

Regulamin korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta Przedsiębiorstwa Komunalnego Sp. z o.o. w Bielsku Podlaskim

§ 1

POSTANOWIENIA WSTĘPNE

- 1.1 Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBok) zwany dalej regulaminem określa zasady korzystania oraz funkcjonowania systemu internetowego eBOK PK sp. z o.o. Regulamin normuje obowiązki i zakres odpowiedzialności Administratora, jako podmiotu zarządzającego eBOK PK sp. z o.o. oraz prawa i obowiązki zarejestrowanych Użytkowników serwisu.
 - 1.2 Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002r., Nr 144, poz. 1204 z późn. Zm.).
 - 1.3 Wyrażenie zgody na przestrzeganie Regulaminu przy uruchamianiu usługi przy użyciu strony www jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków niniejszego Regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, bez konieczności zawierania odrębnej umowy.
2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
- a) eBOK – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta;
 - b) PK sp. z o.o. – Przedsiębiorstwo Komunalne sp. z o.o. ul. Studziwodzka 37 17-100 Bielsk Podlaski, NR KRS: 0000064444; NIP: 5430200431; REGON: 000151696
 - c) Użytkownik – Odbiorca zarejestrowany w eBOK posiadający login i hasło;
 - d) Administrator – podmiot prowadzący eBOK PK sp. z o.o.,
 - e) Aktywacja konta użytkownika – przyznanie Użytkownikowi unikatowego loginu oraz hasła „startowego” umożliwiających mu korzystanie z systemu dostępu elektronicznego do indywidualnego konta w systemie eBOK PK sp. z o.o.;
 - f) Login – ciąg znaków służący do identyfikacji Użytkownika, nadany mu przez Administratora, podawany przez Użytkownika podczas logowania się w systemie dostępu do indywidualnego konta w systemie eBOK PK sp. z o.o.;
 - g) Hasło – podana w procesie rejestracji przez Użytkownika kombinacja liter, liczb lub symboli, dzięki której Użytkownik uzyskuje dostęp do konta Użytkownika;
 - h) Regulamin – Regulamin eBOK PK sp. z o.o. określający warunki korzystania oraz funkcjonowania systemu internetowego eBOK PK sp. z o.o., który jest dostępny pod adresem: <https://pkbielsk.pl/ebok/>

3. Założenie i prowadzenie konta Użytkownika jest bezpłatne.
4. Dostęp do systemu eBOK PK sp. z o.o. jest możliwy poprzez stronę internetową PK sp. z o.o. pod adresem <https://pkbielsk.pl/> w zakładce eBOK lub bezpośrednio na stronie internetowej <https://pkbielsk.pl/ebok/>
5. Użytkownik ma możliwość korzystania z eBOK za pośrednictwem urządzenia i oprogramowania o następujących minimalnych wymaganiach:
 - a) komputer z dostępem do Internetu,
 - b) system operacyjny Windows (Windows 10 oraz nowsze), Mac OS lub Linux,
 - c) przeglądarkę internetową obsługującą szyfrowane połączenia SSL.
6. Administratorem danych osobowych jest Przedsiębiorstwo. Zebrane dane przetwarzane będą przez Administratora w celu świadczenia usługi eBOK. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak jest niezbędne do korzystania z usługi eBOK.

§ 2

REJESTRACJA

1. Warunkiem przyznania Użytkownikowi uprawnień do systemu eBOK PK sp. z o.o. jest:
 - a) wypełnienie oświadczenia o akceptacji dokumentów przesyłanych drogą elektroniczną za pomocą systemu e-BOK umieszczonego na stronie: <https://pkbielsk.pl/ebok/> - załącznik n 1 do regulaminu.
 - b) zapoznanie się przez Użytkownika z niniejszym „Regulaminem” i zaakceptowanie jego postanowień,
 - c) Po wysłaniu wypełnionego formularza, w ciągu 14 dni, Odbiorca otrzyma wiadomość zwrotną zawierającą login i hasło startowe potrzebne do logowania się w systemie eBok PK sp. z.o.o.
 - d) Alternatywnie aktywacji konta Użytkownika można dokonać podczas osobistej wizyty w siedzibie PK sp. z o.o.

Oświadczenie stanowiące załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu dostępne jest w siedzibie PK sp. z o.o. ul. Studziwodzka 37 17-100 Bielsk Podlaski i w ZWiK ul. Chmielna 96 17-100 Bielsk Podlaski oraz poprzez system Internetowy pod adresem: <https://pkbielsk.pl/ebok/>

2. Po dokonaniu pierwszego zalogowania się do systemu eBOK PK sp. z o.o. Użytkownik musi zmienić przypisane mu hasło „startowe” na hasło własne, składające się z co najmniej z 8 znaków, zawierających małe i wielkie litery oraz cyfry lub znaki specjalne.

