



Piotrkowskie Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o.o.

ul. Przemysłowa 4, 97-300 Piotrków Trybunalski

NIP: 771-28-25-611 REGON: 100752056, Kapitał zakładowy: 15 064 000,00 PLN

www.pwik.piotrkow.pl; sekretariat@pwik.piotrkow.pl; pwik@piotrkow.pl; tel./fax (44) 646-15-66

KRS Nr 0000343051 – XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi

Konto: PKO Bank Polski S.A. Nr 03 1440 1257 0000 0000 1084 1402

REGULAMIN KORZYSTANIA Z ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA PIOTRKOWSKICH WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI SP. Z O.O. Z DNIA 14 KWIETNIA 2021 R.

Regulamin określa zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta, zwanego dalej „e-BOK”, w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług (opcji) interaktywnych

§1.

1. Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK), zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Piotrkowskie Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o.o., z siedzibą przy ul. Przemysłowej 4, 97-300 Piotrków Trybunalski, prowadzącą działalność z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie zezwolenia udzielonego przez Prezydenta Miasta Piotrkowa Trybunalskiego.
2. Postanowienia zawarte w Regulaminie e-BOK obejmują zasady zakładania, aktualizowania, udostępniania, wykorzystywania i usuwania konta użytkownika w e-BOK, zapewniającego dostęp do usług internetowych świadczonych przez PWiK Sp. z o.o. w Piotrkowie Trybunalskim drogą elektroniczną.
3. Regulamin e-BOK spełnia wymagania określone w art. 8 Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2020 r. poz. 344 tj. ze zm.).
4. Aktualny Regulamin e-BOK dostępny jest na stronie internetowej www.pwik.piotrkow.pl (w zakładce o nazwie STREFA KLIENTA/E-BOK/).
5. Dane osobowe Klientów Spółki, udostępnione w celu prawidłowego świadczenia usług drogą elektroniczną, podlegają ochronie zgodnie z ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016).
6. Administratorem danych osobowych podanych przez Klientów jest PWiK Sp. z o.o. w Piotrkowie Trybunalskim. Dane te są przetwarzane wyłącznie w celu założenia konta użytkownika e-BOK. Klientom przysługuje prawo dostępu do swoich danych oraz ich poprawiania.
7. **Korzystanie z usług udostępnionych Klientom w systemie e-BOK jest całkowicie bezpłatne.**

§2.

1. Użyte w dalszej części Regulaminu określenia oznaczają:
 - 1) e-BOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta.
 - 2) Użytkownik - klient zarejestrowany w e-BOK posiadający przydzielony login i zdefiniowane hasło.
 - 3) Login – symbol klienta nadany każdemu użytkownikowi, wykorzystany do identyfikacji podczas korzystania z e-BOK.
 - 4) Hasło - kombinacja minimum 5 znaków, zawierająca co najmniej jedną małą i co najmniej jedną dużą literę, nie zawierająca znaków specjalnych. Hasło zapewnia Użytkownikowi wyłączność dostępu do e-BOK.

§3.

1. W celu uzyskania dostępu do aplikacji zarejestrowanie użytkownika może nastąpić tylko poprzez zgłoszenie się do Biura Obsługi Klienta w Piotrkowie Trybunalskim, przy ul. Przemysłowej 4 lub zarejestrowanie konta na stronie e-BOK.
2. Użytkownik składając formularz zgłoszeniowy lub rejestrując konto na stronie e-BOK: www.pwik.piotrkow.pl/STREFA_KLIENTA/E-BOK/, zapoznaje się i akceptuje Regulamin.
3. Pracownik BOK weryfikuje wypełniony formularz, nadaje użytkownikowi prawo dostępu do aplikacji e-BOK, informuje o przydzielonym loginie oraz jednorazowym nadaniu hasła, które jest aktywne tylko do pierwszego uruchomienia (system wymusza zmianę hasła na własne). Użytkownik może wielokrotnie zmieniać hasło.
4. Korzystanie z konta możliwe będzie następnego dnia roboczego po uzyskaniu prawa dostępu do e-BOK.
5. Użytkownik przechowuje login i hasło w sposób zabezpieczający je przed dostępem osób trzecich.

§4.

Użytkownik po zalogowaniu i wprowadzeniu hasła do e-BOK ma możliwość bieżącego przeglądania wystawionych faktur, zawartych umów, rozliczeń i płatności, analizy zużycia wody, podawania odczytów wodomierzy, zgłaszania wniosków i reklamacji, itp.

§5.

1. PWiK Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania e-BOK. O zmianach użytkownicy zostaną powiadomieni poprzez umieszczenie informacji na stronie internetowej www.pwik.piotrkow.pl
2. PWiK Sp. z o.o. ma prawo zablokować dostęp do konta w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
3. Zgłoszenie przez użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres email: bok@pwik.piotrkow.pl lub poprzez zgłoszenie się do siedziby PWiK Sp. z o.o., ul. Przemysłowa 4 w Piotrkowie Trybunalskim.
4. Reklamacja powinna zostać zgłoszona niezwłocznie. Rozpatrzenie reklamacji przez PWiK Sp. z o.o. następuje w ciągu 14 dni od daty wpływu reklamacji. O sposobie rozpatrzenia reklamacji, jak również o przedłużeniu terminu rozpatrzenia reklamacji (do 1 miesiąca w szczególnie uzasadnionych sytuacjach) użytkownik może zostać poinformowany drogą elektroniczną, po podaniu adresu email.
5. PWiK Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za szybkość przesyłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.
6. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędne dane wprowadzone na formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje wynikające z jego realizacji.
7. PWiK Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła użytkownika przez osoby trzecie, jeżeli użycie wynikało z nienależytego zabezpieczenia przez użytkownika dostępu do loginu i hasła przed osobami trzecimi.
8. Informacje uzyskane za pośrednictwem e-BOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez PWiK Sp. z o.o. postanowień umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, w szczególności błędnych rozliczeń. PWiK Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn zawinionych przez użytkownika w związku z korzystaniem przez niego z e-BOK.

§6.


1. Realizując obowiązek informacyjny zgodnie z art. 13 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016) podane są informacje poniżej:
 - 1) Administratorem Danych Osobowych jest Spółka Piotrkowskie Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o.o., z siedzibą przy ul. Przemysłowej 4, 97-300 Piotrków Trybunalski.
 - 2) Dane kontaktowe: adres email: rodo@pwik.piotrkow.pl, nr tel.: 44 645 16 07.
 - 3) Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji usług związanych ze zbiorowym zaopatrzeniem w wodę i zbiorowym odprowadzaniem ścieków oraz w związku z prowadzoną przez Spółkę działalnością gospodarczą.
 - 4) Dane osobowe nie będą udostępniane innym odbiorcom, z wyjątkiem podmiotów uprawnionych na podstawie obowiązujących przepisów prawa.
 - 5) Dane osobowe będą przetwarzane przez okres realizacji sprawy, a także po jej zakończeniu w celu windykacji i archiwizacji, w czasie zgodnym z obowiązującymi przepisami.
 - 6) Posiada Pani/Pan prawo: dostępu do treści swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, do przenoszenia danych, a także prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
 - 7) Pani/Pana dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.
 - 8) Podanie danych osobowych przez Panią/Pana jest dobrowolne, jednakże w celu realizacji wniosku lub zawarcia i realizacji umowy – niezbędne.

§7.

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem podpisania.

PREZES ZARZĄDU

mgr inż. Michał Rżanek

KIEROWNIK DZIAŁU
ORGANIZACYJNO-INFORMACYJNEGO
KABE

mgr inż. Ewa Pijarowska