

REGULAMIN **INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA**

I. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejszy Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta (iBOK), zwany dalej Regulaminem, określa warunki i zasady korzystania z usługi Internetowego Biura Obsługi Klientów, oferowanej przez Podhalańskie Przedsiębiorstwo Komunalne Sp. z o.o. w Nowym Targu, w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta Użytkownika, zapewniającego dostęp do usług iBOK.
2. Przedmiotowy Regulamin jest zgodny z wymogami Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną lub aktu prawnego zastępującego wyżej wymienioną Ustawę w przypadku jej uchylenia oraz aktów wykonawczych wydanych na jej podstawie.
3. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej – www.ppkpodhale.pl/ – w formie umożliwiającej jego pozyskiwanie, odtwarzanie i wydrukowanie oraz w siedzibie Spółki.
4. Wyrażenie zgody na postanowienia Regulaminu przy uruchomieniu usługi jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków Regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką, bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy. Przystąpienie do wykonania umowy następuje z chwilą aktywacji konta Użytkownika w serwisie iBOK.
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 § 12 Regulaminu.
7. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, albo łącza internetowego, z których korzysta użytkownik, a które uniemożliwiają użytkownikowi korzystanie z iBOK.
8. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usługi wynikający z błędnej rejestracji użytkownika.

§ 2

Użyte w Regulaminie Internetowego Biura Obsługi Klienta określenia oznaczają:

1. **Spółka** – Podhalańskie Przedsiębiorstwo Komunalne Sp. z o.o. z siedzibą w Nowym Targu przy Al. Tysiąclecia 35A, 34-400 Nowy Targ, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie Wydział XII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000172849, kapitał udziałowy: 108.867.000,00 zł - opłacony w całości, NIP735-25-32-366, REGON:492916321.
2. **iBOK** – określa się Internetowe Biuro Obsługi Klienta dostępne dla Klientów Spółki pod adresem <https://ibok.ppkpodhale.pl>.
3. **Klient** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej ze Spółką umowy o odprowadzanie ścieków lub umowy o świadczenie usług dodatkowych.
4. **Użytkownik** – klient posiadający aktywne konto w iBOK, z indywidualnym loginem oraz hasłem.
5. **Przeglądarka internetowa** – program do przeglądania treści internetowych w standardzie HTML niezbędny do korzystania z usługi iBOK.
6. **Rejestracja** – wypełnienie przez Klienta formularza rejestracyjnego do serwisu iBOK.
7. **Logowanie** – wejście do programu iBOK za pomocą loginu i hasła.
8. **Wylogowanie** – wyjście z programu iBOK poprzez okno „wyloguj się”
9. **Umowa** - umowa zawierana pomiędzy Klientem, a Spółką w sprawie korzystania z usług Internetowego Biura Obsługi Klientów.
10. **E-faktura** (faktura elektroniczna) - faktura, w tym faktura korygująca, w formie faktury elektronicznej, która spełnia wymogi wskazane w Ustawie i przepisach wykonawczych do Ustawy.

11. **E-dokumenty** – wszelkie dokumenty przesyłane Klientowi przez Spółkę drogą elektroniczną, inne niż E-faktura, w szczególności: wezwania do zapłaty, zawiadomienia, zmiany warunków umowy, ulotki informacyjne i inne.

II. Rodzaje i zakres usług

§ 3

1. Usługi iBOK są dostępne wyłącznie dla Klientów i obejmują w szczególności:
 - a) umożliwienie podawania stanów wodomierzy dla potrzeb związanych z rozliczeniem usług świadczonych przez Spółkę,
 - b) udostępnianie faktur w formie elektronicznej,
 - c) udostępnianie informacji o podpisanych umowach o odprowadzanie ścieków,
 - d) wgląd do wystawionych faktur i generowanie ich widoków,
 - e) możliwość bieżącej weryfikacji rozliczeń,
 - f) przegląd historii odczytów stanów wodomierzy,
 - g) przekazywanie informacji handlowej.
2. Zasady korzystania z usługi polegającej na udostępnianiu faktur w formie elektronicznej oraz warunki ich udostępniania dla Użytkowników zarejestrowanych w iBOK szczegółowo określa Regulamin przesyłania faktur drogą elektroniczną, który jest udostępniony na stronie internetowej Spółki - www.ppkpodhale.pl/

