

# **Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta (iBOK)**

## **Przedsiębiorstwa Usług Komunalnych Sp. z o.o.**

**z dnia 30 października 2020r.**

Zgodnie z art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2013 r , poz. 1422) Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych Sp. z o.o. z siedzibą w Bytkowie, ul. Topolowa 6, 62-090 Rokietnica, telefon: 61 8 145 743, adres e-mail: info@puk.com.pl, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym pod nr REGON 630808987, KRS 0000041520, NIP 777-17-96-271, ustala regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną. Postanowienia niniejszego regulaminu Internetowego Biura Obsługi Klienta, zwanego dalej „Regulaminem”, określają zasady korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta oraz zakres usług świadczonych za jego pośrednictwem.

### **I. WSTĘP**

#### **1. Definicje określeń użytych w Regulaminie:**

- a) iBOK – Internetowe Biuro Obsługi Klienta Przedsiębiorstwa Usług Komunalnych Sp. z o.o.
- b) BOK – Punkt Obsługi Klienta Przedsiębiorstwa Usług Komunalnych Sp. z o.o. w Bytkowie, ul. Topolowa 6, 62-090 Rokietnica,
- c) Odbiorca/klient - osoba fizyczna, w tym także prowadząca działalność gospodarczą (przedsiębiorca) lub osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej będąca stroną zawartej z Przedsiębiorstwa Usług Komunalnych Sp. z o.o. umowy lub chcąc skorzystać z usług udostępnionych za pośrednictwem iBOK;
- d) Użytkownik – Odbiorca zarejestrowany w iBOK lub upoważniony przedstawiciel Odbiorcy zarejestrowanego w iBOK;
- e) Nr Klienta - numer widniejący na każdej fakturze : „Klient”;
- f) Login – numer klienta użyty przez Użytkownika podczas rejestracji w iBOK;
- g) Hasło – ustalony ciąg znaków zabezpieczający przed nieuprawnionym dostępem do iBOK, podawany przez Użytkownika podczas rejestracji w iBOK (może zostać w późniejszym czasie zmieniony);
- h) Administrator – Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych Sp. z o.o. z siedzibą w Bytkowie, ul. Topolowa 6, 62-090 Rokietnica

2. Serwis internetowy iBOK udostępniony pod adresem <https://ibok.puk.com.pl> jest własnością Przedsiębiorstwa Usług Komunalnych Sp. z o.o. z siedzibą w Bytkowie, ul. Topolowa 6, 62-090 Rokietnica.
3. Użytkownikiem iBOK może zostać każdy Odbiorca/klient Przedsiębiorstwa Usług Komunalnych Sp. z o.o. z siedzibą w Bytkowie, ul. Topolowa 6, 62-090 Rokietnica, po dokonaniu rejestracji w iBOK.
4. Korzystanie z podstawowych funkcjonalności iBOK jest bezpłatne.
5. Do poprawnego działania iBOK wymagana jest przeglądarka internetowa kompatybilna ze standardem HTML 5.0 lub nowszym akceptująca pliki cookies.
6. Regulamin korzystania z iBOK jest dostępny na stronie internetowej oraz w siedzibie Administratora. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania.

## **II. PROCES REJESTRACJI**

1. Rejestracja Użytkownika:
  - a) Zarejestrowanie Użytkownika w iBOK następuje drogą internetową.
  - b) Użytkownik wypełnia elektroniczny formularz rejestracyjny umieszczony na stronie <https://ibok.puk.com.pl>
  - c) Na podany adres e-mail zostanie wysłany link aktywacyjny. Po odebraniu e-maila aktywacyjnego należy kliknąć w załączony w jego treści link (adres strony internetowej) w celu potwierdzenia rejestracji i pierwszego zalogowania się do systemu iBOK.
2. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć swój Login oraz Hasło przed dostępem osób niepowołanych. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszystkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do iBOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie Loginu i Hasła Użytkownika.
3. Po zalogowaniu do iBOK, w dowolnym momencie, Użytkownik ma możliwość zmiany Loginu i Hasła na inne.