3. Użytkownik zobowiązany jest przechowywać login i hasło w sposób zabezpieczający je przed dostępem osób trzecich. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z niedopełnienia przez Użytkownika tego obowiązku.
4. Administrator zobowiązany jest do usunięcia konta Użytkownika z systemu eBOK PK sp. z o.o., w tym do usunięcia z systemu danych jego dotyczących, w terminie do 14 dni od daty:
 - a) doręczenia przez Użytkownika, na druku stanowiącym załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu, oświadczenia o rezygnacji z korzystania z systemu eBOK PK sp. z o.o.,
 - b) wygaśnięcia umowy z PK sp. z o.o.,
 - c) wypowiedzenia umowy zawartej z PK sp. z o.o.

§ 3.

E-DOKUMENTY

1. W ramach e-BOK Użytkownik ma możliwość:
 - a) dostępu do faktur i not odsetkowych, faktur i not bieżących, faktur za poprzednie okresy, a także możliwość sprawdzenia aktualnego stanu rozrachunków;

§ 4

KORZYSTANIE Z USŁUG eBOK PK sp. z o.o.

1. Administrator może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować usługi dostępne w systemie eBOK PK sp. z o.o., a także zawieszać lub ograniczać ich działanie. Może również dodawać nowe usługi.
2. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania systemu eBOK PK sp. z o.o.
3. Administrator podejmie wszelkie dostępne mu działania, aby zapewnić poprawne funkcjonowanie systemu eBOK PK sp. z o.o.
4. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w przypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
5. Dane udostępnione przez system eBOK PK sp. z o.o. wprowadzane są systematycznie w czasie niezbędnym do ich opracowania i przetworzenia. Do czasu ich wprowadzenia i przetworzenia system ujawnia dane niezaktualizowane.

§ 5

ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szybkość przesyłania danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych oraz łącz transmisyjnych.
2. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia identyfikatora Użytkownika oraz hasła przez osoby trzecie.
3. Informacje uzyskane przez Użytkownika za pośrednictwem systemu eBOK PK sp. z o.o. bez złożenia oświadczenia o akceptacji dokumentów przesyłanych drogą elektroniczną przesyłania dokumentów drogą elektroniczną (załącznik nr 1 do Regulaminu) mają charakter informacyjny i nie mogą stanowić podstawy roszczeń.
4. Informacje uzyskane przez Użytkownika za pośrednictwem systemu eBOK PK sp. z o.o. z podpisanym oświadczeniem przesyłania dokumentów drogą elektroniczną (załącznik nr 1 do Regulaminu) mają charakter rozrachunkowy i stanowią podstawę roszczeń.

§ 6

REKLAMACJE

1. Użytkownicy uprawnieni są do składania reklamacji działania systemu eBOK PK sp. z o.o. Reklamacje powinny być kierowane do Administratora na adres e-mail: ebok@pkbielsk.pl
2. Reklamacje, wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji, należy zgłaszać nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym nastąpiło zdarzenie uzasadniające jej wniesienie.
3. Reklamacje wniesione przez osoby nie będące Użytkownikami eBOK PK sp. z o.o. pozostawiane będą bez rozpatrzenia.
4. Administrator rozpatruje reklamacje w terminie 14 dni od daty jej wpłynięcia. W razie konieczności weryfikacji lub uzupełnienia reklamacji czas jej rozpoznania może ulec przedłużeniu.
5. Przy rozpatrywaniu reklamacji Administrator opiera się na treści niniejszego Regulaminu oraz przepisach prawa. Po rozpatrzeniu reklamacji, Administrator o sposobie jej załatwienia zawiadamia osobę wnoszącą reklamację. Poinformowanie o sposobie załatwienia reklamacji następuje w takiej formie, w jakiej została wniesiona.

§ 7

OBOWIĄZEK INFORMACYJNY DLA KLIENTÓW PK sp. z o.o.

