

**Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta
Przedsiębiorstwa Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej Sp. z o. o.
ul. Krucza 20, 22-500 Hrubieszów**

§ 1 Postanowienia ogólne

- 1) Regulamin określa zasady korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta (zwanego dalej: IBOK) w szczególności zasad udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług internetowych.
- 2) Dostęp do Internetowego Biura Obsługi Klienta (IBOK) możliwy jest poprzez stronę internetową <http://www.pgkimhrubieszow.pl>, bądź bezpośrednio przez <https://ibok.pgkimhrubieszow.pl>.
- 3) Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - a) **Spółka, Operator** – Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej Sp. z o. o. z siedzibą pod adresem ul. Krucza 20, 22-500 Hrubieszów, w skrócie PGKiM Sp. z o. o.
 - b) **IBOK** - Internetowe Biuro Obsługi Klienta.
 - c) **Klient** - podmiot, który jest stroną zawartej z PGKiM Sp. z o.o. umowy na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków.
 - d) **Użytkownik** - Klient zarejestrowany w Internetowym Biurze Obsługi Klienta, posiadający login oraz hasło.
 - e) **RODO** - 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
 - f) **PayByNet** – Krajowa Izba Rozliczeniowa Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie ul. rtm. Witolda Pileckiego 65, 02-781 Warszawa – dostawca usług płatniczych w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych, działająca na podstawie umów produktowych, zawartych z PGKiM Sp. z o.o. w Hrubieszowie, w zakresie udostępnienia z PGKiM Sp. z o.o. usługi płatności.
- 4) Funkcjonowanie IBOK z ramienia Operatora nadzoruje Dział Obsługi Klienta Zakładu Wodociągów.
- 5) Korzystanie z usług IBOK jest bezpłatne.
- 6) Regulamin korzystania z IBOK jest dostępny na stronach internetowych: <https://pgkimhrubieszow.pl>, <https://ibok.pgkimhrubieszow.pl> oraz w Dziale Obsługi Klienta Zakładu Wodociągów mieszczącym się w siedzibie Spółki przy ul. Kruczej 20, 22-500 Hrubieszów.

§ 2 Rejestracja

- 1) Rejestracji w Internetowym Biurze Obsługi Klienta można dokonać w formie elektronicznej poprzez stronę internetową podaną w §1, ust. 2, po zawarciu umowy na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków oraz po otrzymaniu pierwszej faktury.
- 2) Rejestracja w IBOK jest równoznaczna z zaakceptowaniem postanowień niniejszego Regulaminu,
- 3) Dane dostępne niezbędne do korzystania z IBOK udostępnione są Klientowi przez Spółkę po wypełnieniu i przesłaniu za pomocą strony internetowej formularza rejestracyjnego.
- 4) Podczas uzupełniania formularza rejestracyjnego należy wprowadzić dane:
 - a) Login - nazwa Użytkownika w IBOK do 15 znaków,
 - b) Hasło - hasło zapewniające Użytkownikowi wyłączność dostępu do IBOK, które powinno zawierać: cyfry, małe litery, duże litery, znaki specjalne i powinno składać się z min. 12 znaków,
 - c) Nazwa użytkownika – nazwisko i imię lub nazwa firmy od 6 do 50 znaków,
 - d) Adres email – aktywny adres email,
 - e) Numer ostatniej faktury - numer ostatniej faktury za dostarczoną wodę i/lub odprowadzanie ścieków znajdujący się w górnym lewym roku faktury,
 - f) Numer nabywcy – indywidualny numer klienta znajdujący się na fakturze nad oknem z danymi i adresami,
 - g) Numer telefonu,
 - h) NIP – (opcjonalnie) zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków,
 - i) REGON – (opcjonalnie) zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.
- 5) Dodatkowo przy rejestracji Klient może wyrazić zgodę (opcjonalnie) na otrzymywanie powiadomień drogą e-mail lub SMS dotyczących faktur i awarii na wskazany w formularzu rejestracyjnym email lub nr telefonu. Z opcji powiadomień można skorzystać w późniejszym czasie, składając w formie pisemnej lub za pośrednictwem funkcji IBOK wnioszek, stanowiący **Załącznik nr 1** do Regulaminu.
- 6) W przypadku zmiany adresu e-mail, użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia PGKiM Sp. z o. o. o tym fakcie, z zachowaniem formy pisemnej lub za pośrednictwem funkcji dostępnych w IBOK, korzystając z wzoru stanowiącego **Załącznik nr 2** do Regulaminu.
- 7) W przypadku zmiany numeru telefonu, Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia PGKiM Sp. z o. o. o tym fakcie, z zachowaniem formy pisemnej lub za pośrednictwem funkcji dostępnych w IBOK, korzystając z wzoru stanowiącego **Załącznik nr 3** do Regulaminu.
- 8) Dane na koncie użytkownika są aktualne na dzień poprzedni.

