

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną

WSTĘP

Realizując postanowienia Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2020 r. poz. 344 z późn. zm.), 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 95/46/WE (Dz.Urz.UE.L Nr 119, str. 1), dalej: RODO, ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 1648 z późn. zm) Przedsiębiorstwo Komunalne Nadarzyn Sp. z o.o., zwana w dalszej części Regulaminu „Usługodawcą”, z siedzibą w Nadarzynie wprowadza niniejszy Regulamin określający w szczególności rodzaje i zakres świadczonych usług drogą elektroniczną, warunki świadczenia tych usług, w tym wymagania techniczne oraz zakazy dostarczania treści bezprawnych, politykę prywatności, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną, tryb postępowania reklamacyjnego.

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

1. Definicje pojęć użytych w Regulaminie:
 - a. Ustawa - Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 344 z późn. zm.).
 - b. System teleinformatyczny - zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu prawa telekomunikacyjnego.
 - c. Usługi świadczone drogą elektroniczną - usługi, których wykonanie następuje przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie Usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu prawa telekomunikacyjnego.
 - d. Środki komunikacji elektronicznej - rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość przy wykorzystaniu transmisji danych między systemami teleinformatycznymi, a w szczególności pocztę elektroniczną.
 - e. Usługodawca – Przedsiębiorstwo Komunalne Nadarzyn Sp. z o.o. z siedzibą w Nadarzynie.
 - f. Usługobiorca - podmiot korzystający z usług Usługodawcy, który jest stroną umowy o świadczeniu usług będący osobą fizyczną, osobą prawną albo jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, który zobowiąże się do przestrzegania niniejszego Regulaminu.
2. Usługodawca świadczy usługę drogą elektroniczną pod adresem: www.euslugi.pkn.net.pl
3. Wyrażenie zgody na przestrzeganie niniejszego Regulaminu przy uruchamianiu usługi dostępnej na stronie www.euslugi.pkn.net.pl jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków Regulaminu.

Rozdział 2

Rodzaje i zakres świadczonych usług drogą elektroniczną

1. Usługodawca świadczy usługi drogą elektroniczną, a w szczególności:
 - a. Internetowe Biuro Obsługi Klienta zwanym dalej „IBOK”
2. Usługodawca może świadczyć również usługi na podstawie odrębnych umów, których przedmiotem jest świadczenie usług drogą elektroniczną.

Rozdział 3

Internetowe Biuro Obsługi Klienta

1. IBOK jest bezpłatny.
2. Z IBOK może korzystać klient, który na dzień przystąpienia spełnia następujące warunki:
 - a. Jest zarejestrowany w Internetowym Biurze Obsługi Klienta.
 - b. Pozostaje stroną umowy zawartej z Przedsiębiorstwem Komunalnym Nadarzyn Sp. z o.o. na dostarczanie wody / odprowadzanie ścieków.
 - c. Jest rozliczany na podstawie wskazań wodomierza głównego lub wodomierza głównego z dodatkowym wodomierzem mierzącym wodę bezpowrotnie użytą.
 - d. Jest rozliczany ryczałtowo.
 - e. Wyraził zgodę na otrzymywanie faktur wyłącznie w formie elektronicznej
3. Pozytywna weryfikacja wniosku Klienta zakończona przystąpieniem do IBOK oznacza zobowiązanie do samodzielnego rozliczenia zużycia wody za pośrednictwem IBOK.
4. Dopuszczalne jest dokonanie tylko jednego rozliczenia w miesiącu kalendarzowym.
5. Wprowadzony stan wodomierza rejestrowany jest w systemie z bieżącą datą kalendarzową.
6. Po wprowadzeniu prawidłowego stanu wodomierza wygenerowana zostanie faktura VAT, której obraz będzie dostępny na koncie klienta w IBOK
7. Próba rozliczenia nie powiedzie się w przypadku:
 - a. wprowadzenie niższego od poprzedniego stanu wodomierza.
 - b. wprowadzony stan wodomierza wskaże zużycie odbiegające znacznie od średniej wielkości zużycia wody w ostatnim okresie rozliczeniowym.