### III. USŁUGI DOSTĘPNE ZA POŚREDNICTWEM iBOK

1. W ramach iBOK Użytkownik ma możliwość:
  - a) Uzyskania informacji związanych z aktualnymi i archiwalnymi rozliczeniami;
  - b) Złożenia wniosku o zmianę danych takich jak: adres do korespondencji, adres e-mail, numer telefonu;
  - c) Dostępu do innych informacji oraz stron internetowych przydatnych dla Klienta Przedsiębiorstwa Usług Komunalnych Sp. z o.o. z siedzibą w Bytkowie, ul. Topolowa 6, 62-090 Rokietnica.
  - d) Przekazania reklamacji, uwag, wniosków, także poprzez formularz kontaktowy;
  - e) Otrzymywania powiadomień poprzez SMS lub e-mail z informacjami na temat wystawionych faktur, bieżących rozliczeń, terminów odczytów itp.;
2. Rejestracja w iBOK jest równoznaczna z zaakceptowaniem postanowień niniejszego Regulaminu.
3. Przy rejestracji Klient może wyrazić zgodę (opcjonalnie) na otrzymywanie powiadomień drogą e-mail lub GSM 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 wniosek, stanowiący Załącznik nr 1 do Regulaminu.
4. W przypadku zmiany adresu e-mail, użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Administratora o tym fakcie, z zachowaniem formy pisemnej lub za pośrednictwem funkcji dostępnych w iBOK, korzystając z wzoru stanowiącego Załącznik nr 2 do Regulaminu.
5. W przypadku zmiany numeru telefonu, Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Administratora tym fakcie, z zachowaniem formy pisemnej lub za pośrednictwem funkcji dostępnych w iBOK, korzystając z wzoru stanowiącego Załącznik nr 3 do Regulaminu.
6. Dane na koncie użytkownika są aktualne na dzień poprzedni.
7. Przedsiębiorstwa Usług Komunalnych Sp. z o.o. z siedzibą w Bytkowie, ul. Topolowa 6, 62-090 Rokietnica ma prawo w każdym czasie modyfikować usługi dostępne w iBOK.

#### **IV. KORZYSTANIE Z USŁUG iBOK**

1. iBOK jest dostępny dla Użytkowników 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do iBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji lub aktualizacji systemu informatycznego.
2. Administrator może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować usługi dostępne w iBOK, a także rozszerzyć lub zawieszać ich działanie oraz dodawać nowe usługi.
3. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania iBOK.
4. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta Użytkownika w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
5. Administrator ma prawo do zablokowania realizacji dyspozycji, gdy zaistnieje uzasadniona wątpliwość, co do jej autentyczności lub zgodności ze stanem faktycznym.

#### **V. REKLAMACJE**

1. Użytkownicy są uprawnieni do składania reklamacji dotyczących działania iBOK. Reklamacje powinny być kierowane do Administratora w formie pisemnej na adres Przedsiębiorstwa Usług Komunalnych Sp. z o.o. z siedzibą w Bytkowie, ul. Topolowa 6, 62-090 Rokietnica., w formie mailowej na adres [info@puk.com.pl](mailto:info@puk.com.pl), poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny w iBOK, a także pod numerem telefonu 61 8 145 743.
2. Reklamujący Użytkownik zobowiązany jest przytoczyć wszystkie okoliczności faktyczne bądź prawne uzasadniające reklamację pod rygorem ich pominięcia w toku dalszego postępowania.
3. Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych Sp. z o.o. rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od daty jej wpływu.
4. Przy rozpatrywaniu reklamacji Przedsiębiorstwa Usług Komunalnych Sp. z o.o. opiera się na przepisach niniejszego Regulaminu oraz przepisach prawa. Po rozpatrzeniu reklamacji Przedsiębiorstwa Usług Komunalnych Sp. z o.o. niezwłocznie powiadamia pisemnie lub mailowo Użytkownika o sposobie jej rozpatrzenia.

