

Regulamin elektronicznego Biura Obsługi Klienta Przedsiębiorstwa Komunalnego Pegimek Sp. z o.o. w Świdniku.

I. Definicje

- Regulamin – oznacza Regulamin elektronicznego Biura Obsługi Klienta Pegimek Sp. z o. o., dostępny na portalu internetowym www.pegimek.swidnik.pl, a także w dziale Obsługi Klienta i Sprzedaży w Zakładzie Wodociągów i Kanalizacji Pegimek Sp. z o.o. .
- Pegimek Sp. z o.o. – Przedsiębiorstwo Komunalne Pegimek Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Świdniku, ul. Konopnickiej 3, 21-040 Świdnik, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Lublin – Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000124113, NIP: 7130207884, REGON: 43012130500000.
- eBOK – elektroniczne Biuro Obsługi Klienta Pegimek Sp. z o.o. – internetowa aplikacja umożliwiającą dostęp do aktualnych danych związanych z rozliczeniami usług sprzedaży podstawowej, tj. wody i ścieków.
- Administrator – Administratorem aplikacji eBOK jest Pegimek Sp. z o.o.
- Sprzedaż podstawowa – to wyłącznie usługi dostarczania wody i /lub odprowadzania ścieków objęte umową zawartą przez Klienta z Pegimek Sp. z o.o.
- Klient – osoba fizyczna lub prawna, albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej będąca stroną umowy zawartej z Pegimek Sp. z o.o. o dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków.
- Użytkownik – osoba uprawniona do korzystania z aplikacji eBOK. Użytkownikiem staje się Klient po dokonaniu rejestracji oraz po ustaleniu loginu i hasła eBOK.
- Operator eBOK – pracownicy działu Obsługi Klienta i Sprzedaży w Zakładzie Wodociągów i Kanalizacji w Pegimek Sp. z o.o. uprawnieni do obsługi spraw zgłaszanych przez Użytkowników za pośrednictwem eBOK.
- Rejestracja konta Klienta – proces mający na celu utworzenie indywidualnego konta Klienta eBOK z zachowaniem procedur bezpieczeństwa.

II. Postanowienia ogólne

1. Regulamin został opracowany na podstawie ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. - o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2020 r., poz. 344) i określa zasady korzystania z eBOK.
2. Dostęp do eBOK możliwy jest z przeglądarki internetowej poprzez zakładkę „eBOK” na portalu internetowym www.pegimek.swidnik.pl.
3. Korzystanie z eBOK jest bezpłatne.

4. Administratorem Danych Osobowych Użytkowników eBOK zgodnie z Rozporządzeniem 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1) jest Pegimek Sp. z o.o.

III. Rejestracja konta Klienta

1. Zarejestrowanie Klienta do eBOK może nastąpić wyłącznie podczas osobistej wizyty w dziale Obsługi Klienta i Sprzedaży Zakładu Wodociągów i Kanalizacji Pegimek Sp. z o.o.
2. Warunkiem rejestracji jest wcześniejsze zapoznanie i zaakceptowanie niniejszego Regulaminu oraz podpisanie formularza zgody na przetwarzanie danych osobowych wraz z klauzulą informacyjną dla Klientów.
3. Po akceptacji wyżej wymienionych dokumentów Klient otrzyma wygenerowany przez system identyfikator (login) i hasło pierwszego dostępu.
4. O przyznaniu dostępu do eBOK decyduje Administrator poprzez udostępnienie loginu i hasła pierwszego dostępu.
5. Przy pierwszym logowaniu przez dowolną przeglądarkę internetową spełniającą aktualnie stosowane standardy techniczne, istnieje konieczność zmiany hasła pierwszego dostępu na nowe, które od tego momentu jest znane tylko temu Użytkownikowi.
6. Gdy Użytkownik utraci hasło, Administrator może wygenerować kolejne hasło pierwszego dostępu na stosowny wniosek Użytkownika.

