

## **Regulamin Internetowego Biura Obsługi**

### **§ 1 Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy Regulamin Internetowego Biura Obsługi (IBO), zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych w Zielonkach sp. z o.o. w szczególności dotyczących udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług Internetowego Biura Obsługi.

2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1) Spółka – Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych w Zielonkach sp. z o.o. z siedzibą w Węgrzcach, ul. Forteczna 3, zarejestrowaną w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem KRS: 0000119996, NIP: 945-18-38-218, REGON: 351535114

2) IBO – Internetowe Biuro Obsługi

3) Klient – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej z Przedsiębiorstwem Usług Komunalnych w Zielonkach sp. z o.o. umowy na zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.

4) Użytkownik – Klient zarejestrowany w IBO posiadający swój indywidualny Login oraz Hasło.

5) Login – numer Klienta, który nadawany jest przez Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych w Zielonkach dla każdego Użytkownika w momencie zawarcia umowy.

6) Hasło – kombinacja znaków zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do IBO.

7) Rejestracja – utworzenie konta użytkownika w IBO przy wykorzystaniu formularza rejestracyjnego na stronie <https://ibo.puk-zielonki.pl> lub w biurze obsługi klienta w siedzibie Spółki.

3. Regulamin spełnia wymogi art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z dnia 9 września 2002r. Dz. U. z 2013 poz.1422 tekst jednolity).

4. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej <https://ibo.puk-zielonki.pl/client/konto/Regulamin.aspx>

### **§ 2 Wymagania techniczne**

1. Prawidłowe korzystanie z IBO możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez urządzenie Użytkownika następujących minimalnych wymagań technicznych:

1) Dostęp do sieci Internet;

2) Posiadanie zaktualizowanej przeglądarki internetowej.

2. W przypadku jeżeli system teleinformatyczny Użytkownika nie spełnia powyżej określonych minimalnych wymagań technicznych, dostęp do IBO może nie działać prawidłowo, a Spółka w takiej sytuacji nie odpowiada za prawidłowość działania IBO.

### **§ 3 Rejestracja**

1. Korzystanie z usług IBO jest nieodpłatne.
2. Korzystanie z usług IBO możliwe jest po zarejestrowaniu się w IBO przez Klienta, polegającym na wypełnieniu i przesłaniu formularza rejestracyjnego lub samodzielnej rejestracji za pomocą danych zawartych na fakturze. Przy rejestracji konieczne jest zapoznanie się i zaakceptowanie w całości Regulaminu.
3. Wyrażenie zgody na postanowienia Regulaminu przy rejestracji jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków tego Regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy. Umowa zawarta jest na czas nieokreślony.
4. Przystąpienie do wykonania umowy następuje z chwilą rejestracji i po potwierdzeniu rejestracji przez Użytkownika poprzez otrzymany link aktywacyjny.
5. Poprzez rejestrację w IBO, Użytkownik wyraża zgodę na otrzymywanie faktur elektronicznych.
5. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usługi wynikający z problemów technicznych niezależnych od Spółki.
6. Zawarcie umowy przez Użytkownika na korzystanie z IBO nie ma wpływu na prawa i obowiązki Użytkownika wynikające z zawartej umowy na dostawę wody oraz odprowadzanie ścieków.

### **§ 4 Korzystanie z IBO**

1. Zakres usług świadczonych drogą elektroniczną poprzez IBO obejmuje możliwość dostępu do indywidualnego konta użytkownika w IBO, za pomocą którego Użytkownik ma możliwość:
  - 1) zgłoszenia odczytu wodomierza / urządzenia pomiarowego;
  - 2) dostępu do historii odczytów wodomierza / urządzenia pomiarowego;
  - 3) dostępu do historii swoich płatności;
  - 4) dostępu do listy faktur, not księgowych i korygujących;
  - 5) dostępu do salda rozliczeń na dzień bieżący;
  - 6) wysyłanie zgłoszeń i innych pism do Spółki za pomocą udostępnionych formularzy.
2. Dostęp do IBO możliwy jest za pośrednictwem przeglądarki internetowej pod następującym adresem: <https://ibo.puk-zielonki.pl/> i wymaga zalogowania się Loginem i Hasłem.
3. Ze względów bezpieczeństwa, ruch sieciowy pochodzący z zagranicznych adresów IP może być filtrowany. Dostęp do IBO może być więc niemożliwy zza granicy lub poprzez VPN.
4. Użytkownik zgadza się na otrzymywanie na podany przy rejestracji adres e-mail powiadomień oraz pism Spółki dotyczących zawartej z Użytkownikiem umowy na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków, jak też odpowiedzi na kierowane do Spółki wnioski oraz zapytania.
5. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z IBO zgodnie z postanowieniami Regulaminu oraz obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności do:
  - 1) nie podejmowania działań mających na celu odczytanie danych innych Użytkowników,

2) nie udostępniania Loginu i Hasła osobom trzecim,

3) powiadomienia Spółki o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu udostępnionego oprogramowania.

6. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym, tj. w szczególności treści sprzecznych z przepisami prawa, zasadami współżycia społecznego, dobrymi obyczajami, jak też naruszających prawa osób trzecich.

7. Spółka może zablokować dostęp do IBO Użytkowników korzystającym z IBO z naruszeniem Regulaminu lub przepisów prawa.

8. Spółka zapewnia Użytkownikom bezpieczeństwo i ochronę danych osobowych zgodnie z Regulaminem oraz przepisami prawa.

## **§ 5 Odpowiedzialność**

1. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z naruszenia przez Użytkownika postanowień Regulaminu oraz za niezawinione przez Spółkę działania lub zaniechania dostawcy elektronicznych kanałów komunikacyjnych.