## **VI. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych Sp. z o.o. z siedzibą w Bytkowie przy ul. Topolowej 6
2. Spółka wyznaczyła Inspektora Ochrony Danych z którym można uzyskać kontakt pod adresem e-mail: [iod@puk.com.pl](mailto:iod@puk.com.pl)
3. Dane wykorzystywane w IBOK są utrwalane, przechowywane i zabezpieczane tylko w ramach obowiązującego prawa, a w tym w ramach Rozporządzenia.
4. Dane osobowe podane przy rejestracji do IBOK będą przetwarzane w celu umożliwienia Użytkownikowi korzystania z IBOK, obsługi IBOK przez Administratora oraz w celu dochodzenia lub obrony przed roszczeniami.
5. Dane osobowe będą przetwarzane na podstawie zgody Użytkownika udzielonej przy rejestracji do IBOK, a w celu dochodzenia i obrony przed roszczeniami na podstawie prawnie usprawiedliwionego celu Administratora.
6. Wyrażenie zgody jest dobrowolne, jednak jest konieczne dla skorzystania z IBOK. Zgoda może być w każdym czasie wycofana, bez wpływu na zgodność przetwarzania danych osobowych na podstawie tej zgody przed jej wycofaniem.
7. Wycofanie zgody powoduje jednak brak możliwości korzystania z IBOK.
8. Dane Użytkownika mogą być przekazywane następującym kategoriom odbiorców: podmioty działające na zlecenie Administratora w szczególności podmioty świadczące usługi doradcze, księgowe, rachunkowe, usługi IT, usługi ochrony lub mienia, a także operatorzy pocztowi i firmy kurierskie, banki, podmioty świadczące usługi windykacyjne.
9. Dane osobowe Użytkownika będą przetwarzane w celach określonych w Regulaminie do czasu wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych lub niez zaakceptowania zmian Regulaminu oraz przez okres niezbędny do dochodzenia lub obrony przed roszczeniami.
10. 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. Ponadto Użytkownikowi przysługuje uprawnienie do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

11. W przypadku, gdy podstawą przetwarzania jest na prawie usprawiedliwiony cel – Użytkownik ma prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec przetwarzania danych, z przyczyn związanych z jego szczególną sytuacją.
12. Aby skorzystać z powyższych uprawnień prosimy o kontakt mailowy na adres: [iod@puk.com.pl](mailto:iod@puk.com.pl) lub korespondencji listownej na adres: Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych Sp. z o.o. z siedzibą w Bytkowie przy ul. Topolowej 6, 62-090 Rokietnica.

## **VII. ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI**

1. Za prawidłowe działanie iBOK odpowiada Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych Sp. z o.o.
2. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu w systemie iBOK ma możliwość kontaktu z Administratorem i wysłania do niego zgłoszenia w formie pisemnej na adres Bytkowo, ul. Topolowa 6, 62-090 Rokietnica., w formie mailowej na adres [info@puk.com.pl](mailto:info@puk.com.pl), poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny w iBOK, a także pod numerem telefonu 61 8 145 743 lub osobiście BOK.
3. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za dyspozycje realizowane za pomocą iBOK.
4. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z iBOK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i postanowieniami niniejszego Regulaminu.
5. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą iBOK.
6. Administrator iBOK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła przez osoby trzecie, które mogą polegać na realizacji dyspozycji złożonych w iBOK przez osobę nieuprawnioną.
7. Informacje uzyskane za pośrednictwem iBOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych Sp. z o.o. postanowień umowy, w szczególności błędnych rozliczeń. Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych przez osobę nieuprawnioną za pośrednictwem iBOK.

**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

Bytkowo , dnia .....

