

**Zarządzenie P.0021.5.2021
z dnia 25 stycznia 2021 roku**

**Prezesa Zarządu
Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji sp. z o. o.
w Mińsku Mazowieckim**

w sprawie: zatwierdzenia „Regulaminu internetowego Biura Obsługi Klienta”.

Na podstawie § 11 Aktu Założycielskiego Spółki oraz § 3 i § 7 Regulaminu Zarządu Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji sp. z o. o. w Mińsku Mazowieckim, stanowiącego załącznik do Uchwały Nr 15/2017 z dnia 25 lipca 2017 roku Zgromadzenia Wspólników Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji sp. z o. o. w Mińsku Mazowieckim, zarządzam, co następuje:

§ 1


Zatwierdza się pierwsze wydanie (Wydanie 01) dokumentu o symbolu R-PF-08 pod nazwą *Regulaminu internetowego Biura Obsługi Klienta*, który stanowi Załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z chwilą podpisania.

Otrzymują:

1. PF
2. JRP
3. PU
4. PW
5. PS
6. PO
7. PL
8. PP
9. PT
10. PR
11. PA
12. PB
13. a/a.


	REGULAMIN	Symbol: R-PF-08	Data: 22.01.2021r.
	Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta	Wydanie: 04	Strona: 1/8

*Załącznik Nr 1
do Zarządzenia Nr P.0021.5.2021 z dnia 25.01.2021 r.*

Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta

	Imię i nazwisko/ stanowisko	Data	Podpis
Opracował:	Monika Jankowska Specjalista w Biurze Obsługi Klienta		
	Ilona Kołodziejczyk Inspektor ds. sprzedaży		
	Katarzyna Sekular Specjalista ds. sprzedaży		<i>Z uwagi na tryb pracy (praca zdalna) treść przygotowywana i zaakceptowana została drogą elektroniczną. Opinia w załączeniu.</i>
Sprawdził:	Małgorzata Majówka-Dąbrowska Specjalista ds. bezpieczeństwa		<i>Z uwagi na tryb pracy (praca zdalna) treść uzgodniona i zaakceptowana została drogą elektroniczną. Opinia w załączeniu.</i>
	Radosław Sekular Kierownik Działu Utrzymania Ruchu		<i>Z uwagi na tryb pracy (praca zdalna) treść uzgodniona i zaakceptowana została drogą elektroniczną. Opinia w załączeniu.</i>
	Cezary Niedziałek Radca Prawny		<i>Z uwagi na tryb pracy (praca zdalna) treść uzgodniona i zaakceptowana została drogą elektroniczną. Opinia w załączeniu.</i>
	Małgorzata Krupa Dyrektor ds. finansowych- Główny Księgowy		<i>Z uwagi na tryb pracy (praca zdalna) treść uzgodniona i zaakceptowana została drogą elektroniczną. Opinia w załączeniu.</i>
Zatwierdził:	Zarząd Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o.		

*Dokument wyłącznie do użytku Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. w Mińsku Mazowieckim.
Zastrzega się wszelkie prawa do dokumentu i zawartych w nim informacji.
Zabrania się powielania i przekazywania osobom nieupoważnionym.*

	REGULAMIN	Symbol: R-PF-08	Data: 22.01.2021r.
	Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta	Wydanie: 04	Strona: 2/8

§ 1


Postanowienia ogólne:

1. Niniejszy Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta (iBOK), zwany dalej Regulaminem, określa zasady udostępniania, zakładania i wykorzystywania kont internetowych dla elektronicznej obsługi klientów Spółki - stron umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków
2. Przedmiotowy regulamin spełnia wymogi art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz. U. 2020 r. poz. 344).
3. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej Spółki – www.pwikminsk.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 i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy do korzystania z iBOK. Przystąpienie do wykonania umowy następuje z chwilą rejestracji.
5. Korzystanie z iBOK jest możliwe tylko dla klientów, którzy zaakceptowali aktualną wersję regulaminu.
6. Prawidłowe korzystanie z iBOK możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny użytkownika minimalnych wymagań technicznych określonych w § 3 regulaminu.
7. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta użytkownik, a które uniemożliwiają użytkownikowi korzystanie z iBOK, a w szczególności otrzymywanie e-faktury.
8. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usługi wynikający z błędnej rejestracji użytkownika.

§ 2

Użyte w Regulaminie iBOK określenia oznaczają:

- **Spółka** - Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o., ul. Józefa Mireckiego 20, 05-300 Mińsk Mazowiecki, zarejestrowanym w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 000045805, NIP 822-000-37-89, wysokość kapitału zakładowego 45.085.000,00zł.
- **iBOK** – Internetowe Biuro Obsługi Klienta.
- **klient** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej ze Spółką umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
- **użytkownik** – klient zarejestrowany w iBOK posiadający swój indywidualny login oraz hasło.
- **przeglądarka internetowa** – program komputerowy do przeglądania dokumentów w standardzie HTML niezbędny do korzystania z usługi iBOK.
- **login** – kod nabywcy, który nadawany jest indywidualnie dla każdego użytkownika.