Stosując się do art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku 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 również jako „RODO”, informujemy, iż:

1. Administratorem Państwa danych osobowych jest **Przedsiębiorstwo Komunalne Sp. z o.o.** z siedzibą 17-100 Bielsk Podlaski ul. Studziwodzka 37, NIP: 543-020-04-31 REGON: 000151696, dalej zwana „Administratorem”.
2. Dane kontaktowe Inspektora ochrony danych osobowych: iod.r.andrzejewski@szkoleniaprawnicze.com.pl lub pisemnie na adres Administratora danych.
3. Państwa dane będziemy przetwarzać w celach:
 - a. Założenia i prowadzenia konta w systemie EBOK – świadczenia usługi drogą elektroniczną w oparciu o niniejszy Regulamin – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b i e RODO w zw. z n/w przepisami prawa;
 - b. wypełniania obowiązków prawnych i zadań publicznych ciążących na Administratorze wyszczególnionych w umowie spółki, które są wykonywane w celu zaspokajania zbiorowych potrzeb mieszkańców Gminy Miejskiej w Bielsku Podlaskim, m.in. są to zadania z zakresu: poboru, uzdatniania i dostarczania wody; odprowadzania i oczyszczania ścieków; zbierania odpadów; wykonywania instalacji związanych z przedmiotem działalności spółki oraz pozostałe szczegółowo wymienione w w/w umowiena podstawie art. 6 ust. 1 lit. c i e RODO w zw. z ustawą z dnia 27 sierpnia 2009 roku o finansach publicznych; ustawą z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym; ustawą z dnia 20 grudnia 1996 roku o gospodarce komunalnej; ustawą z dnia 7 czerwca 2001 r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków; ustawą z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych oraz innymi właściwymi aktami prawnymi;
 - c. w celach związanych z zawarciem/realizacją umowy dotyczącej świadczonych przez nas usług, zgodnie z zasadą, która stanowi, iż przetwarzanie jest zgodne z prawem, jeśli jest niezbędne w celu realizacji umowy i wiąże się z podjęciem działań także przed jej zawarciem (art. 6 ust.1 lit. b RODO - przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą); a także w celach potransakcyjnych (reklamacyjnych itp.) na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c i b RODO;
 - d. jeżeli zwrócisz się do nas ze skargą, wnioskiem lub jakąkolwiek inną korespondencją będziemy wówczas przetwarzać Twoje dane osobowe na gruncie art. 6 ust. 1 lit. c RODO. Przesłanka ta będzie miała zastosowanie także wówczas, kiedy zwrócisz się do nas z wnioskiem o dostęp do informacji publicznej;
 - e. monitorowania zaległości; dochodzenia/obrony przed roszczeniami; dowodowych (wykazania istnienia faktów w razie potrzeby); zapewnienie bezpieczeństwa danych przetwarzanych w systemach informatycznych, co jest naszym prawnie uzasadnionym interesem – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO;
 - f. wypełniania innych obowiązków prawnych nałożonych na Administratora, m.in. związanych z rachunkowością podatkami itp. (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO);
 - g. archiwalnych – po ustaniu celu pierwotnego, kontrolnych, na podstawie art. 6

ust. 1 lit. c RODO w zw. z ustawą z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach, Rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych.

4. Informacja o odbiorcach danych osobowych, odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być:

- a. organy władzy publicznej oraz podmioty wykonujące zadania publiczne lub działające na zlecenie organów władzy publicznej, w zakresie i w celach, które wynikają z przepisów powszechnie obowiązującego prawa;
- b. inne podmioty, które na podstawie stosownych umów podpisanych z Administratorem lub w oparciu o inny instrument prawny przetwarzają dane osobowe na zlecenie Administratora, chodzi głównie o obsługę z zakresu ochrony danych osobowych, IT, informatyczną (dostawca oprogramowania EBOK), z zakresu niszczenia dokumentów;
- c. inni odbiorcy, którym są udostępniane dane osobowe, np. obsługa prawna; Krajowy Rejestr Dłużników, o ile będą przesłanki.

5. **Okres przez który Państwa dane osobowe będą przechowywane**
Przetwarzamy dane osobowe, przez okres niezbędny wynikający z przepisów prawa oraz określony w naszych przepisach wewnętrznych (tzw. instrukcja kancelaryjna):

- a. np. na potrzeby rachunkowości oraz ze względów podatkowych, będziemy je przetwarzać tak długo jak będziemy do tego zobligowani przepisem prawa. Na gruncie obecnych przepisów jest to maksymalnie okres 5 lat liczonych od końca roku kalendarzowego, w którym powstał obowiązek podatkowy;
- b. jeżeli dane osobowe będą przetwarzane przez nas w celu dochodzenia roszczeń (w tym w postępowaniach windykacyjnych) będziemy je mogli przetwarzać w tym celu przez okres przedawnienia roszczeń;
- c. jeżeli wyrazisz nam zgodę na przetwarzanie danych osobowych do określonych celów, wówczas będziemy je przetwarzać do czasu odwołania zgody lub do momentu realizacji celu, w którym zgoda została odebrana

6. **Informujemy**, iż mają Państwo prawo do:

- a. na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących, w tym prawo do uzyskania kopii danych;
- b. na podstawie art. 16 RODO prawo do żądania sprostowania (poprawienia) danych osobowych;
- c. prawo do usunięcia danych – przysługuje w ramach przesłanek i na warunkach określonych w art. 17 RODO, tj. w przypadku gdy:
 - dane nie są już niezbędne do celów, dla których były zebrane lub w inny sposób przetwarzane,
 - osoba, której dane dotyczą, wniosła sprzeciw wobec przetwarzania danych osobowych,
 - osoba, której dane dotyczą wycofała zgodę na przetwarzanie danych osobowych, która jest podstawą przetwarzania danych i nie ma innej podstawy prawnej przetwarzania danych,
 - dane osobowe przetwarzane są niezgodnie z prawem,
 - dane osobowe muszą być usunięte w celu wywiązania się z obowiązku wynikającego z przepisów prawa;

d. prawo ograniczenia przetwarzania – przysługuje w ramach przesłanek i na warunkach określonych w art. 18 RODO, tj. przypadku, gdy:

- osoba, której dane dotyczą kwestionuje prawidłowość danych osobowych,
- przetwarzanie danych jest niezgodne z prawem, a osoba, której dane dotyczą, sprzeciwia się usunięciu danych, żądając w zamian ich ograniczenia,
- Administrator nie potrzebuje już danych dla swoich celów, ale osoba, której dane dotyczą, potrzebuje ich do ustalenia, obrony lub dochodzenia roszczeń,
- osoba, której dane dotyczą, wniosła sprzeciw wobec przetwarzania danych, do czasu ustalenia czy prawnie uzasadnione podstawy po stronie administratora są nadrzędne wobec podstawy sprzeciwu;

e. prawo do przenoszenia danych osobowych – przysługuje w ramach przesłanek i na warunkach określonych w art. 20 RODO, tj. w przypadku gdy:

- przetwarzanie danych odbywa się na podstawie umowy zawartej z osobą, której dane dotyczą lub na podstawie zgody wyrażonej przez tą osobę,
- przetwarzanie odbywa się w sposób zautomatyzowany;

f. prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania – przysługuje w ramach przesłanek i na warunkach określonych w art. 21 RODO;

g. prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych);

h. cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych (ale tylko w stosunku do danych osobowych które są przetwarzane na podstawie Pani/Pana zgody – ma Pan/Pani prawo w dowolnym momencie wycofać zgodę na przetwarzanie danych osobowych. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem. Wycofanie zgody może zostać dokonane w takiej samej formie, w jakiej została udzielona zgoda).

7. Państwa dane osobowe **nie podlegają** zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

8. Korzystanie z systemu EBOK jest całkowicie dobrowolne. Podają Państwo dobrowolnie dane w celu rejestracji w EBOK. Ponadto wyjaśniamy, iż podanie danych osobowych ma charakter obowiązkowy, jeżeli podstawę przetwarzania danych osobowych stanowi przepis prawa. W pozostałym zakresie jest to dobrowolne, jednak w określonych sytuacjach konieczne do realizacji celu przetwarzania, np. w celu zawarcia umowy podanie danych jest warunkiem jej zawarcia i realizacji. Niepodanie danych może uniemożliwić realizację określonych celów np. realizacji zadań statutowych, zawarcie umowy.

9. Tutaj dowiesz się więcej na temat prawa do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych:

Przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia sprzeciwu, w przypadku gdy:

- zaistnieją przyczyny związane z Pani/Pana szczególną sytuacją, w przypadku przetwarzania danych na podstawie zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej przez Administratora,
- przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora lub przez stronę trzecią, z wyjątkiem sytuacji, w których nadrzędny charakter wobec tych interesów mają interesy lub podstawowe prawa i wolności osoby, której dane dotyczą, wymagające ochrony danych osobowych, w szczególności gdy osoba, której dane dotyczą jest dzieckiem.

Wniesienie uzasadnianego sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych

spowoduje usunięcie Pani/Pana konta w EBOK.

§ 8

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W przypadku zmiany treści Regulaminu eBOK PK sp. z o.o., Administrator zamieści na stronie <https://pkbielsk.pl/ebok/> tekst nowego Regulaminu,
2. Użytkownik przed skorzystaniem z systemu eBOK PK sp. z o.o. ma obowiązek zapoznać się z niniejszym Regulaminem i zasadami funkcjonowania modułu informatycznego eBOK PK sp. z o.o.

WICEPREZES ZARZĄDU


mgr inż. Daniel Trofimiuk

PREZES ZARZĄDU


mgr Piotr Selweśnik