

Regulamin korzystania z Internetowego Biura Obsługi

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin Internetowego Biura Obsługi (IBO), zwany dalej regulaminem, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej Sp. z o.o. w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług internetowych.
2. Przedmiotowy 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).
3. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej Przedsiębiorstwa – <http://ibo.pgk.radzionkow.pl> – w formie umożliwiającej jego pozyskiwanie, odtwarzanie i wydrukowanie.
4. Wyrażenie zgody na postanowienia regulaminu przy uruchomieniu usługi jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków tego regulaminu.
5. Korzystanie z IBO jest możliwe tylko dla klientów, którzy zaakceptowali aktualną wersję regulaminu.
6. Prawidłowe korzystanie z IBO możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny użytkownika minimalnych wymagań technicznych określonych w § 3 regulaminu.
7. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta użytkownik, a które uniemożliwiają użytkownikowi korzystanie z IBO, a w szczególności otrzymywanie e-faktury.
8. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usługi wynikający z błędnej rejestracji użytkownika.

§ 2

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- **IBO** – Internetowe Biuro Obsługi
- **Przedsiębiorstwo** – Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej Sp. z o.o. z siedzibą w Radzionkowie przy ul. Kuźaja 17 NIP 6452544977 , Regon 363078245
- **Klient** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej z Przedsiębiorstwem Gospodarki Komunalnej Sp. z o.o. w Radzionkowie umowy na zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
- **użytkownik** – Odbiorca zarejestrowany w IBO posiadający swój indywidualny akronim oraz hasło.
- **przeglądarka internetowa** – program komputerowy do przeglądania dokumentów w standardzie HTML niezbędny do korzystania z usługi IBO.
- **akronim** – kod nabywcy, który nadawany jest przez PGK Sp. z o.o. dla każdego użytkownika.
- **rejestracja** – wypełnienie formularza rejestracyjnego do systemu IBO.
- **logowanie** – wejście do programu IBO za pomocą akronimu lub adresu e-mail i hasła.
- **hasło** – losowa kombinacja znaków znanych wyłącznie użytkownikowi zapewniająca dostęp do IBO.
- **wylogowanie** – wyjście z programu IBO poprzez okno „WYLOGUJ”.
- **e-faktura** – faktura, w tym faktura korygująca, duplikat faktury, w formie dokumentu elektronicznego, który spełnia wymogi określone w ustawach i rozporządzeniach

§ 3

Wymagania techniczne:

1. Prawidłowe korzystanie z IBO możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny użytkownika poniższych minimalnych wymagań technicznych:
 - a) minimalna wymagana rozdzielczość ekranu do poprawnego działania IBO to 1024 x 768.
 - b) usługa IBO dostępna jest dla użytkowników korzystających z przeglądarek internetowych:
 - Internet Explorer 11
 - Microsoft Edge
 - Firefox
 - Google Chrome
 - Opera
2. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane, Przedsiębiorstwo nie gwarantuje poprawności pracy IBO i nie ponosi odpowiedzialności z tytułu braku prawidłowego działania IBO.
3. Dostęp do IBO możliwy jest poprzez stronę internetową <http://www.pgk.radzionkow.pl> lub bezpośrednio przez adres <https://ibo.pgk.radzionkow.pl>

§ 4

Rodzaje i zakres usług oferowanych poprzez IBO udostępnione w następujących zakładkach:

