



**REGULAMIN KORZYSTANIA
Z INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA
w Przedsiębiorstwie Inżynierii Miejskiej Spółce z o.o.
z siedzibą w Czechowicach-Dzierżycach**

obowiązuje od 26.09.2025 r.

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Przedsiębiorstwo Inżynierii Miejskiej Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Czechowicach-Dziedzicach (ul. Szarych Szeregów 2, 43-502 Czechowice-Dziedzice, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000110057, REGON: 072686984, NIP: 652-16-07-392, zwaną dalej „PIM”) w zakresie Internetowego Biura Obsługi Klienta, w tym rodzaj i zakres tych usług, warunki ich świadczenia, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie tych usług i tryb postępowania reklamacyjnego.

2. Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

3. Regulamin udostępniany jest na stronie internetowej PIM <https://pim-czdz.pl/> w sposób umożliwiający jego nieodpłatne pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie.

4. Pojęcia użyte w Regulaminie oznaczają:

- 1) BOK – Biuro Obsługi Klienta w PIM;
- 2) Dostawca systemu e-płatności – Autopay S.A. z siedzibą w Sopocie przy ul. Powstańców Warszawy 6, 81-718 Sopot, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk - Północ w Gdańsku VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000320590, REGON: 191781561, NIP 5851351185;
- 3) e-płatności – rozwiązanie informatyczno-funkcjonalne, w ramach którego możliwa jest realizacja płatności z wykorzystaniem systemów bankowości elektronicznej, kartą płatniczą, instrumentem podobnym do karty płatniczej, instrumentem innym niż karta, bądź innymi metodami płatności udostępnianymi w ramach systemu e-płatności np. BLIK, portfele elektroniczne itp.;
- 4) Hasło – kombinację znaków zapewniającą Użytkownikowi wyłączność dostępu do Konta;
- 5) iBOK – Internetowe Biuro Obsługi Klienta w PIM;
- 6) Konto – zabezpieczone za pomocą Loginu i Hasła indywidualne konto Użytkownika udostępnione w iBOK;
- 7) Login – identyfikator Odbiorcy usług, umożliwiający mu zalogowanie do Konta;
- 8) Odbiorca usług – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, będąca stroną zawartej z PIM umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków;
- 9) Regulamin – niniejszy Regulamin korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta w Przedsiębiorstwie Inżynierii Miejskiej Spółce z o.o. z siedzibą w Czechowicach-Dziedzicach;
- 10) Użytkownik – Odbiorca usług zarejestrowany w iBOK i posiadający Konto;
- 11) Wniosek – dokument umożliwiający uruchomienie procedury utworzenia/aktualizacji/usunięcia Konta.

5. Przed rejestracją w iBOK wymagane jest zapoznanie się i zaakceptowanie postanowień Regulaminu. Umowa o świadczenie przez PIM usług drogą elektroniczną zawierana jest z Odbiorcą usług z chwilą zarejestrowania Konta.

§ 2

Rodzaj i zakres usług udostępnionych w iBOK

1. Poprzez iBOK Użytkownik uzyskuje dostęp między innymi do następujących funkcji:

- 1) historii odczytów liczników;
- 2) przeglądania wystawionych faktur i pobrania ich obrazów w formacie pdf;



- 3) podglądu danych o zawartej umowie;
 - 4) dostępu do informacji na temat bieżących rachunków;
 - 5) analizy zużycia mediów;
 - 6) wprowadzania odczytu stanu wodomierza dla bezpowrotnie zużytej wody lub wodomierzy będących własnością Użytkownika, niewyposażonych w urządzenie umożliwiające dokonanie zdalnego odczytu;
 - 7) składania oświadczeń w przedmiocie otrzymywania faktur, not odsetkowych, faktur korygujących, duplikatów faktur i faktur korygujących oraz not odsetkowych w formie elektronicznej;
 - 8) wysyłanie wiadomości do PIM;
 - 9) zapłaty za należności na podstawie umów w drodze e-płatności.
2. PIM uprawniony jest do dokonywania zmian zakresu funkcjonalnego iBOK.
 3. Dane udostępnione na Koncie aktualne są według stanu na dzień poprzedzający zalogowanie do iBOK.
 4. Korzystanie z funkcji „Podaj odczyt” odnosi się wyłącznie do wodomierzy dla bezpowrotnie zużytej wody lub wodomierzy będących własnością Użytkownika, niewyposażonych w urządzenie umożliwiające dokonanie zdalnego odczytu. Podany w takiej sytuacji przez Użytkownika stan wodomierza zostanie wykorzystany do rozliczeń, o ile data odczytu będzie zgodna z okresem rozliczeniowym, nie istnieje podejrzenie, że odczyt jest błędny, a PIM lub inny podmiot uprawniony nie dokonał uprzednio odczytu stanu wodomierza na potrzeby danego okresu rozliczeniowego.
 5. Zasady wystawiania i wysyłania Użytkownikom dokumentów, o których mowa w ust. 1 pkt 7, określa Regulamin e-faktura, dostępny na stronie <https://pim-czdz.pl/>.
 6. Opłaty za wykonanie zapłaty poprzez e-płatności ponosi w całości Użytkownik, według cen i opłat określonych przez Dostawcę systemu e-płatności.

