

REGULAMIN KORZYSTANIA Z SYSTEMU e-BOK w Przedsiębiorstwie Komunalnym Sp. z o.o. w Wołominie

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z systemu elektronicznej obsługi klienta e-BOK udostępnianego przez Przedsiębiorstwo Komunalne Sp. z o.o. w Wołominie.
2. Usługodawcą oraz administratorem systemu e-BOK jest Przedsiębiorstwo Komunalne Sp. z o.o. w Wołominie z siedzibą przy Al. Armii Krajowej 34, 05-200 Wołomin, wpisane do rejestru przedsiębiorców KRS pod nr 0000107309, NIP 125-00-00-177, REGON 012531863, zwane dalej „Administratorem”.
3. Regulamin stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
4. Korzystanie z e-BOK jest dobrowolne i nieodpłatne.
5. Korzystanie z e-BOK oznacza akceptację Regulaminu.

§ 2. Definicje

1. **e-BOK** – system Elektronicznego Biura Obsługi Klienta dostępny przez Internet.
2. **Klient** – osoba fizyczna / prawna / jednostka organizacyjna uprawniona do dostępu do danych dotyczących lokalu lub konta rozliczeniowego obsługiwane przez Administratora (w szczególności: najemca, użytkownik, dzierżawca, właściciel, współwłaściciel, pełnomocnik, osoba działająca w imieniu osoby prawnej).
3. **Użytkownik** – Klient, któremu nadano dostęp do e-BOK.
4. **Konto** – profil Użytkownika w e-BOK.
5. **Login** – identyfikator Użytkownika.
6. **Hasło** – poufny ciąg znaków służący do logowania.
7. **Dni robocze** – poniedziałek–piątek z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

§ 3. Zakres usług e-BOK

1. e-BOK umożliwia w szczególności:
 1. podgląd informacji o lokalu/koncie,
 2. podgląd naliczeń, salda, wpłat i wybranych rozliczeń,
 3. podgląd rozliczeń mediów (jeżeli są udostępniane w systemie),
 4. podgląd historii wybranych operacji,
 5. komunikaty i informacje organizacyjne,
 6. inne funkcje uruchamiane przez Administratora.

2. Administrator może rozszerzać/ograniczać funkcjonalności e-BOK z przyczyn organizacyjnych, prawnych lub technicznych.
3. Dane prezentowane w e-BOK mają **charakter informacyjny**.
4. W razie rozbieżności między danymi w e-BOK a dokumentacją źródłową Administratora, **wiążące są dane z dokumentacji źródłowej**.

§ 4. Wymagania techniczne

1. Wymagane jest: dostęp do Internetu, urządzenie z aktualną przeglądarką, a jeżeli dotyczy – aktywny e-mail; w razie udostępniania dokumentów – możliwość odczytu PDF.
2. Administrator zaleca aktualne oprogramowanie i standardowe zabezpieczenia urządzenia.
3. Administrator nie odpowiada za zakłócenia wynikające z przyczyn po stronie Użytkownika lub dostawcy Internetu/oprogramowania/sprzętu.

§ 5. Rejestracja i aktywacja konta

1. Dostęp do e-BOK wymaga rejestracji oraz aktywacji Konta.
2. Rejestracja następuje poprzez złożenie wniosku w formie przyjętej przez Administratora tj.: w wersji „papierowej”.
3. Administrator weryfikuje tożsamość oraz uprawnienie do dostępu do danych.
4. Administrator może odmówić aktywacji Konta, jeżeli nie potwierdzi uprawnienia, dane są niekompletne/niewiarygodne albo istnieje ryzyko naruszenia praw osób trzecich.
5. Po aktywacji Użytkownik otrzymuje Login i Hasło tymczasowe.

§ 6. Zasady korzystania i bezpieczeństwo

1. e-BOK jest dostępny co do zasady 24/7, z zastrzeżeniem przerw technicznych, awarii, aktualizacji lub działań bezpieczeństwa.
2. Użytkownik korzysta z e-BOK zgodnie z prawem i Regulaminem; zabronione jest dostarczanie treści bezprawnych oraz działania naruszające bezpieczeństwo systemu.
3. Użytkownik jest zobowiązany do zachowania w poufności Loginu i Hasła oraz do nieudostępniania Konta osobom nieuprawnionym.
4. Użytkownik powinien niezwłocznie zmienić Hasło po pierwszym logowaniu oraz dbać o jego odpowiednią złożoność.
5. W przypadku podejrzenia przejęcia Konta lub ujawnienia Hasła Użytkownik niezwłocznie:
 1. zmienia Hasło
 2. zgłasza zdarzenie Administratorowi.