2. Dostęp do IBO może być ograniczony w przypadku konieczności przeprowadzenia prac aktualizacyjnych i konserwacyjnych, usunięcia awarii, a także w przypadku awarii łącza internetowego, przy czym wszelkie planowane terminy prac zostaną w miarę możliwości ogłoszone z wyprzedzeniem w stosownym komunikacie na stronie internetowej <https://puk-zielonki.pl/>.

3. Spółka nie odpowiada za szybkość transmisji danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.

4. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają bądź utrudniają Użytkownikowi korzystanie z IBO.

5. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za konsekwencje wynikające z niezawinionego przez Spółkę wejścia w posiadanie danych dostępu do konta IBO Użytkownika przez osoby trzecie, oraz bezprawne działania osób trzecich, ingerujących w system komputerowy Użytkownika, polegające np. na włamaniach i użyciu wirusów komputerowych.

6. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za konsekwencje wynikające z niezawinionego przez Spółkę wejścia w posiadanie danych dostępu do konta IBO Użytkownika przez osoby trzecie, spowodowanego ustawieniem przez użytkownika hasła identycznego jak w innych usługach lub hasła łatwego do złamania.

7. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za niezawinione przez Spółkę skutki braku aktualnych danych Użytkownika lub wynikające z braku aktualizacji danych przez Użytkownika.

8. Zakres świadczonych usług przez IBO, jak też widoczność danych może ulegać zmianie na skutek prowadzonych prac rozwojowych i aktualizacji IBO.

## **§ 6 Reklamacje**

1. Zgłoszenie przez Użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących IBO możliwe za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres email: [biuro@puk-zielonki.pl](mailto:biuro@puk-zielonki.pl), pisemnie na adres Spółki lub w osobiście w siedzibie Spółki.
2. Zgłoszenie winno zawierać opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
3. Reklamacja rozpatrywana będzie w terminie nie dłuższym niż 21 dni od dnia jej otrzymania przez Spółkę pod warunkiem, że sprawa nie będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian funkcjonującego oprogramowania.
4. Użytkownik niezadowolony ze sposobu rozstrzygnięcia reklamacji może wystąpić na drogę sądową. Wyczerpanie procedury reklamacyjnej nie jest konieczne do wystąpienia na drogę sądową.

## **§ 7 Zmiany Regulaminu**

1. Spółka zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu, w szczególności w przypadku zmiany sposobu działania lub zakresu usług dostępnych w IBO, zmiany oferty Spółki, zmian obowiązujących przepisów.
2. O zmianie Regulaminu Spółka poinformuje Użytkowników przez IBO poprzez ogłoszenie na stronie internetowej <https://puk-zielonki.pl/>
3. Jeżeli Użytkownik nie sprzeciwi się nowemu regulaminowi wchodzi on w życie w terminie 14 dni od daty opublikowania zgodnie z ust. 2.
4. Sprzeciw Użytkownika złożony w wyżej wymienionym terminie skutkuje rozwiązaniem umowy o świadczenie usług IBO.

## **§ 8 Rozwiązanie umowy o świadczenie usług IBO**

1. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z użytkowania usługi IBO w każdym czasie, a w szczególności, gdy nie zaakceptuje zmian wprowadzonych do Regulaminu, zgodnie z § 7 ust 3.
2. Rozwiązanie umowy o świadczenie usług IBO przez Użytkownika zgodnie z ust. 1 następuje poprzez wysłanie wiadomości e-mail z adresu podanego przy rejestracji, w formie pisemnej lub osobiście w biurze obsługi klienta.
3. W przypadku naruszenia warunków Regulaminu lub przepisów prawa przez Użytkownika umowa o świadczenie usług IBO może zostać rozwiązana przez Spółkę bez zachowania okresu wypowiedzenia.
4. W innych przypadkach Spółka ma prawo rozwiązać umowę o świadczenie usług IBO z zachowaniem 14 dniowego terminu wypowiedzenia.
5. W przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków zawartej z Użytkownikiem, umowa o świadczenie usług IBO ulega rozwiązaniu.
6. Po rozwiązaniu umowy o świadczenie usług IBO użytkownik traci dostęp do systemu IBO.

## **§ 9 Ochrona Danych Osobowych**

Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu tych danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, zwanego dalej „Rozporządzeniem”, informujemy że:

1. Administratorem Państwa danych osobowych jest Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych w Zielonkach Sp. z o.o. z siedzibą w Węgrzcach, ul. Forteczna 3 32-086 Węgrzce;
2. Państwa dane przetwarzane są na podstawie art. 6 Rozporządzenia;
3. Dane przechowywane są przez czas trwania umowy oraz, po jej rozwiązaniu, do czasu przedawnienia wszelkich roszczeń;
4. Odbiorcą Państwa danych osobowych będą wyłącznie pracownicy, którym będą one niezbędne do wykonywania swoich obowiązków, podmioty uprawnione na podstawie przepisów prawa oraz podmioty, którym na podstawie zawartej umowy powierzono przetwarzanie danych osobowych;
5. Mają Państwo prawo do dostępu do swoich danych oraz ich sprostowania;
6. Państwa dane nie będą przekazywane do państw trzecich ani organizacji międzynarodowych;
7. Państwa dane nie będą podlegać profilowaniu;
8. Z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych można się skontaktować za pośrednictwem adresu mailowego [iodo.puk@zielonki.pl](mailto:iodo.puk@zielonki.pl) lub listownie na adres administratora danych (z dopiskiem „Do Inspektora Ochrony Danych Osobowych”).

## **§ 10 Postanowienia końcowe**

1. Prawem właściwym jest prawo polskie.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie znajdą właściwe przepisy prawa.