§ 3 Korzystanie z usług IBOK

- 1) Korzystając z IBOK Użytkownik ma obowiązek zachować poufność danych logowania i nie może ich rozpowszechniać osobom postronnym.
- 2) Operator może w każdej chwili modyfikować widoczność danych w IBOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane uprzednio informując Użytkownika o źródle danych oraz celu ich przetwarzania.
- 3) Użytkownik może korzystać z następujących usług:
 - a) **Strona główna** – prezentuje użytkownikowi informacje o ostatniej fakturze do zapłaty, wykresie zużycia wody za ostatni rok, wiadomości oraz komunikaty, ostatnią fakturę do pobrania,
 - b) **Skrzynka** - udostępnia komunikaty i wiadomości przesyłane przez Spółkę,
 - c) **Faktury** – użytkownik ma możliwość sprawdzenia bilansu należności, obejrzenia bieżącej faktury. Serwis umożliwia wyświetlenie dowolnej faktury w postaci pliku PDF i późniejszy jej wydruk,
 - d) **Wodomierze** - w module przedstawiona jest lista wodomierzy zainstalowanych użytkownikowi wraz z podstawowymi danymi (numerze, statusie, dacie itd.),
 - e) **Odczyty** – w module przedstawiona jest lista odczytów dla konkretnego licznika. Podany jest numer licznika, jego lokalizacja i typ. Dodatkowo widoczna jest data odczytu i wartość odczytu w danym dniu,
 - f) **Rozrachunki** – zakładka przedstawia listę wszystkich faktur tj. rodzaje rozrachunków: zapłacone, nie zapłacone, wszystkie oraz umożliwia uregulowanie należności za fakturę poprzez serwis płatności PayByNet (KIR),
 - g) **Płatności** – w module przedstawiona jest lista aktualnie wykonanych płatności za pomocą PayByNet (KIR) w bieżącej sesji logowania,
 - h) **Dokumenty** – w module są formularze dostępnych dokumentów,
 - i) **Dane klienta** – w module przedstawione są dane wybranego użytkownika, tj. kod nabywcy, nazwa, adres, NIP, REGON, lista posesji,
 - j) **Zgłoszenia** – moduł umożliwiający użytkownikowi zgłoszenie uwag, informacji, wyjaśnień i przesłanie dokumentów jako załączniki,
 - k) **Zgłoszenia odczytu** – moduł umożliwiający użytkownikowi zgłoszenie odczytu wodomierza do Spółki z wyjątkiem nieruchomości rozliczanych na podstawie odczytów zdalnych oraz w przypadku budynków wielolokalowych. W przypadku klientów zgłaszających odczyt wodomierza przez IBOK, Spółka przeprowadzać będzie odczyty kontrolne wodomierzy bezpośrednio w terenie przez odczytujących w okresie kwartalnym lub półrocznym,
 - l) **Analizy** – moduł przedstawiający graficznie w formie wykresu zużycie wody lub opłaty w zadanym okresie,
 - m) **Pomoc** – moduł opisujący użytkownikowi poszczególne moduły IBOK. Szczegółową informację na temat danej zakładki użytkownik uzyskuje poprzez wybranie konkretnej pozycji na małym menu zlokalizowanym z prawej strony ekranu.
- 4) Spółka zastrzega sobie prawo podejmowania decyzji o odstąpieniu od załatwienia sprawy wpływającej od Użytkownika, w formie elektronicznej, na rzecz formy pisemnej, w zależności od treści zawartych w zgłoszeniu. Rozpatrywanie spraw zgłoszonych za pośrednictwem IBOK, a wymagających zajęcia stanowiska przez PGKiM Sp. z o. o., odbywa się zgodnie z Regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Hrubieszów.
- 5) Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z IBOK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i przyjętymi normami społeczno-obyczajowymi oraz niemniejszym Regulaminem.
- 6) Użytkownik ma prawo do zrezygnowania z korzystania z IBOK w każdym czasie zawiadamiając o tym PGKiM Sp. z o. o., w formie pisemnej lub elektronicznej. PGKiM Sp. z o. o. zablokuje dostęp do konta w ciągu 48 godzin po otrzymaniu powyższego zawiadomienia.
- 7) Użytkownik zarejestrowany w serwisie IBOK ma możliwość skorzystania z opcji scalenia kont klienta posiadanych w PGKiM Sp. z o. o. w Hrubieszowie. W tym celu należy złożyć wniosek stanowiący **Załącznik nr 4** do Regulaminu w formie pisemnej w Sekretariacie PGKiM Sp. z o. o. przy ul. Kruczej 20 w Hrubieszowie lub w formie elektronicznej za pośrednictwem serwisu IBOK.
- 8) Użytkownik zalogowany w IBOK ma możliwość skorzystania z opcji otrzymywania faktur, korekt faktur oraz duplikatów faktur w formie elektronicznej. Podstawą skorzystania jest akceptacja Regulaminu udostępniania faktur drogą elektroniczną oraz złożenie pisemnego wniosku stanowiącego **Załącznik nr 1** do Regulaminu. Regulamin jest dostępny na stronach internetowych: <https://pgkimhrubieszow.pl>, <https://ibok.pgkimhrubieszow.pl> oraz w Dziale Obsługi Klienta mieszczącym się w siedzibie Spółki przy ul. Kruczej 20, 22-500 Hrubieszów.