- **Strona główna** – prezentuje użytkownikowi informacje na temat Przedsiębiorstwa, podstawowe informacje dotyczące aktualnie zalogowanego użytkownika, wiadomości oraz komunikaty.
- **Faktury** – użytkownik ma możliwość sprawdzenia bilansu należności, podglądu bieżącej faktury oraz przejrzania historii faktur. Serwis umożliwia wyświetlenie dowolnej faktury w postaci pliku PDF i późniejszy jej wydruk.
- **Odczyty** – w module przedstawiona jest lista odczytów dla konkretnego wodomierza, podany jest numer licznika, a dodatkowo widoczna jest data odczytu i wartość odczytu w danym dniu.
- **Płatności** – zakładka przedstawia listę wszystkich faktur tj. rodzaje rozrachunków: zapłacone, nie zapłacone, wszystkie.
- **Analizy** – wizualizacja graficzna w formie wykresu liniowego, kolumnowego albo kołowego udostępnionych użytkownikowi informacji dotyczących zużycia wody oraz rozrachunków.
- **Dokumenty** – w module udostępnione są dokumenty do pobrania.
- **Dane osobowe** – w module przedstawione są dane osobowe wybranego użytkownika, tj. akronim nabywcy, nazwa, adres, telefon, NIP, REGON, PESEL, adres e-mail.
- **Zmiana hasła** – w module istnieje możliwość zmiany hasła dostępu do IBO aktualnie zalogowanego użytkownika.
- **Zgłoszenia eksploatacyjne** – moduł odpowiedzialny za kontakty użytkownika z Przedsiębiorstwem. Użytkownik serwisu może zgłaszać własne uwagi bezpośrednio do Biura Obsługi Klienta Przedsiębiorstwa.
- **Zgłoszenia odczytu** – moduł umożliwia użytkownikowi zgłoszenie odczytu wodomierza do Przedsiębiorstwa, za wyjątkiem nieruchomości rozliczanych na podstawie odczytów radiowych oraz w przypadku budynków wielolokalowych. W przypadku klientów zgłaszających odczyt wodomierza przez IBO, PGK Sp. z o.o. może przeprowadzać kontrolne odczyty wodomierzy bezpośrednio w terenie przez inkasentów. Moduł zapewnia możliwość sprawdzenia struktury kosztów, historii obciążeń.

§ 5

Rejestracja:

1. Korzystanie z usług IBO jest nieodpłatne.
2. Każdy użytkownik korzystający z usługi IBO posługuje się indywidualnym numerem identyfikacyjnym/akronimem i hasłem.
3. Podczas uzupełniania formularza rejestracyjnego należy wprowadzić następujące dane:
 - Kod klienta – akronim
 - Numer ostatniej faktury
 - Kwota brutto faktury
 - Telefon dla SMS
 - Adres email – Aktywny adres email.

4. Akronim i hasło przyporządkowane są tylko jednemu użytkownikowi.
5. Użytkownik otrzymuje przydzielony akronim przez IBO oraz hasło, które winno być zmienione na własne po pierwszym zalogowaniu.
6. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie trwania umowy.
7. Hasło użytkownika jest przechowywane w postaci zaszyfrowanej, niedostępnej dla innych użytkowników oraz pracowników PGK Sp. z o.o.
8. W przypadku gdy użytkownik zapomni hasła dostępu do IBO, proszony jest o kontakt z Przedsiębiorstwem. Zostanie wygenerowane nowe hasło. Hasło tymczasowe winno być zmienione na własne po zalogowaniu użytkownika do systemu. Dodatkowo jest możliwość skorzystania z opcji „Zapomniałeś hasła”
9. Dane na koncie użytkownika są aktualne na dzień poprzedni.

§ 6

Reklamacje

1. Zgłoszenie przez użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących IBO możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres email: sekretariat@pgk.radzionkow.pl, pod numerem telefonu 32 388 87 56 oraz korespondencyjnie na adres PGK Sp. z o.o.
2. Zgłoszenie winno zawierać opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji oraz dane użytkownika.
3. Reklamacja rozpatrywana będzie w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania przez przedsiębiorstwo pod warunkiem, że sprawa nie będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian funkcjonującego oprogramowania.