	REGULAMIN	Symbol: R-PF-08	Data: 22.01.2021r.
	Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta	Wydanie: 04	Strona: 3/8

- **hasło** – kombinacja min. 8 znaków (w tym przynajmniej 1 wielka litera, 1 mała litera, 1 cyfra i jeden znak specjalny) zapewniająca użytkownikowi wyłączność dostępu do iBOK.
- **rejestracja** – wypełnienie formularza rejestracyjnego do systemu iBOK.
- **logowanie** – wejście do programu iBOK za pomocą loginu i hasła.
- **wylogowanie** – wyjście z programu iBOK poprzez okno „wyloguj się”.
- **faktura** – faktura, faktura korygująca, duplikat faktury, w formie dokumentu elektronicznego, który spełnia wymogi określone w ustawach i rozporządzeniach.

§ 3


Wymagania techniczne:

1. Minimalna wymagana rozdzielczość do poprawnego działania iBOK to 1024 x 768.
2. Usługa iBOK dostępna jest dla użytkowników korzystających z przeglądarek internetowych:
 - Internet Explorer 11
 - FireFox 47 i nowszej,
 - Opera 43 i nowszej,
 - Chrome 60.x i nowszej.
3. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane Spółka nie gwarantuje poprawności pracy iBOK i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.
4. Dostęp do iBOK możliwy jest poprzez stronę internetową www.pwikminsk.pl bądź bezpośrednio przez adres ibok.pwikminsk.pl.

§ 4

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

- **Strona główna** – prezentuje użytkownikowi informacje na temat Spółki, podstawowe informacje dotyczące aktualnie zalogowanego użytkownika, wiadomości oraz komunikaty.
- **Faktury** – użytkownik ma możliwość sprawdzenia bilansu należności, obejrzenia bieżącej faktury. Serwis umożliwia wyświetlenie dowolnej faktury w postaci pliku PDF i późniejszy jej wydruk.
- **Umowy** – zakładka prezentuje informacje dotyczące umów użytkownika, m. in. numer umowy, datę zawarcia umowy, rozpoczęcia umowy, zakończenia umowy, dane sprzedawcy, dane nabywcy, adres posesji, itp. Serwis umożliwia wyświetlenie umowy w postaci pliku PDF i późniejszy jej wydruk.
- **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.
- **Rozrachunki** – zakładka przedstawia listę wszystkich faktur tj. rodzaje rozrachunków: zapłacone, nie zapłacone, wszystkie.


	REGULAMIN	Symbol: R-PF-08	Data: 22.01.2021r.
	Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta	Wydanie: 04	Strona: 4/8

- **Dane klienta** – w module przedstawione są dane użytkownika, tj. kod nabywcy, nazwa, adres, NIP, REGON, lista posesji.
- **Zgłoszenia odczytu** – moduł umożliwiający użytkownikowi zgłoszenie odczytu wodomierza do Spółki. W przypadku klientów zgłaszających odczyt wodomierza przez iBOK, Spółka może przeprowadzać odczyty kontrolne wodomierzy bezpośrednio w terenie.
- **Pomoc** – moduł opisujący użytkownikowi poszczególne zakładki iBOK.

§ 5

Rejestracja:

1. Korzystanie z usług iBOK jest nieodpłatne.
2. Każdy użytkownik korzystający z usługi iBOK posługuje się indywidualnym numerem identyfikacyjnym/loginem i hasłem.
3. Dane dostępowe (login i hasło) niezbędne do korzystania z iBOK udostępnione są klientowi przez Spółkę po zaakceptowaniu niniejszego regulaminu oraz wypełnieniu i przesłaniu za pomocą strony internetowej formularza rejestracyjnego. Po weryfikacji zgodności danych, zostaje do klienta wysłana bezpieczna wiadomość email z loginem i hasłem.
4. Podczas uzupełniania formularza rejestracyjnego należy wprowadzić dane:
 - Kod nabywcy (KN) - pięciocyfrowy kod dostępny na fakturze.
 - Imię, Nazwisko, Firma / Instytucja – zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.
 - Adres email – Aktywny adres email.
 - NIP / PESEL - zgodnie z zawartą umową o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.
 - Numer ostatniej faktury.
5. Login i hasło przyporządkowane są tylko jednemu użytkownikowi.
6. Użytkownik otrzymuje przydzielony login przez iBOK oraz hasło tymczasowe, które powinno być zmienione na własne po pierwszym zalogowaniu.
7. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie trwania umowy.
8. Hasło użytkownika jest przechowywane w postaci zaszyfrowanej, niedostępnej dla innych użytkowników oraz pracowników Spółki.
9. W przypadku, gdy użytkownik zapomni hasła dostępu do iBOK, na stronie logowania powinien niezwłocznie zaznaczyć opcję „Zapomniałeś hasła?”, która automatycznie wygeneruje i wyśle nowe, tymczasowe hasło na podany podczas rejestracji adres email. Hasło tymczasowe powinno być zmienione na własne po zalogowaniu użytkownika do systemu.
10. Dane na koncie użytkownika są aktualne na dzień poprzedni.
11. Zasady korzystania z usługi polegającej na przesyłaniu i udostępnianiu faktur w formie elektronicznej oraz warunki udostępniania faktur w formie elektronicznej dla Odbiorców zarejestrowanych w iBOK szczegółowo określa §10