§ 4 Sposoby płatności

- 1) Płatności można dokonać:
 - a) przelewem bankowym,
 - b) kartą płatniczą, przelewem bankowym w systemie on-line za pośrednictwem PayByNet, na zasadach

określonych w Regulaminie systemu PayByNet, znajdującym się na stronie internetowej pod adresem www.paybynet.pl,

- c) gotówką w kasie PGKiM Sp. z o.o. w Hrubieszowie ul. Krucza 20, 22-500 Hrubieszów.
- 2) W przypadku korzystania z płatności w systemie on-line za pośrednictwem PayByNet, PGKiM Sp. z o.o. nie posiada dostępu do żadnych danych dotyczących rachunku bankowego Odbiorcy usług.

§ 5 Pomoc techniczna

- 1) Operator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania IBOK. O zmianach użytkownicy zostaną powiadomieni drogą elektroniczną.
- 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 zgłoszenia elektronicznego w IBOK, poczty elektronicznej na adres: ibok@pgkimhrubieszow.pl, na piśmie przesłanym lub złożonym w sekretariacie Spółki lub pod numerem telefonu (84) 535 38 11.
- 5) Operator nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.

§ 6 Zakres odpowiedzialności

- 1) Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą IBOK.
- 2) Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła użytkownika przez osoby trzecie.