.....  
(imię i nazwisko/firma)

.....  
(adres zameldowania, siedziba)

.....  
(numer ID Klienta)

Przedsiębiorstwa Usług Komunalnych Sp. z o.o.  
ul. Topolowa 6, 62-090 Rokietnica.

### Oświadczenie o wyrażeniu/wycofaniu zgody na wysyłanie powiadomień sms/e-mail

Na postawie art. 7 ust. 3 Rozporządzenia 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 oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), wyrażam zgodę / wycofuję zgodę\* na:

- przetwarzanie moich danych osobowych w związku z realizacją poniższych zgód\*\*,
- otrzymywanie bezpłatnych wiadomości SMS związanych z płatnościami oraz z zarządzaniem infrastrukturą sieci wodociągowej i/lub kanalizacyjnej od Przedsiębiorstwa Usług Komunalnych Sp. z o.o. z siedzibą w Bytkowie , na numer telefonu komórkowego: .....
- otrzymywanie korespondencji (w tym e-faktur) za pośrednictwem poczty elektronicznej od Przedsiębiorstwa Usług Komunalnych Sp. z o.o. z siedzibą w Bytkowie na adres e-mail:

.....  
(PROSZĘ WYPEŁNIĆ DRUKOWANYMI LITERAMI)

W razie zmiany numeru telefonu komórkowego lub adresu e-mail zobowiązuję się do pisemnego lub telefonicznego powiadomienia Przedsiębiorstwa Usług Komunalnych Sp. z o.o. z siedzibą w Bytkowie o nowym numerze bądź adresie e-mail.

.....  
Czytelny podpis

\* niepotrzebne skreślić

\*\* pole obowiązkowe

#### Klauzula informacyjna

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych Sp. z o.o. z siedzibą w Bytkowie przy ul. Topolowej 6. Inspektorem ochrony danych można skontaktować się pisząc na adres Przedsiębiorstwa lub e-mailem na konto: iod@puk.com.pl

Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu realizacji niniejszego wniosku/zgłoszenia. Podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest podjęcie działań na Pani/Pana żądanie przed zawarciem umowy lub w związku z zawartą umową (art. 6 ust. 1 lit. b RODO) oraz w ramach realizacji obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c RODO). Dane kontaktowe (numer telefonu, adres e-mail) oznaczone jako niewymagane będą przetwarzane na podstawie Pani/Pana dobrowolnej zgody (art. 6 ust. 1 lit. a RODO). Zgoda może być wycofana w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem.

W związku z przetwarzaniem przez Administratora danych osobowych ma Pani/Pan prawo do: dostępu do treści danych, sprostowania danych, usunięcia danych, ograniczenia przetwarzania danych, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych.

W celu realizacji niniejszych praw prosimy o kontakt z Biurem Obsługi Klienta Przedsiębiorstwa

Zapraszamy do zapoznania się z pełną treścią klauzuli informacyjnej dostępną w Biurze Obsługi Klienta mieszczącym się w siedzibie Spółki przy ul. Topolowej 6 w Bytkowie oraz na stronie internetowej: <https://www.puk.com.pl/polityka-prywatnosci.html>



Bytkowo , dnia .....

Przedsiębiorstwa Usług Komunalnych Sp. z o.o.  
z siedzibą w Bytkowie, ul. Topolowa 6,  
62-090 Rokietnica.

.....  
(imię i nazwisko/firma)

.....  
(adres zameldowania/siedziba)

.....  
(telefon komórkowy, stacjonarny)\*

.....  
(nr ID odbiorcy)

### Oświadczenie o zmianie adresu e-mail

Proszę o dokonanie zmiany adresu poczty elektronicznej wskazanego w celu realizacji usługi przesyłania powiadomień drogą e-mail dotyczących faktur za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki oraz awarii przesyłanych przez Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych Sp. z o.o. z siedzibą w Bytkowie.