III. Rejestracja i korzystanie z iBOK

§ 4

1. Zarejestrowanie Użytkownika następuje poprzez wypełnienie formularza rejestracji iBOK znajdującego się pod adresem <https://ibok.ppkpodhale.pl>
2. Podczas uzupełniania formularza rejestracyjnego należy wprowadzić:
 - a) login – nr nabywcy widniejący na fakturze wystawionej przez Spółkę dla Klienta (ciąg cyfr od 4 do 5),
 - b) hasło - kombinacja min. 12 znaków (w tym przynajmniej 1 wielka litera, 1 mała litera, 1 cyfra i jeden znak specjalny) zapewniająca użytkownikowi wyłączność dostępu do iBOK,
 - c) nazwę użytkownika – imię, nazwisko lub nazwa firmy zgodnie z zawartą umową,
 - d) e-mail – aktywny adres email,
 - e) numer telefonu,
 - f) numer ostatniej faktury,
 - g) kod z obrazka (weryfikacja botów).
3. Rejestrując się Klient potwierdza, że zapoznał się i zaakceptował treść klauzuli dotyczącej przetwarzania danych osobowych.
4. Rejestrując się Klient potwierdza, że zapoznał się z treścią Regulaminu i wyraża zgodę na wszystkie postanowienia w nim zawarte.
5. Prawidłowe wprowadzenie danych w formularzu rejestracyjnym skutkuje wyświetleniem na stronie komunikatu o utworzeniu konta Klienta w serwisie iBOK oraz wysłaniem informacji o konieczności weryfikacji danych przez pracownika Spółki, na adres email podany przez Klienta w formularzu rejestracyjnym i na adres email Spółki.
6. Wpłynięcie informacji na adres email Spółki o założeniu konta uruchamia procedurę aktywacji konta użytkownika.
7. Błędne wprowadzenie danych w formularzu rejestracyjnym skutkuje wyświetleniem na stronie komunikatu o błędnych danych.

§ 5

1. Korzystającym z usługi iBOK może być wyłącznie Klient będący stroną zawartej ze Spółką umowy o odprowadzanie ścieków lub umowy o świadczenie usług dodatkowych.
2. Każdy Użytkownik korzystający z usługi iBOK posługuje się indywidualnym numerem identyfikacyjnym/loginem i hasłem.

3. Hasło Użytkownika jest przechowywane w postaci zaszyfrowanej, niedostępnej dla innych Użytkowników ani pracowników Spółki.
4. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie trwania umowy.
5. W przypadku, gdy Użytkownik zapomni hasła dostępu do iBOK, na stronie logowania powinien zaznaczyć opcję „Przypomnij hasło” i wpisać swój login (nr Nabywcy), a na podany podczas rejestracji adres email zostanie wysłany automatycznie link do zmiany hasła.
6. Dane udostępnione na koncie Użytkownika są aktualne na dzień poprzedni i nie są starsze niż 3 lata od daty aktywacji konta w iBOK.
7. Zmiana adresu e-mail, o którym mowa w § 4 ust. 2d jest możliwa poprzez złożenie oświadczenia o zmianie adresu e-mail do systemu iBOK, dostępnego w module „Dokumenty” w iBOK.
8. Zakończenie połączenia z serwisem iBOK oraz przeglądania danych następuje przez wylogowanie się z serwisu iBOK.

