

REGULAMIN INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA PRZEDSIĘBIORSTWA USŁUG KOMUNALNYCH SPÓŁKA Z O.O. W GRYFINIE

I. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług internetowych.

2. Dostęp do Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) możliwy jest poprzez stronę internetową <http://pukgryfino.pl>.

3. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

Spółka, Operator - Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych Sp. z o.o. w Gryfinie będąca Administratorem Danych Osobowych Użytkowników e-BOK.

e-BOK - Internetowe Biuro Obsługi Klienta.

Klient - podmiot/odbiorca, który zawarł z Przedsiębiorstwem Usług Komunalnych Sp. z o.o. w Gryfinie umowę na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków, i/lub umowę o świadczenie usług odbioru odpadów zmieszanych/zbieranych selektywnie.

Użytkownik - Klient zarejestrowany w Internetowym Biurze Obsługi Klienta (e-BOK) - posiadający identyfikator oraz hasło.

Identyfikator - numer identyfikacyjny, który Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych Sp. z o.o. w Gryfinie nadało każdemu Klientowi. Jest to unikatowy nr ID odbiorcy, który otrzymuje po zawarciu umowy na dostawę wody i/lub odprowadzania ścieków, i/lub umowy o świadczenie usług odbioru odpadów zmieszanych/zbieranych selektywnie.

Hasło - hasło wymagania: co najmniej jedną wielką literę, co najmniej jedną małą literę, co najmniej jedną cyfrę, co najmniej jeden znak specjalny, długość hasła od 7 do 20 znaków - zapewniająca użytkownikowi wyłączność dostępu do Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK).

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 oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)

4. Funkcjonowanie e-BOK nadzoruje Dział Obsługi Klienta i Sprzedaży zwany dalej Operatorem.

5. Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne.

6. Regulamin korzystania z e-BOK jest dostępny na stronie internetowej:

<https://pukgryfino.pl/strona/dokumenty-dla-klienta> oraz w Biurze Obsługi Klienta i Sprzedaży Przedsiębiorstwa Usług Komunalnych Sp. z o.o. w Gryfinie ul. Szczecińska 5

7. Spółka informuje, iż dane osobowe Użytkownika podlegają ochronie zgodnie z przepisami Rozporządzenia.

8. Administratorem danych osobowych Użytkownika e-BOK jest Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych Spółka z o.o. z siedzibą w Gryfinie przy ul. Szczecińskiej 5, NIP 8580007476, REGON 811195875.

9. Administrator Danych Osobowych powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym można skontaktować się pisząc na adres mailowy: iod@pukgryfino.pl lub telefonicznie pod numerem telefonu 91 402 39 59;

10. Dane osobowe Użytkownika e-BOK będą przetwarzane w celu prawidłowej realizacji niniejszej usługi polegającej na umożliwieniu zarejestrowanym Klientom Przedsiębiorstwa Usług Komunalnych Spółka z o.o. w Gryfinie korzystania z funkcjonalności e-BOK, w tym przesyłania faktur drogą elektroniczną.

11. Dane osobowe będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a Rozporządzenia, art. 6 ust. 1 lit. b Rozporządzenia oraz art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia.

12. Przetwarzane będą dane osobowe zawarte w umowie na dostawę wody i/lub odprowadzania ścieków, i/lub w umowie o świadczenie usług odbioru odpadów zmieszanych/zbieranych selektywnie.

Obejmuje to następujące dane osobowe: imię i nazwisko, NIP, PESEL, adres zamieszkania, adres korespondencyjny, numer telefonu i adres e-mail.

13. Dostęp do danych osobowych Użytkownika posiadają pracownicy Przedsiębiorstwa Usług Komunalnych Sp. z o.o. w Gryfinie. W zakresie niezbędnym do realizacji usługi dane mogą być udostępniane współpracującym z Administratorem podmiotom trzecim, z którymi Operator ma zawarte umowy gwarantujące należytą ochronę przekazywanych im danych oraz podmiotom lub instytucjom upoważnionym do tego na podstawie przepisów prawa.

