

Regulamin iBOK

Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Jarosławiu

I Definicje

PWiK Jarosław Sp. z o.o. - Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Jarosławiu Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, ul. Hetmana Jana Tarnowskiego 28, 37-500 Jarosław;

iBOK – Internetowe Biuro Obsługi Klienta;

Odbiorca usług – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej będąca stroną umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków zawartej z PWiK Jarosław Sp. z o.o.;

Użytkownik – Odbiorca usług zarejestrowany w iBOK, posiadający login oraz hasło dostępu do iBOK;

Administrator – Samodzielne Stanowisko ds. Informatyki oraz Biuro Obsługi Klienta;

Login – nazwa Użytkownika, w formie adresu mailowego;

Hasło – kombinacja 8 znaków w tym min. jeden znak specjalny, jedna liczba, jedna mała i duża litera.

II Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z iBOK dotyczące w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta Użytkownika zapewniającego dostęp do informacji z zakresu świadczonych usług podstawowych.

2. Niniejszy Regulamin jest dostępny na stronie internetowej: <https://ibok.pwik-jaroslaw.pl>

3. PWiK Jarosław Sp. z o.o. umożliwia dostęp do iBOK poprzez stronę internetową: <https://ibok.pwik-jaroslaw.pl>

4. Serwis iBOK jest własnością PWiK Jarosław Sp. z o.o.

5. Funkcjonowanie iBOK nadzoruje Administrator.

6. Akceptacja niniejszego Regulaminu jest wymagana w przypadku chęci korzystania z usługi iBOK.

7. Korzystanie z usługi iBOK jest bezpłatne.

8. Użytkownikowi od momentu aktywacji w iBOK, przysługuje prawo dostępu do dotyczących danych oraz do zmiany hasła dostępu do iBOK. Pełna aktywacja następuje do 21 dni roboczych od momentu rejestracji Użytkownika.

9. Administratorem danych osobowych Użytkowników usługi iBOK, jest Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Jarosławiu Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością ul. Hetmana Jana Tarnowskiego 28, 37-500 Jarosław.

W sprawie przetwarzanych przez nas danych osobowych, Użytkownik może skontaktować z nami za pośrednictwem powołanego Inspektora ochrony danych, pisząc na adres: iod@pwik-jaroslaw.pl

Dane osobowe Użytkowników będą przetwarzane:

1) w celu świadczenia drogą elektroniczną usługi prowadzenia konta Internetowego Biura Obsługi Klienta (iBOK), jak również w związku z realizacją zawartej umowy łączącej Użytkownika z PWiK Jarosław Sp. z

o.o., na podstawie art. 6 ust.1 lit. b RODO);

2) w celu ewentualnego ustalenia lub dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami na podstawie prawnie uzasadnionego interesu PWiK Jarosław Sp. z o.o. (art.6 ust. 1 lit. f RODO), polegającego na umożliwieniu PWiK Jarosław Sp. z o.o. obrony przysługujących mu praw.

Dane osobowe Użytkowników będą przekazywane podmiotom wspierającym PWiK Jarosław Sp. z o.o. pod względem teleinformatycznym, jak również podmiotom odpowiedzialnym za umożliwienie dokonywania płatności internetowych oraz podmiotom uprawnionym do dostępu do danych na podstawie przepisów prawa.

Dane osobowe Użytkowników będą przetwarzane do czasu korzystania z konta iBOK lub do 3 lat od zakończenia umowy, albo do upływu terminu przedawnienia zobowiązania, jeżeli przetwarzanie danych osobowych będzie niezbędne dla dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed takimi roszczeniami przez PWiK Jarosław Sp. z o.o.

Użytkownikom przysługuje prawo: dostępu do treści danych, żądania ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz prawo do przenoszenia danych (w zakresie danych przetwarzanych elektronicznie w związku z realizacją umowy).

Ponadto, Użytkownikom przysługuje także prawo wniesienia skargi do Urzędu Ochrony Danych Osobowych, w momencie uznania przez Użytkownika, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy prawa.

Podanie danych osobowych jest wymagane przez PWiK Jarosław Sp. z o.o. w celu świadczenia usługi iBOK, z wyjątkiem danych osobowych, oznaczonych jako fakultatywne, których podanie jest dobrowolne. Konsekwencją niepodania danych osobowych wymaganych przez PWiK Jarosław Sp. z o.o. jest brak możliwości świadczenia usługi iBOK.

III Rejestracja i rezygnacja z iBOK

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

2. Samodzielna rejestracja Użytkownika:

1) Użytkownik wypełnia elektroniczny formularz rejestracyjny dostępny na stronie: <https://ibok.pwik-jaroslaw.pl> zawarty w menu górnym „Rejestracja”, bądź poniżej okna logowania „Zarejestruj się”;

2) Użytkownik samodzielnie proponuje swój adres e-mail, a jego unikalność sprawdzana jest automatycznie i w przypadku występowania już Użytkownika z identycznym adresem e-mail, następuje powrót do formularza rejestracyjnego;

3) Po prawidłowym wypełnieniu formularza rejestracyjnego na adres e-mail podany w trakcie rejestracji automatycznie zostanie wysłana wiadomość zawierająca link weryfikacyjny;

4) Po odebraniu emaila weryfikacyjnego Użytkownik klika w link weryfikacyjny;

5) Użytkownik od chwili kliknięcia linku weryfikacyjnego posiada możliwość logowania się do iBOK, jednak do czasu powiązania Loginu z właściwym ID Odbiorcy usług przez Administratora, Użytkownik posiada ograniczony dostęp do usług iBOK;

6) Po powiązaniu Loginu z właściwym ID Odbiorcy usług przez Administratora, Użytkownik otrzyma automatycznie email z potwierdzeniem aktywacji Użytkownika i przydzieleniu dostępu do iBOK. Od tej chwili Użytkownik posiada możliwość korzystania z wszystkich aktualnie dostępnych usług iBOK.