	REGULAMIN	Symbol: R-PF-08	Data: 22.01.2021r.
	Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta	Wydanie: 04	Strona: 5/8

§ 6


Reklamacje:

1. Zgłoszenie przez użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących iBOK możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres email: bok@pwikminsk.pl pod numerem telefonu +48 25 758 58 60 oraz korespondencyjnie na adres Spółki.
2. Zgłoszenie powinno zawierać opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
3. Reklamacja rozpatrywana będzie w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania przez Spółkę pod warunkiem, że sprawa nie będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian funkcjonującego oprogramowania.

§ 7

Zakres zobowiązań i odpowiedzialności:

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z iBOK zgodnie z postanowieniami niniejszego regulaminu oraz obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności do:
 - niepodejmowania działań mających na celu odczytanie haseł i danych innych użytkowników,
 - nieudostępniania haseł osobom trzecim,
 - wylogowania się niezwłocznie po zakończeniu korzystania z iBOK,
 - powiadomienia Spółki o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu udostępnionego oprogramowania.
2. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za dane wprowadzone do iBOK.
3. Zakazane jest dostarczanie przez użytkownika treści o charakterze bezprawnym.
4. Spółka zapewnia użytkownikom bezpieczeństwo i ochronę danych osobowych.
5. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z naruszenia przez użytkownika postanowień niniejszego regulaminu oraz za działania lub zaniechania dostawcy elektronicznych kanałów komunikacyjnych.
6. Spółka przewiduje chwilowe wstrzymanie dostępności do iBOK w przypadku prowadzenia prac aktualizacyjnych i konserwacyjnych, a także awarii łącza internetowego, przy czym wszelkie planowane terminy prac ogłoszone zostaną wyprzedzająco w stosownym komunikacie.
7. Spółka nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.
8. Spółka może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować widoczność danych w iBOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane lub informacje dla użytkownika.
9. Korzystanie z iBOK nie zwalnia użytkownika z obowiązku udostępniania osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia 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 (tj. 2020 r. poz. 2028).

	REGULAMIN	Symbol: R-PF-08	Data: 22.01.2021r.
	Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta	Wydanie: 04	Strona: 6/8

10. Użytkownik iBOK po wyrażeniu zgody będzie otrzymywał na wskazany adres email powiadomienia od Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. dotyczące np. wystawionych faktur, awarii, informacji o przerwach w dostawie wody itp.

§ 8


Warunki zawierania i rozwiązywania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką:

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką zostaje zawarta automatycznie z każdym klientem, który zaakceptuje warunki niniejszego regulaminu. Spółka zobowiązuje się do świadczenia usługi najpóźniej w następnym dniu roboczym od daty zawarcia umowy.
2. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z użytkowania usługi iBOK w każdym czasie.
3. Rozwiązanie umowy, o której mowa w pkt. 1, następuje poprzez wysłanie wiadomości e-mail, wysłanie pisma
4. W przypadku naruszenia warunków regulaminu lub przepisów prawa umowa określona w pkt.1 zostaje rozwiązana w trybie natychmiastowym.
5. W przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, użytkownik otrzymuje powiadomienie o dezaktywacji jego konta w systemie iBOK w terminie 14 dni traci dostęp do systemu iBOK. W takim przypadku Odbiorca zobowiązany jest do pobrania wszystkich udostępnionych faktur elektronicznych z serwera iBOK w w/w terminie.
6. Rozwiązanie umowy, o której mowa w pkt. 1, skutkuje usunięciem danych osobowych użytkownika oraz unieważnieniem funkcjonującego loginu i hasła w systemie iBOK.