§ 7 Przetwarzanie danych osobowych

- 1) Administratorem danych osobowych Użytkownika podanych przy rejestracji do IBOK jest PGKiM Sp. z o.o. siedzibą w Hrubieszowie przy ul. Kruczej 20, kod 22-500, tel. 845353811, e-mail sekretariat@pgkimhrubieszow.pl.
- 2) Z Inspektorem ochrony danych można skontaktować się pisząc na adres Administratora lub e-mail iod@pgkimhrubieszow.pl.
- 3) Informacja o przetwarzaniu danych osobowych w związku z zawarciem umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków dostępna jest na stronie internetowej PGKiM Sp. z o.o. www.pgkimhrubieszow.pl oraz w Biurze Obsługi Klienta Zakładu Wodociągów mieszczącego się przy ul. Kruczej 20 w Hrubieszowie.
- 4) Dane osobowe uzyskane w serwisie IBOK będą przetwarzane w celu:
 - a) umożliwienia Użytkownikowi korzystania z IBOK, na zasadach określonych w Regulaminie (podstawa prawna: wykonanie umowy art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
 - b) dochodzenia lub obrony przed roszczeniami (podstawa prawna: prawnie uzasadniony interes administratora art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
 - c) wysyłania Użytkownikowi powiadomień SMS/ e-mail dotyczących faktur i awarii (podstawa prawna: zgoda Użytkownika art. 6 ust. 1 lit. a RODO).
- 5) Dane Użytkownika mogą być przekazywane następującym kategoriom odbiorców: podmioty działające na zlecenie PGKiM Sp. z o.o., w szczególności podmioty świadczące usługi doradcze, księgowo, rachunkowe, usługi IT a także operatorzy pocztowi i firmy kurierskie, banki, podmioty świadczące usługi windykacyjne.
- 6) W przypadku skorzystania z usług PayByNet (KIR) dane Użytkownika zostaną udostępnione Krajowej Izbie Rozliczeniowej S. A. z siedzibą w Warszawie ul. rtm. Witolda Pileckiego 65, 02-781 Warszawa w zakresie niezbędnym do dokonania płatności tj.: imię i nazwisko, adres e-mail lub login, adres IP, numer faktury, saldo faktury oraz odsetki, kod klienta, który jest administratorem przekazanych danych osobowych.
- 7) Przechodząc z IBOK do PayByNet poprzez naciśnięcie przycisku „zapłać” Użytkownik wyraża zgodę na takie udostępnienie. Zgoda jest dobrowolna, jednakże jej brak oznacza rezygnację z dokonania płatności poprzez PayByNet.
- 8) Dane osobowe Użytkownika w zależności od celu przetwarzania (§ 7 pkt 4) będą przetwarzane:
 - a) w serwisie IBOK do momentu zrezygnowania przez Użytkownika z korzystania z IBOK lub niezaakceptowania zmian Regulaminu;
 - b) przez okres, po którym przedawnią się roszczenia;
 - c) wycofania zgody.
- 9) W związku z przetwarzaniem danych osobowych Użytkownikowi przysługują uprawnienia do uzyskania dostępu do swoich danych osobowych, do sprostowania swoich danych, osobowych, ograniczenia przetwarzania lub usunięcia danych osobowych w przypadkach określonych przepisami prawa, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych oraz przeniesienie danych osobowych do innego administratora.
- 10) Użytkownik ma prawo wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, jeżeli uważa, że przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy prawa.
- 11) Podanie danych jest dobrowolne, jednak niezbędne do założenia konta w IBOK lub do otrzymywania powiadomień SMS/ e-mail.
- 12) W przypadku, gdy podstawą przetwarzania jest prawnie usprawiedliwiony cel – Użytkownik ma prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec przetwarzania danych, z przyczyn związanych z jego szczególną sytuacją.

- 13) W przypadku, gdy podstawą przetwarzania jest zgoda – Użytkownik, w każdej chwili może wycofać udzieloną zgodę. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem. Wycofanie zgody powoduje jednak brak możliwości otrzymywania powiadomień SMS/ e-mail .
- 14) Aby skorzystać z powyższych uprawnień, prosimy wysłać wiadomość e-mail na konto iod@pgkimhrubieszow.pl lub skontaktować się z Administratorem korespondencyjnie pod adresem: Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej Sp. z o. o. z siedzibą pod adresem ul. Krucza 20, 22-500 Hrubieszów.

§ 8 Postanowienia końcowe

- 1) W sprawach nieuregulowanych w niemiejszym Regulaminie mają zastosowanie obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności przepisy dotyczące:
- a) Świadczenia usług drogą elektroniczną,
 - b) Usług płatniczych,
 - c) Ochrony danych osobowych,
- oraz Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Hrubieszów i Kodeks Cywilny.
- 2) Regulamin wchodzi w życie z dniem 15 października 2024 r.

Załączniki:

- 1. Załącznik nr 1 - Oświadczenie o wyrażeniu/wycofaniu zgody na wysyłanie powiadomień sms/e-mail,
- 2. Załącznik nr 2 - Oświadczenie o zmianie adresu e-mail,
- 3. Załącznik nr 3 - Oświadczenie o zmianie numeru telefonu,
- 4. Załącznik nr 4 - Wniosek o scalenie kont,