Rozdział 4

Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną

1. Usługodawca świadczy usługi na rzecz Usługobiorcy w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie lub indywidualnej ofercie, jeśli taka została złożona i przyjęta przez Usługobiorcę.
2. Usługobiorca zobowiązuje się do przestrzegania niniejszego Regulaminu.
3. Usługobiorca obowiązany jest do korzystania ze strony internetowej Usługodawcy i udostępnionych usług, w sposób zgodny z prawem z poszanowaniem dóbr osobistych oraz praw autorskich i własności intelektualnej Usługodawcy oraz osób trzecich.
4. Usługobiorca zobowiązany jest do powstrzymywania się od:
 - a. nadużywania środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poprzez spowodowanie zachwiania pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych Usługodawcy lub innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu usług drogą elektroniczną,
 - b. działań mających na celu testowanie możliwości przełamania lub ominięcia zabezpieczeń systemów teleinformatycznych Usługodawcy, a także wszelkich innych działań, które prowadzą do uzyskania nieuprawnionego dostępu do całości lub części systemów teleinformatycznych Usługodawcy,
 - c. korzystania z usług świadczonych przez Usługodawcę w sposób sprzeczny z powszechnie obowiązującym prawem, dobrymi obyczajami lub uzasadnionymi interesami Usługodawcy,
 - d. udostępniania danych do logowania do usług świadczonych przez Usługodawcę osobom nieuprawnionym,
 - e. dostarczania przez lub do systemów teleinformatycznych Usługodawcy treści, które naruszają dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub są niezgodne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, bądź ich wprowadzanie lub rozpowszechnianie poprzez systemy teleinformatyczne Usługodawcy stanowi naruszenie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
5. Usługobiorca zobowiązuje się do zwolnienia Usługodawcy z jakichkolwiek kosztów bądź odpowiedzialności, związanych z treścią dostarczaną przez Usługobiorcę do lub przez systemy informatyczne Usługodawcy

z naruszeniem ust. 4 pkt e) powyżej, w szczególności w przypadku roszczeń wysuwanych wobec Usługodawcy przez osoby trzecie.

6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane korzystaniem z usług w sposób sprzeczny z powszechnie obowiązującym prawem, dobrymi obyczajami bądź w inny sposób niezgodnym z niniejszym Regulaminem.
7. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane z korzystaniem z usług przez osobę nieuprawnioną, która na skutek zawinionego działania lub zaniechania Usługobiorcy uzyskała dostęp do usług świadczonych przez Usługodawcę.
8. Usługodawca nie jest zobowiązany do sprawdzania przekazywanych, przechowywanych lub udostępnianych treści, które zostały wprowadzone przez Usługobiorcę do systemów teleinformatycznych Usługodawcy. W razie pozyskania wiarygodnej informacji bądź urzędowego zawiadomienia o bezprawnym charakterze takiej treści bądź działalności z nią związanej, Usługodawca może usunąć taką treść i/lub zawiesić dostęp Usługobiorcy do świadczonych usług. W takim przypadku Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za usunięcie treści, o której mowa w niniejszym ustępie, ani za zawieszenie dostępu do usług na podstawie niniejszego ustępu.
9. Usługodawca zastrzega sobie prawo do prowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych systemu teleinformatycznego, mogących powodować tymczasowe utrudnienia lub uniemożliwienie Usługobiorcom korzystania z usług.
10. W przypadkach szczególnych mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność systemu teleinformatycznego, Usługodawca ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia usług, bez wcześniejszego powiadomienia i przeprowadzenia prac konserwacyjnych mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności systemu teleinformatycznego.
11. Usługodawca zobowiązuje się do zachowania w poufności wszelkich informacji, w tym danych osobowych wprowadzonych przez Usługobiorców do systemu teleinformatycznego Usługodawcy, z wyjątkiem następujących przypadków:
 - a. informacje te publicznie dostępne lub powszechnie znane, o ile nie stały się one publicznie dostępne lub powszechnie znane w wyniku naruszenia przepisów prawa lub zobowiązań umownych pomiędzy Usługodawcą a Usługobiorcą;
 - b. ujawnienie jest wymagane przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa,
 - c. uprzednią zgodę na ujawnienie informacji wyda Usługobiorca.
12. Usługobiorca obowiązany jest do wprowadzania danych zgodnych ze stanem faktycznym.