IV. Aktywacja konta w iBOK

§ 6

1. Aktywacja konta Użytkownika w serwisie iBOK jest dokonywana przez uprawnionego pracownika PPK Sp. z o.o. w terminie 7 dni roboczych następujących po prawidłowym wypełnieniu formularza rejestracyjnego.
2. Aktywacja konta w serwisie iBOK następuje po spełnieniu łącznie przez Klienta poniższych warunków:
 - a) posiadania aktualnej umowy o zbiorowe odprowadzanie ścieków lub umowy na świadczenie usług dodatkowych przez Spółkę.
 - b) zgodności danych podanych w formularzu rejestracji z ww. umową.
3. W przypadku niezgodności danych podanych w formularzu rejestracji z umową, o której mowa ust. 2a Spółka nie dokona aktywacji konta oraz może usunąć konto Klienta z serwisu iBOK
4. O aktywacji konta w serwisie iBOK Klient jest informowany wiadomością przesłaną pocztą elektroniczną z adresu mailowego ibok@ppkpodhale.pl, na adres e-mail podany przy rejestracji. Po otrzymaniu tej wiadomości możliwe jest korzystanie z iBOK.

V. Warunki zawierania i rozwiązywania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną

§ 7

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną przez Spółkę zostaje zawarta automatycznie z każdym Klientem, który zalogował się do serwisu iBOK i tym samym zaakceptował warunki niniejszego Regulaminu. Spółka zobowiązuje się do świadczenia usługi od dnia aktywacji konta Użytkownika w serwisie iBOK.
2. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z usługi iBOK w każdym czasie, a w szczególności, gdy nie zaakceptuje zmian wprowadzonych do niniejszego Regulaminu, o czym zostanie poinformowany w sposób określony w § 14 ust. 2 niniejszego Regulaminu
3. Umowa, o której mowa w ust. 1 może zostać wypowiedziana przez każdą ze stron, z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia.
4. Wypowiedzenie Umowy dokonywane jest w postaci elektronicznej lub w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
5. W przypadku rażącego naruszenia przez Użytkownika warunków niniejszego Regulaminu lub przepisów prawa związanych ze świadczeniem przez Spółkę usług drogą elektroniczną, umowa określona w ust. 1 zostaje rozwiązana w trybie natychmiastowym oraz zostaje zablokowany dostęp do serwisu iBOK.
6. W przypadku rozwiązania umowy o odprowadzanie ścieków, Użytkownik traci dostęp do serwisu iBOK w terminie 14 dni od daty rozwiązania umowy, z wyjątkiem sytuacji opisanej w ust. 5. Użytkownik zobowiązany jest do pobrania wszystkich udostępnionych faktur elektronicznych z serwera iBOK w powyższym terminie.

§ 8

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 2004 r. Prawo telekomunikacyjne.

2. Użytkownik iBOK zgadza się na otrzymywanie na podany adres e-mail powiadomień od Spółki. dotyczących wystawionych faktur, awarii, itd.

VI. Zakres zobowiązań i odpowiedzialności

§ 9

1. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za prawdziwość wprowadzonych danych we wniosku oraz za dyspozycje przekazane Spółce poprzez serwis iBOK.
2. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z iBOK zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności do:
 - a) niepodejmowania działań mających na celu odczytanie haseł i danych innych Użytkowników,
 - b) zabezpieczeniu swoich danych do logowania i nieprzekazywania ich osobom trzecim,
 - c) nieprzenoszenia na osoby trzecie prawa do korzystania z iBOK,
 - d) wylogowania się po każdym zakończeniu korzystania z iBOK,
 - e) powiadomienia Spółki o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu udostępnionego oprogramowania.
3. W przypadku zmiany danych zawartych w formularzu rejestracji iBOK, Użytkownik jest zobowiązany do ich aktualizacji w terminie 14 dni od dnia zaistnienia zmiany.
4. Zakazane jest wprowadzanie przez Użytkownika do iBOK treści naruszających prawo lub normy moralne, religijne i obyczajowe.
5. Użytkownikowi przysługuje prawo zastrzeżenia dostępu do iBOK w przypadku wystąpienia podejrzenia o możliwości wejścia osób trzecich w posiadanie hasła i niemożności samodzielnego dokonania zmiany hasła oraz w innych uzasadnionych przypadkach.
6. Zastrzeżenie dostępu do iBOK Użytkownik składa do Spółki w formie pisemnej.