§ 7

Zakres zobowiązań i odpowiedzialności

1. IBO jest własnością Przedsiębiorstwa Gospodarki Komunalnej Sp. z o.o. w Radzionkowie
2. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z IBO zgodnie z postanowieniami niniejszego regulaminu oraz obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności do:
 - 1) niepodejmowania działań mających na celu odczytanie haseł i danych innych użytkowników,
 - 2) nie udostępniania haseł osobom trzecim,
 - 3) wylogowania się niezwłocznie po zakończeniu korzystania z IBO,
 - 4) powiadomienia Przedsiębiorstwa o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu udostępnionego oprogramowania.
3. Użytkownicy korzystający z IBO są zobowiązani do:
 - 1) korzystania z IBO w sposób zgodny z prawem, nie godzący w dobre obyczaje oraz w sposób, który nie narusza dóbr osobistych Przedsiębiorstwa lub osób trzecich;
 - 2) powstrzymania się od publikacji oraz przesyłania treści obraźliwych, sprzecznych z prawem, jak również godzących w prawa autorskie lub wizerunek osób trzecich;
 - 3) powstrzymania się od wykorzystywania IBO do rozpowszechniania reklam oraz wszelkich informacji o charakterze komercyjnym;
 - 4) powstrzymywania się od podejmowania jakichkolwiek działań, które mogą utrudnić lub zakłócić funkcjonowanie IBO.
4. Przedsiębiorstwo zastrzega sobie prawo do odmowy świadczenia usług w ramach IBO w przypadku:
 - 1) naruszenia przez użytkownika przepisów powszechnie obowiązującego prawa
 - 2) naruszenia Regulaminu przez użytkownika,
 - 3) podania przez użytkownika błędnych lub nieprawdziwych danych (koniecznych dla prawidłowej realizacji usług w ramach IBO),
 - 4) działań użytkownika zakłócających korzystanie z IBO lub usług w ramach IBO innym

użytkownikom,

5. Przedsiębiorstwo zapewnia użytkownikom bezpieczeństwo i ochronę danych osobowych.
6. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z naruszenia przez użytkownika postanowień niniejszego regulaminu oraz za działania lub zaniechania dostawcy elektronicznych kanałów komunikacyjnych.
7. Przedsiębiorstwo przewiduje chwilowe wstrzymanie dostępności do IBO w przypadku prowadzenia prac aktualizacyjnych i konserwacyjnych, a także awarii łącza internetowego, przy czym wszelkie planowane terminy prac ogłoszone zostaną ze wyprzedzeniem ... dniowym.
8. Przedsiębiorstwo nie odpowiada za skutki wynikłe z podania przez użytkownika nieprawdziwych, nieprawidłowych lub niekompletnych informacji, jak również za skutki podania danych osób trzecich bez ich zgody lub wiedzy. Za skutki wynikające z podania nieprawdziwych, nieprawidłowych, niekompletnych informacji lub podania danych osób trzecich bez ich zgody lub wiedzy wyłączną odpowiedzialność ponosi użytkownik.
9. Przedsiębiorstwo nie odpowiada za szybkość przesyłu danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych, na które Przedsiębiorstwo nie ma wpływu.
10. Przedsiębiorstwo może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować widoczność danych w IBO, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane lub informacje dla użytkownika.
11. Korzystanie z IBO nie zwalnia użytkownika z obowiązku udostępniania osobom reprezentującym Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej Sp. z o.o., wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego zgodnie z zapisami art. 7 ustawy z dnia 07.06.2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz. U. z 2015 poz. 139).
12. Użytkownik IBO zgadza się na otrzymywanie na podany adres e-mail powiadomień od PGK Sp. z o.o. dotyczących wystawionych faktur, awarii itd.

§ 8.

Warunki zawierania i rozwiązywania umowy o świadczeniu usług drogą elektroniczną

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną z przedsiębiorstwem zostaje zawarta automatycznie z każdym klientem, który zaakceptuje warunki niniejszego regulaminu.
2. Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z korzystania z IBO. Rozwiązanie umowy, o świadczeniu usług drogą elektroniczną następuje poprzez przesłanie pisemnej rezygnacji na adres e-mail sekretariat@pgk.radzionkow.pl i jest jednoznaczne z zakończeniem wystawiania i przesyłania faktur w formie elektronicznej.
3. Rezygnacja, o której mowa w ust. 2 nie jest równoznaczna z rozwiązaniem umowy na dostawę wody lub odprowadzanie ścieków.