7) Rejestracja w iBOK jest jednoznaczna z wyrażeniem zgody na wystawianie i udostępnianie e-faktur.

8) Adres email podany przez Użytkownika przy rejestracji do iBOK będzie automatycznie adresem email

powiązanych z kontem użytkownika w systemie, na który będą wysyłane faktury za dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków.

3. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Odbiorcy usług z listy Użytkowników iBOK na każde jego żądanie złożone w formie pisemnej rezygnacji z korzystania z iBOK w terminie 30 dni od daty wpływu wniosku oraz w przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków w terminie 30 dni od daty rozwiązania ww. umowy z zastrzeżeniem określonym w roz. 2 ust. 9 pkt. 2.

IV Usługi dostępne w iBOK

1. Użytkownik ma możliwość wglądu w następujące dane:

- 1) historię odczytów wodomierzy dla wszystkich posiadanych miejsc poboru;
- 2) historię wystawionych faktur, korekt faktur, not odsetkowych i ich treści, w tym ich podglądu;
- 3) stan swojego konta rozliczeniowego (stan konta może nie uwzględniać ostatnio dokonanych wpłat);

2. Historia konta Użytkownika jest dostępna do wglądu od dnia 01.01.2025 roku. Informacje sprzed tej daty nie są dostępne dla Użytkownika.

3. Użytkownik ma wgląd w swoje dane kontaktowe.

V Reklamacje

1. Reklamacja powinna zawierać szczegółowy opis występującego problemu.

2. Reklamacja będzie rozpatrywana w terminie do 14 dni od dnia wpływu jej do PWiK Jarosław Sp. z o.o.

W szczególnych przypadkach czas ten może zostać wydłużony do 30 dni.

3. Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia Odbiorcy usług z obowiązku terminowej zapłaty należności. Użytkownik może złożyć reklamację tradycyjnie na piśmie dostarczoną do siedziby PWiK Jarosław Sp. z o.o. osobiście, drogą pocztową na adres: Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Jarosławiu Sp. z o.o. ul. Hetmana Jana Tarnowskiego 28, 37-500 Jarosław – z dopiskiem: Reklamacja iBOK; lub drogą elektroniczną na adres: pwik@pwik-jaroslaw.pl w tytule emaila wpisując: Reklamacja iBOK.

VI Warunki techniczne

1. Dostęp do iBOK możliwy jest jedynie przez stronę internetową: <https://ibok.pwik-jaroslaw.pl>

2. Minimalna wymagana rozdzielczość ekranu do poprawnego działania iBOK to 1024x768.

3. Przy korzystaniu z iBOK zaleca się posiadanie najnowszych wersji następujących przeglądarek: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Opera, Chrome itp.

4. Do prawidłowego działania iBOK niezbędne jest również zainstalowanie na urządzeniu Użytkownika oprogramowania do odczytywania plików PDF (Portable Document Format).

5. PWiK Jarosław Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za problemy w użytkowaniu lub ograniczenia

techniczne oprogramowania bądź sprzętu komputerowego, z którego korzysta Użytkownik.

6. Administrator iBOK nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych, rodzajów łącz transmisyjnych oraz za działanie filtrów antyspamowych i innych programów blokujących wysyłane wiadomości na adres email Użytkownika.

7. Synchronizacja danych jest automatyczna i natychmiastowa, jednak wprowadzone dane takie jak odczyt wodomierza, wymagają potwierdzenia i podlegają procedurom kontrolnym co może wydłużyć okres w którym zostanie wystawiona faktura VAT.

8. W przypadku rozbieżności podanych danych przez Użytkownika a informacjami zawartymi w bazie danych Administratora okres wystawienia faktury VAT może być wydłużony do 30 dni roboczych.

VII Zakres odpowiedzialności

1. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane podczas zakładania konta w iBOK.

2. Po dziesięciokrotnym wprowadzeniu hasła w błędny sposób konto zostanie zablokowane.

3. Użytkownik zobowiązany jest odpowiednio zabezpieczyć login oraz hasło dostępu do iBOK. PWiK Jarosław Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za udostępnianie przez Użytkownika osobom trzecim loginu oraz hasła do iBOK.

4. Administrator iBOK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia danych do logowania Użytkownika do iBOK przez osoby trzecie.

VIII Postanowienia końcowe

1. Dokumentem nadrzędnym wobec niniejszego Regulaminu jest Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków z dnia 28 lutego 2022r. dostępny na stronie internetowej: <https://ibok.pwik-jaroslaw.pl>

2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy obowiązującego prawa, w szczególności przepisy kodeksu cywilnego.

3. Administrator może w każdym momencie modyfikować prezentację danych w iBOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe funkcje.

4. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany zasad niniejszego Regulaminu. O wszelkich zmianach Użytkownik zostanie powiadomiony poprzez umieszczenie komunikatu w iBOK.

5. PWiK Jarosław Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo zablokowania Użytkownikowi dostępu do iBOK w przypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.

6. Administrator iBOK podejmie wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie serwisu.

7. Regulamin wchodzi w życie z dniem opublikowania go na stronie internetowej PWiK Jarosław Sp. z o.o.