§ 10

Spółka:

1. Aktywuje konto Użytkownika iBOK.
2. Zastrzega sobie możliwość zawieszania czynności związanych z aktywacją konta iBOK do czasu wyjaśnienia niezgodności danych zawartych w formularzu rejestracji z danymi zawartymi w umowie, o której mowa w § 6 ust. 2a niniejszego regulaminu. Po pozytywnym wyjaśnieniu z Klientem kwestii niezgodności danych, zostanie niezwłocznie uruchomiona procedura aktywacji konta iBOK.
3. Usuwa konto Użytkownika w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia umowy zawartej ze Spółką oraz w sytuacji opisanej w § 6 ust. 3 i § 7 ust. 5.
4. Udziela odpowiedzi Użytkownikowi na zgłoszone przez niego wnioski w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia ich otrzymania.
5. Ma prawo zablokować dostęp do konta w przypadku stwierdzenia naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu jak również braku akceptacji zmian niniejszego Regulaminu.
6. Jako administrator danych osobowych przetwarzanych w związku ze świadczonymi usługami, zapewnia bezpieczeństwo tych danych.
7. Nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z naruszenia przez Użytkownika postanowień niniejszego Regulaminu, a także za działania lub zaniechania dostawcy elektronicznych kanałów komunikacyjnych.
8. Nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych lub rodzajów łącz transmisyjnych.
9. Nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu, z którego korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają Użytkownikowi korzystanie z iBOK.
10. Nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usługi wynikający z błędnej rejestracji Użytkownika.
11. Obok przypadków przewidzianych w ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną lub w innych obowiązujących przepisach prawa, Spółka nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane:
 - a) działaniami siły wyższej, przez które rozumie się zdarzenia nadzwyczajne, zewnętrzne i niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, a stanowiące przeszkodę do wykonania umowy.

- b) działaniem osób lub podmiotów, za które Spółka nie ponosi odpowiedzialności, w tym samego Klienta.
 - c) zmianą ustawień urządzeń Użytkownika lub oprogramowania,
 - d) ujawnieniem przez Użytkownika loginu lub hasła osobom trzecim.
12. Zastrzega 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.
13. 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.

VII. Reklamacje

§ 11

1. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji do Spółki, dotyczących funkcjonowania iBOK.
2. Reklamacje Użytkownik może składać z wykorzystaniem iBOK, jak też korespondencyjnie na adres Spółki.
3. Zgłoszenie winno zawierać dane identyfikacyjne Klienta oraz wyczerpujący opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
4. 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.

VIII. Wymagania techniczne

§ 12

1. Wyposażenie techniczne niezbędne do korzystania z iBOK:
 - a) urządzenie z dostępem do Internetu np.: komputer, smartfon,
 - b) aktywny adres e-mail utrzymywany przez Klienta.
2. W celu korzystania z usługi iBOK zaleca się korzystanie z aktualnych wersji przeglądarek internetowych takich jak Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Opera, Safari.
3. Minimalna wymagana rozdzielczość do poprawnego wyświetlania iBOK to 1024 x 768.
4. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane a także na urządzeniach mobilnych (np. smartfon, tablet), Spółka nie gwarantuje poprawności pracy iBOK i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.
5. Dostęp do iBOK możliwy jest poprzez link znajdujący się na stronie internetowej www.ppkpodhale.pl bądź bezpośrednio pod adresem <https://ibok.ppkpodhale.pl>

IX. Przetwarzanie danych osobowych

§ 13

1. Dane wykorzystywane w iBOK są przetwarzane tylko w ramach obowiązującego prawa, a w tym: Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych, ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Administratorem danych osobowych Klienta/Użytkownika jest Podhalańskie Przedsiębiorstwo Komunalne Sp. z o.o., al. Tysiąclecia 35A, 34-400 Nowy Targ.
3. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych możliwy jest za pomocą poczty elektronicznej, adres: iod@ppkpodhale.pl lub pisemnie na adres: Podhalańskie Przedsiębiorstwo Komunalne Sp. z o.o. 34-400 Nowy Targ, al. Tysiąclecia 35A, dopisek: ochrona danych osobowych.
4. Dane osobowe przetwarzane będą w celu świadczenia usługi iBOK – na podstawie Art. 6 ust. 1 lit. b) ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
5. Dane osobowe mogą być pod powierzone do dalszego przetwarzania podmiotom, które realizują dla Spółki usługi w zakresie obsługi informatycznej, serwisu oprogramowania i obsługi prawnej.
6. Dane osobowe będą przetwarzane w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o świadczenie usług iBOK lub do zaspokojenia roszczeń wynikających z umów zawartych pomiędzy Spółką a Klientem.

