

Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta PGK Sp. z o. o. w Lubartowie

I. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin określa zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK), w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystywania indywidualnego konta Użytkownika.
2. Serwis e-BOK jest własnością Przedsiębiorstwa Gospodarki Komunalnej Sp. z o. o. 21-100 Lubartów, ul. Parkowa 6, zarejestrowanego w Sądzie Rejonowym Lublin-Wschód z siedzibą w Świdniku, VI Wydział Gospodarczy pod nr KRS 0000295810, NIP: 714-000-20-20.
3. Dostęp do e-BOK możliwy jest przez stronę internetową <https://ebok.pgk.lubartow.pl>
4. Administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz. U. z 2018 r. poz. 1000) jest Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej Sp. z o. o.

§ 2

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - **Administrator** - Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej Sp. z o. o.
 - **e-BOK** – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta.
 - **Odbiorca usług** – osoba fizyczna lub prawna będąca stroną zawartej z PGK Sp. z o.o. umowy na dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków, wywóz nieczystości stałych i płynnych, utrzymanie czystości.
 - **Użytkownik** – Odbiorca usług zarejestrowany w Internetowym Biurze Obsługi Klienta (e-BOK), posiadający login i hasło.
 - **Identyfikator** – indywidualny numer identyfikacyjny nadany Odbiorcy usług, który widnieje na fakturze pod nazwą „ numer klienta” – 6 cyfr.
 - **Hasło** – kombinacja znaków, zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do e-BOK.

II. Rejestracja

§ 3

1. Przed rejestracją Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania postanowień niniejszego Regulaminu.
2. Rejestracja Użytkownika w e-BOK może nastąpić drogą internetową poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego umieszczonego na stronie *oraz osobiście w siedzibie Spółki ul. Parkowa 6, Lubartów*
3. Po wysłaniu wypełnionego formularza, w ciągu 24 godzin Użytkownik otrzyma hasło na podany w formularzu zgłoszeniowym adres email.
4. Przy pierwszym logowaniu do e-BOK Użytkownik powinien zmienić hasło na własne. Użytkownik zobowiązany jest przechowywać login i hasło w sposób zabezpieczający je przed dostępem osób trzecich.

II. Korzystanie z usług e-BOK

§ 4

1. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz dyspozycje realizowane przez e-BOK.
2. Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne.
3. Funkcjonowanie e-BOK nadzoruje Administrator.
4. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu i hasła Użytkownika przez osoby trzecie.
5. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Użytkownika z listy e-BOK na każde jego żądanie.
6. W przypadku rozwiązania o dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków lub umowy na usługi komunalne Administrator zobowiązany jest zablokować dostęp do konta Użytkownika.
7. Do prawidłowego działania e-BOK niezbędne jest posiadanie przez Użytkownika przeglądarki internetowej.

§ 5

1. W ramach e-BOK Użytkownik ma możliwość:
 - a) Przeglądać swoje dane kontaktowe oraz dane Administratora,
 - b) Przeglądać, drukować i zapisywać wystawione faktury, noty odsetkowe, oraz Umowy i Aneksy do umów,
 - c) Sprawdzać dokonane zapłaty oraz stan salda na koncie rozrachunkowym,
 - d) Otrzymywać wiadomości i komunikaty wysyłane przez Administratora,
 - e) Sprawdzania i podawania odczytów liczników wodomierzowych tj. podania aktualnego stanu wodomierza, sprawdzenia poprzednich odczytów wodomierza. *Podanie odczytu nie jest równoznaczne z wystawieniem faktury, są one wystawiane zgodnie z cyklem rozliczeniowym.*
 - f) zgłoszenia akceptacji E-Faktury, zmiany adresu e-mail dla E-Faktur.
 - g) zgłoszenia zamontowania, wymiany, a także zdemontowania wodomierza do wody bezpowrotnie zużytej (ogrodowego) oraz zgłoszenia wymiany rozliczanego wodomierza lokalowego.

§ 6

1. Zasady wystawiania i udostępniania faktur, korekt faktur oraz duplikatów faktur w formie elektronicznej:
 - a) Zasady wystawiania i przesyłania faktur, korekt faktur oraz duplikatów faktur w formie elektronicznej zawarte są w art.106a do 106q oraz 108 Ustawy o podatku od towarów i usług z dnia 11 marca 2004 roku (Dz. U. z 2004 r., Nr 54, poz. 535 z późn. zm.).
 - b) Formatem faktury, korekty faktury oraz duplikatu faktury w formie elektronicznej jest plik PDF (Portable Dokument Format).
 - c) Użytkownik zgłasza do Przedsiębiorstwa w formie elektronicznej akceptację na wystawianie i udostępnianie E-Faktur za pośrednictwem e-BOK.
 - d) Przedsiębiorstwo wystawia i udostępnia faktury, korekty faktur oraz duplikaty faktur w formie elektronicznej po otrzymaniu prawidłowo wypełnionej elektronicznej akceptacji od Użytkownika. Wpływ elektronicznej akceptacji oznacza, że Użytkownik rezygnuje z otrzymywania faktur w formie papierowej.
 - e) Każda faktura, korekta faktury oraz duplikat faktury w formie elektronicznej będą udostępnione za pośrednictwem serwisu <https://ebok.pgk.lubartow.pl> i widoczne po zalogowaniu się w serwisie.
 - f) Za dzień dostarczenia faktury, korekty faktury oraz duplikatu faktury wystawionej w formie elektronicznej przez Przedsiębiorstwo uznaje się dzień wysłania do Użytkownika .