14. Ma Pani/Pan prawo żądać od Administratora dostępu do swoich danych, ich sprostowania, przenoszenia i usunięcia (jeśli będzie to prawnie i technicznie możliwe) oraz ograniczenia przetwarzania danych, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, a także ma Pani/Pan prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Podanie danych jest dobrowolne, jednakże jest niezbędne dla realizacji usługi.

15. Dane Pani/Pana będą przechowywane przez okres niezbędny do dochodzenia roszczeń i obrony przed roszczeniami przez Administratora.

16. W oparciu o Pani/Pana dane osobowe Administrator nie będzie dokonywać profilowania.

17. W związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych przez Administratora przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.

18. Transmisja danych pomiędzy urządzeniem Klienta, a serwerem Operatora jest szyfrowana protokołem SSL.

II. Rejestracja

1. Przed rejestracją Klient zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu.

2. Rejestracja Klienta może nastąpić drogą elektroniczną (internetową) bądź osobiście w siedzibie Spółki.

3. Operator zobowiązany jest do usunięcia danych Klienta z listy użytkowników e-BOK na każde jego żądanie.

4. Operator zobowiązany jest do niezwłocznego sprostowania danych Klienta znajdującego się na liście użytkowników e-BOK na każde jego żądanie po wcześniejszym pisemnym zgłoszeniu.

III. Korzystanie z usług e-BOK

1. Operator może w każdej chwili modyfikować widoczność danych w e-BOK, a także dokonywać aktualizacji usługi, zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane.
2. Użytkownik może korzystać z następujących usług:
 - a) wiadomości- użytkownik otrzymuje informację/wiadomości ze strony Spółki
 - b) karta obiektu- użytkownik ma możliwość sprawdzenia salda, historii finansowej konta, indywidualnego rachunku bankowego
 - c) dokumenty- użytkownik ma możliwość sprawdzenia oraz wydrukowania faktury bieżącej (od daty rejestracji) oraz dokumentów załączonych przez Spółkę tj. protokołów, umów, wniosków oświadczeń oraz innych dokumentów, które Spółka uważa za stosowne.
 - d) odczyty wodomierzy- użytkownik może podać stan wodomierza, jednakże nie mniejszy niż zaksięgowany.
 - e) Sprawdzić ilość wodomierzy w lokalu oraz odczyty, i/lub sprawdzić punkty gromadzenia odpadów.
3. Operator informuje Klienta o wystawieniu faktury za pośrednictwem e-mail po wcześniejszym wyrażeniu zgody przez Klienta.
4. Płatności online w module e-BOK, realizuje BlueMedia. Prowizja za wykonanie przelewu wynosi 1 zł. Prowizja może ulec zmianie.
5. Do przeglądania dokumentów wymagany jest program obsługujący dokumenty w formacie PDF (np. Adobe Acrobat Reader).

IV. Pomoc techniczna

1. Operator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania e-BOK. O zmianach użytkownicy zostaną powiadomieni drogą elektroniczną (e-bok bądź e-mail).
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 poczty elektronicznej na adres: m.wac-kielt@pukgryfino.pl lub pod numerem telefonu 661917734 Rozpatrzenie reklamacji nastąpi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż 14 dni od daty wpływu reklamacji. O sposobie rozpatrzenia reklamacji, jak również o przedłużeniu niezbędnego czasu na jej rozpatrzenie (do 30dni w szczególnie uzasadnionych przypadkach), Użytkownik zostanie poinformowany drogą elektroniczną.
5. Operator nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.

V. Zakres odpowiedzialności

1. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą e-BOK.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła użytkownika przez osoby trzecie.
3. Spółka podejmuje odpowiednie środki, aby w zwięzłej, przejrzystej, zrozumiałej i łatwo dostępnej formie, udzielić osobie, której dane dotyczą, wszelkich informacji, o których mowa w art. 13 Rozporządzenia, oraz prowadzić z nią wszelką komunikację na mocy art. 15–22 i 34 Rozporządzenia.