7. Dane mogą zostać udostępnione organom publicznym oraz funkcjonariuszom publicznym w celu wykonania usługi lub na umocowane prawnie żądanie.
8. Dane osobowe przechowywane będą przez okres istnienia aktywnego konta w systemie iBOK, a także przez okres niezbędny do spełnienia wymogów prawa (np. dochodzenie roszczeń).
9. Klient ma prawo do żądania od administratora dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania.
10. Klient ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa UODO.
11. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże odmowa podania danych będzie skutkować odmową realizacji zleconej usługi świadczenia usług iBOK.
12. Pana/Pani dane osobowe nie będą profilowane ani poddawane zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji.
13. Oprócz danych osobowych, zbierane są również informacje poprzez pliki systemowe (tzw. logi) oraz ciasteczka (tzw. cookie), które podczas korzystania z serwisu zbierane są automatycznie przez system poprzez przeglądarkę internetową. Dane zawarte w tych plikach to adres IP, typ przeglądarki, typ systemu operacyjnego, region dla którego przeglądane są strony, historia przeglądanych treści na stronie Spółki. Wszystkie te dane zbierane są automatycznie przez system. Dane te nie będą wykorzystywane do identyfikacji Użytkownika. Spółka nie dysponuje środkami, które pozwalałyby na ustalenie jego tożsamości na ich podstawie, jednak biorąc pod uwagę, że adres IP pozwala na identyfikację osób fizycznych, przy użyciu dodatkowych środków, poniżej informacja o przetwarzaniu przez Spółkę danych zapisywanych w plikach systemowych oraz plikach cookies.
14. Przetwarzanie danych zawartych w plikach systemowych oraz plikach cookies dotyczy:
 - a. Adresu IP, czyli numeru interfejsu sieciowego, który gromadzony jest w logach systemowych serwera.
 - b. Plików cookies, czyli tzw. ciasteczek, które są plikami tekstowymi zawierającym niewielką ilość informacji. Zapisywane są przez przeglądarkę internetową na komputerze po otwarciu określonej strony.
15. Użytkownik, w każdej chwili możesz odmówić zgody na zbieranie na swoim komputerze plików cookies poprzez wyłączenie przyjmowania tych plików.
16. Więcej informacji na temat używania przez Spółkę plików cookies znajduje się w Polityce plików cookies dostępnej na stronie www.ppkpodhale.pl.

X. Postanowienia końcowe

§ 14

1. Spółka zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu.
2. Użytkownik będzie informowany przez Spółkę o wszelkich zmianach Regulaminu poprzez komunikat pojawiający się w serwisie iBOK lub publikacje na stronie internetowej pod adresem: www.ppkpodhale.pl. 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.
3. Użytkownikowi przysługuje prawo do odmowy akceptacji zmian w Regulaminie, co jest równoznaczne z podjęciem przez Spółkę działań związanych z likwidacją konta w serwisie iBOK, z konsekwencjami wynikającymi z niniejszego Regulaminu.

§ 15

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną i Ustawy o ochronie danych osobowych.
2. Wszelkie spory wynikające z niniejszego Regulaminu oraz usług świadczonych przez Spółkę drogą elektroniczną będą rozstrzygane w drodze polubownej, a w przypadku niemożności ich rozstrzygnięcia w ten sposób, strony poddają spór pod rozstrzygnięcie właściwego sądu.
3. Regulamin oraz wszelkie jego zmiany wchodzi w życie z dniem opublikowania ich na stronie internetowej Spółki.