Właściwym adresem e-mail jest:

.....  
(PROSZĘ WYPEŁNIĆ DRUKOWANYMI LITERAMI)

.....  
Czytelny podpis osoby będącej  
stroną przedmiotowej umowy

\* pole nieobowiązkowe

#### Klauzula informacyjna

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych Sp. z o.o. z siedzibą w Bytkowie przy ul. Topolowej 6. Inspektorem ochrony danych można skontaktować się pisząc na adres Przedsiębiorstwa lub e-mailem na konto: iod@puk.com.pl

Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu realizacji niniejszego wniosku/zgłoszenia. Podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest podjęcie działań na Pani/Pana żądanie przed zawarciem umowy lub w związku z zawartą umową (art. 6 ust. 1 lit. b RODO) oraz w ramach realizacji obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c RODO). Dane kontaktowe (numer telefonu, adres e-mail) oznaczone jako niewymagane będą przetwarzane na podstawie Pani/Pana dobrowolnej zgody (art. 6 ust. 1 lit. a RODO). Zgoda może być wycofana w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem.

W związku z przetwarzaniem przez Administratora danych osobowych ma Pani/Pan prawo do: dostępu do treści danych, sprostowania danych, usunięcia danych, ograniczenia przetwarzania danych, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych. W celu realizacji niniejszych praw prosimy o kontakt z Biurem Obsługi Klienta Przedsiębiorstwa

Zapraszamy do zapoznania się z pełną treścią klauzuli informacyjnej dostępną w Biurze Obsługi Klienta mieszczącym się w siedzibie Spółki przy ul. Topolowej 6 w Bytkowie oraz na stronie internetowej: <https://www.puk.com.pl/polityka-prywatnosci.html>

Bytkowo, dnia .....

Przedsiębiorstwa Usług Komunalnych Sp. z  
o.o.  
z siedzibą w Bytkowie, ul. Topolowa 6,  
62-090 Rokietnica.

.....  
(imię i nazwisko/firma)

.....  
(adres zameldowania/siedziba)

.....  
(nr ID odbiorcy)

### Oświadczenie o zmianie numeru telefonu

Proszę o dokonanie zmiany numeru telefonu komórkowego wskazanego w celu realizacji usługi przesyłania powiadomień drogą GSM dotyczących faktur za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki oraz awarii przesyłanych przez Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych Sp. z o.o. z siedzibą w Bytkowie.

Właściwym numerem telefonu jest:

.....

.....  
Czytelny podpis osoby będącej  
stroną przedmiotowej umowy

#### Klauzula informacyjna

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Przedsiębiorstwo Usług Komunalnych Sp. z o.o. z siedzibą w Bytkowie przy ul. Topolowej 6. Inspektorem ochrony danych można skontaktować się pisząc na adres Przedsiębiorstwa lub e-mailem na konto: [iod@puk.com.pl](mailto:iod@puk.com.pl)

Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu realizacji niniejszego wniosku/zgłoszenia. Podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest podjęcie działań na Pani/Pana żądanie przed zawarciem umowy lub w związku z zawartą umową (art. 6 ust. 1 lit. b RODO) oraz w ramach realizacji obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c RODO). Dane kontaktowe (numer telefonu, adres e-mail) oznaczone jako niewymagane będą przetwarzane na podstawie Pani/Pana dobrowolnej zgody (art. 6 ust. 1 lit. a RODO). Zgoda może być wycofana w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem.

W związku z przetwarzaniem przez Administratora danych osobowych ma Pani/Pan prawo do: dostępu do treści danych, sprostowania danych, usunięcia danych, ograniczenia przetwarzania danych, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych. W celu realizacji niniejszych praw prosimy o kontakt z Biurem Obsługi Klienta Przedsiębiorstwa

Zapraszamy do zapoznania się z pełną treścią klauzuli informacyjnej dostępną w Biurze Obsługi Klienta mieszczącym się w siedzibie Spółki przy ul. Topolowej 6 w Bytkowie oraz na stronie internetowej: <https://www.puk.com.pl/polityka-prywatnosci.html>