IV. Funkcjonalność usługi eBOK

1. Prawidłowo zarejestrowany Użytkownik, po zalogowaniu się do eBOK ma możliwość przeglądania następujących informacji:
 - Saldo: widoczny jest ogólny wynik związany z operacjami finansowymi. Użytkownik na podstawie tej zakładki ma możliwość stwierdzić czy ma uregulowane wszystkie należności oraz ewentualnie informacje o nadpłatach lub niedopłatach.
 - Wymiar opłat: zakładka zawiera aktualne zobowiązania wobec przedsiębiorstwa w zakresie opłat za wodę i ścieki.
 - Historia finansowa: zakładka zawiera szczegółowe informacje na temat operacji finansowych z podziałem na poszczególne okresy rozliczeniowe.
 - Liczniki: zakładka zawiera informacje o posiadanych punktach poboru i zamontowanych licznikach (symbol i nr wodomierza) a także stany wodomierzy i zużycie. Zużycie przedstawione jest również w formie graficznej.
 - Dokumenty: w tej zakładce istnieje możliwość przeglądania dokumentów udostępnionych użytkownikom eBOK np. umowy o świadczenie usług dostarczania wody i odprowadzania ścieków.
2. Administrator ma prawo w każdym czasie modyfikować usługi i funkcjonalności dostępne w eBOK. Informacje o takich zmianach są publikowane w eBOK i nie stanowią zmiany Regulaminu.

3. Administrator zastrzega sobie prawo ograniczania lub zmiany zakresu funkcjonalności eBOK na czas określony lub bezterminowo.
4. W przypadkach szczególnych, mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność eBOK, Administrator ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia funkcjonalności eBOK bez wcześniejszego powiadomienia i przeprowadzenia prac mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności.

V. Zasady korzystania z eBOK

1. eBOK jest dostępny dla Klientów w sposób ciągły -24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, z wyłączeniem przerw związanych z aktualizacją danych oraz przerw serwisowych.
2. Ze względu na ochronę danych osobowych Użytkownik zobowiązany jest należycie zabezpieczyć dane dostępowe do eBOK, a w szczególności nie udostępniać ich osobom trzecim.
3. Pegimek Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie działania i skutki tych działań wynikłe z dostępu do eBOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie loginu i hasła Użytkownika.
4. Głównym elementem zabezpieczenia własnych danych jest ustalenie właściwego hasła.
5. W przypadku rozwiązania umowy o świadczenie usług dostarczania wody i/lub odprowadzania ścieków, w terminie 30 dni kalendarzowych od daty jej rozwiązania, nastąpi dezaktywacja konta Klienta w eBOK.
6. Administrator jest zobowiązany do dezaktywacji konta Klienta w eBOK na każde żądanie Użytkownika w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia zgłoszenia takiego żądania.
7. Administrator zastrzega sobie prawo do zablokowania dostępu do konta Klienta w eBOK, w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez Użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.

VI. Zakres odpowiedzialności

1. Za prawidłowe działanie eBOK odpowiada Administrator i podejmuje stosowne działania, aby zapewnić poprawne działanie aplikacji.
2. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji.
3. Administrator i Operator eBOK nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.
4. Użytkownik eBOK jest traktowany jako zidentyfikowana osoba dokonująca rejestracji w eBOK i ponosi odpowiedzialność za dyspozycje zrealizowane za pomocą eBOK.
5. Administrator nie kontroluje środowiska komputerowego Użytkownika, zaleca się jednak, aby Klient upewnił się przed skorzystaniem z aplikacji eBOK, czy jego środowisko komputerowe jest bezpieczne.

6. Administrator zaleca Użytkownikowi stosowanie programów antywirusowych oraz nie ponosi odpowiedzialności za działania jakichkolwiek programów destrukcyjnych (np. wirusów) w infrastrukturze informatycznej Użytkownika.
7. Zgłaszanie przez Użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres biuro@pegimek.swidnik.pl, oraz woda@pegimek.swidnik.pl, lub pod numerami telefonów: 81 751 66 09 81 751 20 44, 81 476 11 00.

VII. Postanowienia końcowe

1. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, za które uznaje się w szczególności: wprowadzenie nowych lub nowelizacje obowiązujących przepisów prawnych, dostosowanie do koniecznych zmian wprowadzanych w obowiązującym eBOK lub wdrożenie nowych funkcjonalności eBOK.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności przepisy kodeksu cywilnego.
3. Wszelkie zmiany Regulaminu publikowane są na stronie internetowej Administratora.