- g) Każda E-Faktura udostępniona będzie w serwisie e-BOK przez okres trwania umowy z Użytkownikiem.
- h) Użytkownik zobowiązuje się do utrzymywania aktywnego adresu e-mail, wskazanego w akceptacji, w okresie korzystania z usługi wystawiania E-Faktury. Brak możliwości odczytania poczty elektronicznej przez Użytkownika, nie zwalnia go z obowiązku systematycznego logowania się do serwisu <https://ebok.pgk.lubartow.pl> w celu pobrania E- Faktury.
- i) Użytkownik jest uprawniony do wycofania elektronicznej akceptacji E-Faktur, za pośrednictwem Elektronicznego Biura Obsługi Klienta - e-BOK. Od dnia wpływu rezygnacji od Użytkownika Przedsiębiorstwo powraca do wystawiania faktur, korekt faktur oraz duplikatów faktur w formie papierowej.
- j) Zmiany adresu e-mail, na który mają być przesyłane powiadomienia o wystawieniu i udostępnieniu E-Faktury Użytkownik dokonuje w formie elektronicznej za pośrednictwem e-BOK.
- k) W przypadku zmiany przepisów prawa regulujących zasady wystawiania i przesyłania faktur, korekt faktur oraz duplikatów faktur w formie elektronicznej Przedsiębiorstwo odpowiednio dostosuje swoje procedury, o czym powiadomi Użytkownika. W takim przypadku ponowna akceptacja e-Faktur przez Usługobiorcę nie będzie wymagana.

§ 7

1. Administrator zastrzega sobie prawo do zmiany zasad funkcjonowania e-BOK oraz do modyfikacji danych w e-BOK.
2. W przypadku stwierdzenia korzystania z konta w e-BOK w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami powszechnie obowiązującego prawa, Administrator ma prawo do zablokowania Użytkownikowi dostępu do konta w e-BOK.
3. Administrator podejmie wszelkie dostępne mu działania, aby zapewnić poprawne funkcjonowanie e-BOK.
4. Nieprawidłowości w działaniu e-BOK Użytkownik powinien zgłaszać na adres: pgk@pgk.lub.pl
O sposobie rozwiązania problemu Użytkownik zostanie powiadomiony bezzwłocznie drogą elektroniczną.
5. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szybkość przesyłania danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych oraz łącz transmisyjnych.
6. Informacje uzyskane za pośrednictwem e-BOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez Administratora postanowień umowy na odbiór odpadów komunalnych, w szczególności błędnych rozliczeń. W przypadku, gdy informacje uzyskane przez Użytkownika za pośrednictwem e-BOK są jego zdaniem nieprawidłowe, obowiązany jest on pisemnie zgłosić reklamację na adres siedziby Administratora.
7. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn zawinionych przez Użytkownika w związku z korzystaniem przez niego z e-BOK.

IV. Postanowienia końcowe

§ 8

1. W sprawach nie uregulowanych w niniejszym regulaminie mają zastosowanie przepisy obowiązującego prawa, w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem opublikowania go na stronie internetowej Administratora.

Szanowni Państwo,

Na podstawie art. 13 i art. 14 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 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 95/446/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (dalej jako: „**RODO**”), **informujemy Panią/Pana** o sposobie i celu, w jakim przetwarzamy Pani/Pana dane osobowe, a także o przysługujących Pani/Panu prawach, wynikających z regulacji o ochronie danych osobowych:

- 1 Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w 21-100 Lubartów ul. Parkowa 6.
- 2 Wyzaczyliśmy inspektora ochrony danych, z którym może Pani/Pan kontaktować się we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych przez e-mail: iod@pgk.lub.pl
- 3 Realizując zadania ciążące na Administratorze Danych (dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków, wywóz osadów i nieczystości ciekłych, utrzymanie czystości i porządku, usługi laboratoryjne) oraz Podmiocie Przetwarzającym (wywóz nieczystości stałych na rzecz Związku Komunalnego Gmin Ziemi Lubartowskiej oraz okolicznych gmin, zarządzanie nieruchomościami, zarządzanie cmentarzem komunalnym), będziemy przetwarzać Państwa dane w celach:
 - 3.a zawarcie i wykonanie umów**, przez czas trwania umowy i rozliczeń po ich zakończeniu (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b i lit. f RODO), w tym w szczególności umów:
 - o świadczenie usług;
 - związanych z wykonaniem zadań inwestycyjnych (dodatkowo podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. e RODO);
 - o przekazanie sieci wodociągowej i/lub kanalizacji sanitarnej, podłączenia wodociągowego i/lub kanalizacji sanitarnej do eksploatacji i na własność PGK Sp. z o.o. w Lubartowie;
 - na pobranie próbki oraz wykonanie badania laboratoryjnego: wody, ścieków, osadu ściekowego w zakresie parametrów: organoleptycznych, fizyko-chemicznych i mikrobiologicznych;
 - 3.b prowadzenia korespondencji** dotyczącej realizowanych zadań (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
 - 3.c usuwania zgłoszonych awarii lub bieżącej eksploatacji urządzeń** zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków lub innym zgłoszeniem potrzeby pomocy służb awaryjnych lub eksploatacyjnych (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
 - 3.d wykonanie ciążących na nas obowiązków prawnych** takich, jak: wystawianie i przechowywanie faktur oraz innych dokumentów księgowych; rozpatrywanie reklamacji (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. c RODO);
 - 3.e dochodzenie roszczeń** lub obrona przed roszczeniami – przez czas trwania umowy (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO) oraz przez okres, po którym przedawnią się roszczenia wynikające z umowy lub z czynu karalnego;
 - 3.f zarządzanie nieruchomościami**, zarządzanie cmentarzem komunalnym oraz wywóz nieczystości stałych na rzecz gmin i Związku Komunalnego Gmin Ziemi Lubartowskiej – dane przetwarzamy na podstawie umów o powierzenie przetwarzania danych zawartych z administratorami tych danych.
 - 3.g rejestracja obrazu** przez monitoring wizyjny w celu zapewnienia porządku i bezpieczeństwa na terenie naszych nieruchomości, w tym ochrony Pani/Pana i naszego mienia (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

Z danych osobowych potrzebnych do realizacji wyżej wymienionych celów będziemy korzystać:

- przez czas niezbędny do ich realizacji), np. w przypadku wystawienia faktury,
- przez okres 2 tygodni w przypadku monitoringu wizyjnego,
- przez czas, w którym przepisy nakazują Administratorowi przechowywać dane (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. c RODO), np. ze względów podatkowych,

- przez czas, w którym możemy ponieść konsekwencje prawne niewykonania obowiązku, np. otrzymać karę finansową (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
- przez okres, wynikający z przepisów mających zastosowanie w trakcie przygotowania i realizacji procesu inwestycyjnego (podstawa prawna art.6 ust. 1 lit. f lub e RODO);
- przez okres przedawnienia roszczeń (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO);

4 Pani/Pana dane mogą zostać udostępnione następującym odbiorcom danych:

4.a podmiotom prowadzącym działalność finansową (banki, instytucje płatnicze),

4.b podmiotom prowadzącym działalność kurierską, pocztową itp.,

4.c organom władzy publicznej oraz podmiotom wykonującym zadania publiczne lub działającym na zlecenie organów władzy publicznej, w zakresie i w celach, które wynikają z przepisów prawa,

4.d podmiotom przyjmującym i ujawniającym informacje gospodarcze o zobowiązaniach dłużników.

4.e podmiotom prowadzącym działalność ubezpieczeniową

4.f podmiotom prowadzącym, na zlecenie spółki, prace związane z przygotowaniem i realizacją inwestycji (np. biurom projektowym, wykonawcom robót budowlanych itp.)

4.g podmiotom świadczącym na rzecz spółki usługi informatyczne (np. prace serwisowe);

4.h podmiotom świadczącym na naszą rzecz usługi prawne,

5 Pani/Pana dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym nie będą podlegać profilowaniu.

6 Pani/Pana dane nie będą przekazane poza Europejski Obszar Gospodarczy.

7 W związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych, przysługują Pani/Panu następujące prawa:

7.a prawo dostępu do danych osobowych;

7.b prawo żądania sprostowania/poprawienia danych osobowych;

7.c prawo żądania usunięcia danych osobowych 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,
- osoba, której dane dotyczą, cofnęła zgodę, na której opiera się przetwarzanie i nie ma innej podstawy prawnej przetwarzania,
- dane przetwarzane są niezgodnie z prawem,
- dane muszą być usunięte w celu wywiązania się z obowiązku wynikającego z przepisów prawa;

7.d prawo żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych;

7.e prawo wyrażenia sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych ze względu na Pani/Pana szczególną sytuację – w przypadkach, gdy przetwarzamy dane na podstawie naszego prawnie usprawiedliwionego interesu;

7.f wniesienia skargi do organu nadzorczego, gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych.

8 Pani/Pana dane możemy pozyskać:

8.a Od Administratora danych, którym jest: Burmistrz Miasta Lubartów, Związek Komunalny Gmin Ziemi Lubartowskiej, zarządzana przez spółkę wspólnota mieszkaniowa.

8.b Od podmiotów lub osób trzecich w związku ze zgłoszeniem awarii lub bieżącą eksploatacją urządzeń zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków lub innym zgłoszeniem potrzeby pomocy służb awaryjnych lub eksploatacyjnych.

8.c Od firm ubezpieczeniowych.

8.d Od Administratora/Zarządcy nieruchomości.