§ 9

Przetwarzanie danych osobowych

1. Użytkownik wyraża zgodę na wykonanie usługi, polegającej na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemów teleinformatycznych, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne (ustawa z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne Dz. U. z 2014 poz.243 tekst jednolity).
2. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w związku ze świadczeniem przez Przedsiębiorstwo usług drogą elektroniczną (ustawa z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną Dz. U. z 2013 poz.1422 tekst jednolity).
3. Udostępnione dane są w pełni chronione zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych (ustawa o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018 r. Dz.U. z 2018 r. poz. 1000)
4. Informacje o Administratorze Danych Osobowych, zakresie przetwarzanych danych osobowych oraz przysługujących w związku z przetwarzaniem danych osobowych uprawnieniach, znajduje się pod regulaminem (Załącznik nr 1).

§ 10

Postanowienia końcowe

1. Przedsiębiorstwo zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w niniejszym regulaminie z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się wprowadzenie nowych lub nowelizacje obowiązujących przepisów prawnych, dostosowanie regulaminu do obowiązujących przepisów prawa, dostosowanie do koniecznych zmian wprowadzanych w obowiązującym systemie informatycznym, zmiany w ofercie.
2. W przypadku zmiany regulaminu, jego doręczenie odbywać się będzie poprzez umieszczenie na stronach serwisu <http://ibo.pgk.radzionkow.pl> stosownego komunikatu. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia użytkownikowi regulaminu na stronie internetowej Przedsiębiorstwa. Korzystanie z IBO po wprowadzeniu zmian do regulaminu równoznaczne jest z wyrażeniem dla nich akceptacji i zrozumienia.
3. Prawem właściwym jest prawo polskie.

KLAUZULA INFORMACYJNA RODO

Zgodnie z art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej 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 (dalej: „**Ogólne Rozporządzenie**” lub „**RODO**”), informujemy, iż:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej Sp. z o.o. z siedzibą w Radzionkowie, ul. Jana Kużaja 17, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gliwicach, Wydział X Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000594969, NIP: 645 254 49 77, kapitał zakładowy o wysokości: 19.950.000,00 zł, wpłacony w całości, zwana dalej Spółką, adres mailowy do kontaktu: rodo@pgk.radzionkow.pl.
2. Pana/Pani dane osobowe będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 b RODO, tj. w oparciu o niezbędną potrzebę przetwarzania do korzystania z systemu Internetowego Biura Obsługi (IBO) w ramach otrzymanych faktur oraz przesyłu odczytów wodomierzy zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków, której jest Pani/Pan stroną.
3. Pana/Pani dane osobowe nie będą ujawniane innym podmiotom, z wyjątkiem sytuacji opisanych w przepisach powszechnie obowiązujących. Dostęp do danych będą mieli jedynie upoważnieni pracownicy Administratora oraz ewentualnie podmiot, który przetwarza Pani/Pana dane osobowe w imieniu Administratora na podstawie zawartej umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.
4. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez czas korzystania z systemu Internetowego Biura Obsługi (IBO), a także później tj. do czasu upływu terminu przedawnienia ewentualnych roszczeń wynikających z umowy oraz do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów powszechnie obowiązujących, w tym także obowiązku archiwizacyjnego, w zależności, który z tych terminów będzie dłuższy.
5. Posiada Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania.
6. Ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do Organu nadzorczego, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych dotyczących Pani/Pana narusza przepisy RODO.
7. Podanie danych jest dobrowolne, jednakże niezbędne do realizacji zawartej z Panią/Panem umowy.
8. Pani/Pana dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym profilowane.