§ 9

Ochrona 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 z dnia 16 lipca 2004r Prawo telekomunikacyjne (tj. Dz. U. z 2019 r. poz. 2460, z 2020 r. poz. 374, 695, 875.).
2. Dane osobowe użytkowników będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b, f i a (jeśli wyrazisz na to zgodę) 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych (Dz.Urz.UE.L Nr 119, str. 1; zwane dalej „RODO”), w celu świadczenia przez Spółkę usług drogą elektroniczną (ustawa z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną tekst jednolity Dz. U. z 2017r. poz. 1219 z późn. zm.)
3. Administratorem danych osobowych podawanych w iBOK jest Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. w Mińsku Mazowieckim.
4. Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji sp. z o.o. przetwarza dane osobowe Użytkownika w celu świadczenia usługi związanej z korzystaniem z iBOK,

	REGULAMIN	Symbol: R-PF-08	Data: 22.01.2021r.
	Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta	Wydanie: 04	Strona: 7/8


a w przypadku wyrażenia takiej zgody na formularzu rejestracji także w celach informacyjnych (między innymi przekazywania informacji na temat wystawionych faktur, awarii, informacji o przerwach w dostawie wody) oraz w celu kontaktu z PWiK.

5. Podanie danych osobowych przez Użytkownika jest dobrowolne, ale niezbędne w celu utworzenia i udostępnienia konta oraz korzystania z iBOK. Dane osobowe nie są udostępniane innym podmiotom, za wyjątkiem uprawnionych na podstawie przepisów prawa.
6. Użytkownik ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych w każdym czasie oraz do ich poprawiania i usunięcia. Dane osobowe mogą być poprawiane lub usuwane drogą mailową, osobiście w BOK oraz pisemnie, na adres PWiK - po wypełnieniu Zgłoszenia zmiany danych odbiorcy usług dostępnego na stronie internetowej PWiK oraz w systemie iBOK.
7. PWiK stosuje techniczne i organizacyjne środki bezpieczeństwa, mające na celu ochronę danych przed ich utratą, niewłaściwym wykorzystaniem czy modyfikacją. Prawa dostępu do danych osobowych Użytkowników zostały ograniczone tak, aby informacje te nie znalazły się u osób niepowołanych. Dostęp do danych osobowych Użytkowników ma ograniczona liczba uprawnionych osób zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych oraz rozporządzeniami wykonawczymi.
8. Udostępnione dane są w pełni chronione zgodnie z ustawą z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych (tj. Dz. U. z 2019. poz.1781).

§ 10

Warunki udostępniania i przesyłania faktur w formie elektronicznej:

1. PWiK udostępnia e-faktury (jeśli użytkownik złoży takie oświadczenie o otrzymywaniu faktury drogą elektroniczną) w iBOK po uprzednim zalogowaniu się przez Odbiorcę na swoje konto.
2. Podając w Akceptacji adres poczty elektronicznej, Klient oświadcza, że jest posiadaczem tego adresu. PWiK sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za udostępnianie osobom trzecim adresu poczty elektronicznej ani za działania operatorów internetowych.
3. Klient może zmienić adres poczty elektronicznej, na który mają być przesyłane faktury w formie elektronicznej.
4. Klient jest uprawniony do wycofania Akceptacji.
5. W przypadku cofnięcia Akceptacji przez Klienta PWiK sp. z o.o., traci prawo do przesyłania temu odbiorcy faktur w formie elektronicznej w terminie do 30 dni od dnia otrzymania powiadomienia od Klienta o cofnięciu Akceptacji.
6. Odbiorca o udostępnieniu e-faktury może być poinformowany na dwa sposoby:
 - obowiązkowo poprzez wysłanie maila z informacją o wystawionej fakturze, datą wystawienia oraz kwotą do zapłaty,
 - opcjonalnie po wcześniejszej aktywacji Usługi Informacyjnej SMS, Odbiorca otrzyma na podany numer kontaktowy, SMS-a z informacją o udostępnieniu e-faktury.

	REGULAMIN	Symbol: R-PF-08	Data: 22.01.2021r.
	Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta	Wydanie: 04	Strona: 8/8

7. E-faktury dostępne będą na koncie Odbiorcy w momencie otrzymania powiadomienia o udostępnieniu e-faktury.
8. Bieżące e-faktury oraz archiwum e-faktur dostępne są w zakładce FAKTURY.
9. Wszystkie e-faktury zapisane w elektronicznym archiwum będą przechowywane przez okres 6 lat od daty wystawienia e-faktury.
10. Po zaakceptowaniu e-faktury system automatycznie zablokuje możliwość wystawienia faktury w formie papierowej.

§ 11

Postanowienia końcowe:

1. Spółka 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 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 bok.pwikminsk.pl stosownego komunikatu. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia użytkownikowi regulaminu na stronie internetowej Spółki. Korzystanie z iBOK po wprowadzeniu zmian do regulaminu równoznaczne jest z wyrażeniem dla nich akceptacji i zrozumienia.
3. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usługi poprzez iBOK rozpatrywane będą przez Sąd właściwy dla miejsca wykonywania usług.
4. Prawem właściwym jest prawo polskie.