6. Administrator może zablokować Konto m.in. w przypadku naruszenia Regulaminu, ryzyka bezpieczeństwa lub ustania uprawnień Użytkownika.

§ 7. Aktualność danych

1. Dane w e-BOK są aktualizowane cyklicznie zgodnie z organizacją pracy Administratora i możliwościami systemu.
2. Dane widoczne w e-BOK mogą nie uwzględniać operacji w toku (księgowania, korekt, rozliczeń okresowych, zmian naliczeń, odsetek itp.).
3. W razie wątpliwości Użytkownik kontaktuje się z Administratorem w standardowych kanałach obsługi.

§ 8. Odpowiedzialność

1. Administrator dokłada należytej staranności w celu zapewnienia prawidłowego działania e-BOK.
2. Administrator nie odpowiada za skutki udostępnienia danych dostępowych osobom trzecim przez Użytkownika oraz za przerwy/zakłócenia wynikające z okoliczności niezależnych od Administratora.
3. Postanowienia Regulaminu nie wyłączają odpowiedzialności Administratora w zakresie, w jakim wyłączenie byłoby niedopuszczalne na podstawie przepisów prawa.

§ 9. Reklamacje

1. Użytkownik może złożyć reklamację dotyczącą działania e-BOK:
 1. pisemnie na adres siedziby Administratora, albo
 2. e-mail: ebok@pk.wolomin.pl.
2. Reklamacja powinna zawierać: dane identyfikujące Użytkownika/lokal, opis problemu, datę zdarzenia oraz dane kontaktowe.
3. Reklamacje rozpatrywane są bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni roboczych od otrzymania kompletnej reklamacji; w sprawach złożonych termin może ulec wydłużeniu.

§ 10. Ochrona danych osobowych i kontakt do IOD

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z e-BOK jest Przedsiębiorstwo Komunalne Sp. z o.o. w Wołominie.
2. Administrator wyznaczył **Inspektora Ochrony Danych (IOD)**.
3. **Wszelkie zgłoszenia, pytania i żądania dotyczące ochrony danych osobowych (RODO)** – w tym realizacja praw osoby, której dane dotyczą – należy kierować do IOD:
 - o e-mail: iod@pk.wolomin.pl

- adres korespondencyjny: al. Armii Krajowej 34, 05-200 Wołomin (dane kontaktowe IOD są również publikowane na stronie internetowej Administratora).
4. Dane osobowe przetwarzane są w szczególności w celach: założenia i prowadzenia Konta, weryfikacji uprawnień, udostępniania danych/rozliczeń, obsługi zgłoszeń i reklamacji, zapewnienia bezpieczeństwa systemu, a także realizacji obowiązków prawnych Administratora.
 5. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych, w tym podstawy prawne, kategorie odbiorców i okresy przechowywania, są wskazane w klauzuli informacyjnej e-BOK udostępnionej przez Administratora (na stronie internetowej oraz w siedzibie Spółki).

§ 11. Zmiana Regulaminu

1. Administrator może zmienić Regulamin m.in. w razie zmiany prawa, rozwoju funkcji e-BOK lub względów bezpieczeństwa.
2. O zmianie Regulaminu Administrator informuje poprzez publikację nowej treści na stronie internetowej oraz – w miarę możliwości – komunikat w e-BOK.
3. Zmieniony Regulamin wchodzi w życie w terminie wskazanym przez Administratora, chyba że przepisy prawa wymagają innego terminu lub zmiana ma charakter porządkowy i nie narusza praw Użytkowników.
4. Użytkownik, który nie akceptuje zmian, może zrezygnować z e-BOK.

§ 12. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
2. Regulamin udostępnia się nieodpłatnie na stronie internetowej Administratora oraz w siedzibie Spółki.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 16 grudnia 2025 roku.