§ 3

Warunki udostępnienia i korzystania z iBOK

1. PIM umożliwia Użytkownikowi dostęp do Konta nieodpłatnie, przez cały czas trwania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, o której mowa w § 1 ust. 5.
2. Do prawidłowego działania iBOK niezbędne jest korzystanie przez Użytkownika z aktualnych wersji przeglądarek internetowych.
3. Utworzenie i udzielenie dostępu do Konta ma miejsce po spełnieniu łącznie następujących warunków:
 - 1) Odbiorca usług złożył w iBOK prawidłowo wypełniony Formularz rejestracyjny;
 - 2) Odbiorca usług zapoznał się i zaakceptował treść Regulaminu;
 - 3) dokonano aktywacji dostępu Odbiorcy usług do Konta.
4. W Formularzu rejestracyjnym Odbiorca usług podaje dane identyfikujące go jako stronę zawartą z PIM umowy oraz adres e-mail, na który zostanie wysłana korespondencja związana z rejestracją Konta oraz obsługą iBOK.
5. Po zakończeniu przeglądania danych udostępnionych w iBOK Użytkownik powinien wylogować się z Konta.
6. W przypadku zmiany danych zawartych we Wniosku rejestracyjnym Użytkownik zobowiązany jest do ich aktualizacji. W przypadku niepoinformowania PIM przez Użytkownika o zmianie adresu e-mail dokonanej w trakcie obowiązywania umowy, o której mowa w § 1 ust. 5, uznaje się, że wysyłanie informacji lub oświadczeń przez PIM na adres e-mail wskazany przez Użytkownika we Wniosku rejestracyjnym skutkuje ich doręczeniem Użytkownikowi.

§ 4

1. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za dane wprowadzone we Wniosku oraz za dyspozycje przekazane poprzez iBOK.

2. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikające z korzystania z Konta przez osoby trzecie, które uzyskały dostęp do Loginu lub Hasła, chyba że uzyskanie przez nie dostępu wynika z winy PIM.

3. Użytkownik zobowiązany jest do powstrzymania się od umieszczania w iBOK treści o charakterze bezprawnym, w tym naruszającym dobra osób trzecich lub zasady współżycia społecznego.

§ 5

PIM zastrzega sobie możliwość:

- 1) zawieszenia czynności związanych z utworzeniem i rejestracją Konta do czasu wyjaśnienia niezgodności danych zawartych we Wniosku rejestracyjnym z danymi zawartymi w umowie o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków;
- 2) wprowadzania przerw w dostępie do Konta lub ograniczenia funkcjonalności iBOK w związku z potrzebą przeprowadzania prac konserwacyjnych lub aktualizacyjnych.

§ 6

1. Użytkownik ma prawo zażądać czasowej dezaktywacji dostępu do iBOK w przypadku wystąpienia podejrzenia możliwości wejścia nieuprawnionych osób trzecich w posiadanie Hasła dostępu do iBOK i niemożności samodzielnego dokonania zmiany tego Hasła oraz w innych uzasadnionych przypadkach. Czasowa dezaktywacja nie skutkuje rozwiązaniem umowy, o której mowa w § 1 ust. 5..

2. Użytkownik może w każdym czasie zrezygnować z usług udostępnianych przez iBOK. Oświadczenie o rezygnacji należy złożyć osobiście w BOK, za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail) na adres pim@pim.czechowice-dziedzice.pl korespondencyjnie na adres PIM lub z wykorzystaniem powszechnej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego na właściwy adres PIM.