Rozdział 5

Reklamacje

1. Reklamacje związane ze świadczeniem usług elektronicznych przez Usługodawcę można składać pisemnie na adres Usługodawcy lub w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: kontakt@pkn.net.pl Zaleca się podanie przez Usługobiorcę w opisie reklamacji: informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości; żądania Usługobiorcy oraz danych kontaktowych składającego reklamacji.
2. Usługodawca rozpatruje reklamacje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni, licząc od dnia jej wniesienia. Jeśli reklamacja w tym czasie nie może zostać rozpatrzona, Usługodawca w tym terminie powiadamia reklamującego o przyczynach opóźnienia, a także przewidywanym, niezbędnym terminie rozpatrzenia reklamacji.

Rozdział 6

Minimalne wymagania techniczne potrzebne do korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną

1. Wymagania techniczne niezbędne do korzystania ze strony internetowej Usługodawcy:
 - a. komputer, laptop lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu z przeglądarką internetową;

- b. dostęp do poczty elektronicznej;
- c. włączenie w przeglądarce internetowej możliwości zapisu plików cookies oraz obsługi Javascript.

Rozdział 7

Szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z usługi świadczonej drogą elektroniczną

1. Korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną wiąże się z wystąpieniem ryzyka zainfekowania systemu informatycznego przez niepożądane oprogramowanie, także takiego którego jedynym celem jest wyrządzanie szkód.
2. W celu uniknięcia zagrożeń związanych z niechcianym zainfekowaniem systemu informatycznego rekomendowane jest zainstalowanie oprogramowania antywirusowego na komputerze, z którego Usługobiorca korzysta. Zaleca się, aby program antywirusowy był stale aktualizowany, niezwłocznie po ukazaniu się aktualizacji możliwych do zainstalowania.
3. Dodatkowo zaleca się, aby Usługobiorca miał uruchomioną na komputerze zaporę systemową.
4. Poza zagrożeniami wynikającymi z zainfekowania systemu informatycznego, wśród możliwych zagrożeń znajdują się także ataki hackerów. Usługodawca oświadcza, iż stosuje zabezpieczenia mające na celu uniemożliwienie lub znaczne utrudnienie włamania się do systemu Usługodawcy.

Rozdział 8

Zasady przetwarzania danych osobowych w związku ze świadczeniem usług elektronicznych

1. Zasady przetwarzania danych osobowych w związku ze świadczeniem usług elektronicznych określone są w dokumencie Polityka prywatności dostępnym na stronie: <https://pkn.net.pl/polityka-prywatnosci-2/>

Rozdział 9

Postanowienia przejściowe i końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn to jest w szczególności zmiany przepisów prawa w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu.
3. W przypadku zawarcia na podstawie niniejszego Regulaminu umów o charakterze ciągłym zmieniony Regulamin wiąże Usługobiorcę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384 oraz 384¹ Kodeksu cywilnego, to jest Usługobiorca został prawidłowo powiadomiony o zmianach i nie wypowiedział umowy w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia powiadomienia. W wypadku, gdyby zmiana Regulaminu skutkowałą wprowadzeniem jakichkolwiek nowych opłat lub podwyższeniem obecnych Usługobiorca będący konsumentem ma prawo odstąpienia od umowy.
4. W przypadku zawarcia na podstawie niniejszego Regulaminu umów o innym charakterze niż umowy ciągłe zmiany Regulaminu nie będą w żaden sposób naruszały praw nabytych Usługobiorców będących konsumentami przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu, w szczególności zmiany Regulaminu nie będą miały wpływu na już składane lub złożone Zamówienia oraz zawarte, realizowane lub wykonane Umowy Sprzedaży.