnionych przypadkach. Zastrzeżenia można dokonać osobiście w BOK, telefonicznie bądź pisemnie, podając dane wymagane w celu identyfikacji Użytkownika, zawarte we Wniosku.
 - j) Ma prawo złożyć rezygnację z korzystania z iBOK. Rezygnacji można dokonać składając oświadczenie pisemne lub pocztą elektroniczną, stosując wniosek na druku udostępnionym przez PGK. Po zakończeniu korzystania z systemu PGK zaprzestaje przetwarzania danych osobowych Użytkownika z wyjątkiem sytuacji, o których mowa w art. 19 ust.2 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. PGK:
 - a) Zakłada konto iBOK w terminie do 7 dni od złożenia Wniosku przez Odbiorcę i przekazuje Odbiorcy (w formie wiadomości na adres e-mail) dane niezbędne do zalogowania się do systemu.
 - b) Zastrzega sobie możliwość zawieszenia czynności związanych z utworzeniem konta iBOK do czasu wyjaśnienia z Odbiorcą rozbieżności danych zawartych we Wniosku z danymi zawartymi w umowie o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków.
 - c) Usuwa konto Użytkownika w przypadku rozwiązania umowy o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków .
 - d) Zobowiązane jest do zapewnienia bezpieczeństwa i ochrony danych osobowych Odbiorcy (Użytkownika) poprzez zachowanie należytej staranności w zachowywaniu obowiązujących w PGK procedur ochrony danych osobowych i ochrony systemów informatycznych oraz poprzez wykorzystanie właściwych rozwiązań technicznych.
 - e) Zastrzega sobie prawo do nieuwzględnienia odczytu podanego przez Użytkownika w sytuacji, gdy występuje niezgodność odczytu z okresem rozliczeniowym albo istnieje uzasadnione podejrzenie, że odczyt jest błędny. PGK poinformuje Użytkownika o przyczynie odmowy uwzględnienia odczytu oraz wszczyna procedurę wyjaśniającą.
 - f) Udziela odpowiedzi Użytkownikowi na zgłoszone przez niego wnioski w terminie nie dłuższym niż 212 dni od dnia otrzymania wniosku.

- g) Ma prawo zablokować dostęp do konta Użytkownika w przypadku stwierdzenia naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu lub przepisów prawa jak również braku akceptacji zmian niniejszego Regulaminu.

VII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§11

1. PGK zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego regulaminu.
2. Zmiany Regulaminu będą udostępniane Użytkownikom na stronie www.pgksuszec.pl oraz w iBOK w zakładce „dokumenty”. PGK niezwłocznie zawiadomi Użytkowników o zmianach przesyłając informację na adres e-mail podany przez Użytkownika.
3. Zmiany Regulaminu wiążą Użytkownika, o ile nie złoży rezygnacji z korzystania z iBOK zgodnie z §10 ust.1 lit j) Regulaminu, w terminie 14 dni od dnia opublikowania treści zmian na stronie PGK.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.11.2021 r.