§ 7

1. Umowa, o której mowa w § 1 ust. 5 ulega rozwiązaniu z chwilą dezaktywacji przez PIM dostępu Użytkownika do Konta, będącej następstwem:

- 1) złożenia przez Użytkownika oświadczenia o rezygnacji, o którym mowa w § 6 ust. 2;
- 2) rozwiązania wszystkich zawartych pomiędzy Użytkownikiem a PIM umów
- 3) naruszenia przez Użytkownika obowiązku określonego w § 4 ust. 3.

2. Powiadomienie o rozwiązaniu umowy z przyczyn, o których mowa w ust 1 pkt 3, PIM wysyła do Użytkownika na podany przez niego adres e-mail.

3. Dezaktywacja dostępu Użytkownika do Konta nastąpi:

- 1) w terminie 30 dni od zdarzeń, o których mowa w ust. 1 pkt 1-2;
- 2) niezwłocznie – przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 3.

§ 8

Postępowanie reklamacyjne

1. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji do PIM dotyczących funkcjonowania iBOK.

2. Reklamacje dotyczące funkcjonowania iBOK można złożyć w BOK, za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail) na adres pim@pim.czechowice-dziedzice.pl, korespondencyjnie na adres PIM,

z wykorzystaniem powszechnej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego na właściwy adres PIM lub poprzez iBOK przy zastosowaniu formularza w zakładce „Zgłoszenia”.

3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać opis problemu będącego podstawą jego złożenia.

4. Reklamacje będą rozpatrywane bez zbędnej zwłoki w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty ich otrzymania. O sposobie załatwiania reklamacji Użytkownik zostanie poinformowany drogą pisemną, telefoniczną, za pomocą poczty elektronicznej (e-mail) lub, o ile będzie to możliwe, przy wykorzystaniu powszechnej usługi rejestrowanego doręczenia elektronicznego.

5. Reklamacje dotyczące działania systemu e-płatności lub danej transakcji należy kierować do Dostawcy systemu e-płatności.

§ 9

Informacja o zasadach przetwarzania danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika jest PIM (ul. Szarych Szeregów 2, 43-502 Czechowice-Dziedzice, KRS 0000110057, REGON: 072686984, NIP: 652-16-07-392, kapitał zakładowy 53.124.000 zł w całości pokryty, tel.322154340,e-mail:pim@pim.czechowice-dziedzice.pl).

2. Informacja o zasadach przetwarzania przez PIM danych osobowych Użytkownika znajduje się na stronie internetowej PIM pod adresem: <https://pim-czdz.pl/rodo/>.

§ 10

Postanowienia końcowe

1. PIM Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu.

2. Zmiana Regulaminu staje się skuteczna w terminie wskazanym przez PIM nie krótszym niż 14 dni od momentu powiadomienia Użytkownika o zmianach i udostępnienia zmienionego Regulaminu na stronie internetowej PIM <https://pim-czdz.pl/> oraz na Koncie w zakładce „Dokumenty”.

3. PIM uprawniony jest do wprowadzenia zmiany Regulaminu bez zachowania 14-dniowego terminu, o którym mowa w ust. 2, w przypadku, gdy:

- 1) podlega obowiązkowi prawnemu lub regulacyjnemu, na podstawie którego zobowiązany jest do zmiany Regulaminu w sposób, który uniemożliwia jej dotrzymanie wyżej wymienionego okresu powiadomienia,
- 2) musi w drodze wyjątku zmienić Regulamin, aby przeciwdziałać nieprzewidzianemu i bezpośredniemu zagrożeniu związanemu z ochroną usług świadczonych Użytkownikowi przed oszustwami, złośliwym oprogramowaniem, spamem, naruszeniem danych lub innymi zagrożeniami dla cyberbezpieczeństwa.

4. W przypadku braku akceptacji planowanych zmian Regulaminu, Użytkownik w celu rozwiązania umowy, o której mowa w § 1 ust. 5 powinien niezwłocznie złożyć PIM oświadczenie o rezygnacji, o którym mowa w § 6 ust. 2.

5. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

Czechowice-Dziedzice, 26.09.2025 r.