

REGULAMIN

Elektronicznego Biura Obsługi Klienta

w Przedsiębiorstwie Gospodarki Mieszkaniowej w Końskich Sp. z o.o.

§1

Definicje i postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady funkcjonowania Elektronicznego Biura Obsługi Klienta w Przedsiębiorstwie Gospodarki Mieszkaniowej w Końskich Sp. z o.o.
2. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:
 - a) PGM – Przedsiębiorstwo Gospodarki Mieszkaniowej w Końskich Sp. z o.o,
 - b) Użytkownik – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną umowy zawartej ze Gminą Końskie lub Wspólnotą Mieszkaniową, w imieniu której działa PGM,
 - c) eBOK – elektroniczne Biuro Obsługi Klienta,
 - d) Konto eBOK – indywidualne konto Użytkownika udostępnione po prawidłowym zarejestrowaniu w systemie eBOK,
 - e) Faktura elektroniczna – rozumie się przez to, zgodnie z ustawą z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług (tj. Dz. U. z 2024 roku, poz. 361 z późn. zm.) zwaną dalej „ustawą o podatku od towarów i usług”, fakturę w formie elektronicznej wystawioną i otrzymywaną lub udostępnioną w dowolnym formacie elektronicznym,
 - f) Dokumenty elektroniczne – faktury elektroniczne, dokumenty uznaniowe, obciążeniowe, zawiadomienia płatnicze, rozliczenia mediów i liczników, potwierdzenia sald, wezwania do zapłaty, dokumenty informacyjne, na których dostarczanie lub udostępnienie przez system eBOK w formie elektronicznej przez PGM zgodnie z niniejszym Regulaminem Użytkownik wyraził zgodę.
 - g) Usługa – określona niniejszym Regulaminem Usługa świadczona drogą elektroniczną przez PGM na rzecz Użytkownika, polegająca na udostępnianiu za pośrednictwem serwisu eBOK, w szczególności:
 - informacji o stanie konta;
 - informacji o wysokości opłat;
 - informacji dotyczących odczytów liczników;
 - elektronicznych faktur oraz not księgowych;
 - powiadomień o rozliczeniu kosztów mediów;
 - zawiadomień o zmianie wysokości opłat;
 - potwierdzeń sald;
 - wezwań do zapłaty w rozumieniu § 6 ust. 1 i 2 Instrukcji Windykacyjnej obowiązującej w PGM.
3. Usługi eBOK udostępniane są na witrynie zabezpieczonej za pomocą protokołu HTTPS pod adresem https://euslugi.softhard.com.pl/pgm_konskie.
4. Regulamin eBOK udostępniony jest na stronie internetowej PGM w zakładce „E-BOK”.

5. PGM zastrzega sobie możliwość dokonywania zmian w niniejszym regulaminie. O zmianach Użytkownik zostanie poinformowany przez umieszczenie na powyższej stronie internetowej PGM stosownego komunikatu. Korzystanie z usługi po zmianie w regulaminie równoznaczne jest z jego akceptacją.
6. Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się z niniejszym Regulaminem przed złożeniem oświadczenia o zamiarze korzystania z eBOK. Wzory stosownych oświadczeń zostały umieszczone na stronie internetowej PGM w zakładce „E-BOK“.

§ 2

Zasady wystawiania dokumentów

1. PGM sporządza faktury, dokumenty obciążeniowe, uznaniowe, zawiadomienia płatnicze, rozliczenia mediów i liczników, potwierdzenia sald, wezwania do zapłaty, dokumenty informacyjne w formie elektronicznej.
2. PGM korzysta z licencjonowanego systemu informatycznego, do którego posiadają dostęp jedynie osoby uprawnione.
3. Faktury, dokumenty obciążeniowe, uznaniowe, zawiadomienia płatnicze, rozliczenia mediów i liczników, potwierdzenia sald, wezwania do zapłaty, dokumenty informacyjnych doręczane są Odbiorcom:
 - a) w formie papierowej, z zastrzeżeniem ppkt. b
 - b) w formie elektronicznej w eBOK, w przypadku złożenia oświadczenia, stanowiącego załącznik nr 1 do regulaminu.
4. Korzystanie z eBOK wyłącza obowiązek PGM do wystawiania „duplikatów“ dokumentów zamieszczonych w aplikacji.

§ 3

Zasady wystawiania i udostępniania dokumentów w formie elektronicznej przez eBOK

1. Za dzień doręczenia dokumentu uznaje się dzień następujący po dniu zamieszczenia dokumentu w eBOK stosownie do treści ust. 9.
2. PGM zapewnia autentyczność pochodzenia, integralność treści oraz czytelność wystawianych faktur i innych dokumentów uznaniowych, obciążeniowych, zawiadomień płatniczych, rozliczeń mediów i liczników, potwierdzenia sald, wezwań do zapłaty, dokumentów informacyjnych zamieszczanych w eBOK w formie elektronicznej.
3. Warunkiem skorzystania przez Użytkownika z możliwości otrzymywania faktur, dokumentów obciążeniowych, uznaniowych, zawiadomień płatniczych, rozliczeń mediów i liczników, potwierdzenia sald, wezwania do zapłaty, dokumentów informacyjnych w formie elektronicznej w eBOK jest:
 - a) złożenie Oświadczenia (załącznik nr 1). Treść składanego oświadczenia musi być zgodna ze wzorem opublikowanym na stronie internetowej PGM w zakładce „E-BOK“.
 - b) posiadanie dostępu do urządzenia elektronicznego z zainstalowaną przeglądarką internetową umożliwiającą przeglądanie dokumentów w standardzie HTML lub urządzenia mobilnego z systemem Android lub systemem operacyjnym Apple Inc. (iOS) i dostępem do Internetu,

- c) posiadanie zainstalowanego oprogramowania umożliwiającego wyświetlenie dokumentu w formacie PDF.
4. Wypełnione i podpisane oświadczenie może być złożone osobiście w siedzibie PGM lub za pośrednictwem poczty na adres PGM. Dopuszcza się złożenie oświadczenia w formie elektronicznej na wskazany w nim adres mailowy.
 5. PGM wystawia i udostępnia faktury, dokumenty obciążeniowe, uznaniowe, zawiadomienia płatnicze, rozliczenia mediów i liczników, potwierdzenia sald, wezwania do zapłaty, dokumenty informacyjnych po otrzymaniu prawidłowo wypełnionego Oświadczenia.
 6. Użytkownik zobowiązuje się do utrzymywania aktywnego adresu e-mail lub numeru telefonu wskazanego w Oświadczeniu. W przypadku zmiany danych kontaktowych, na które wysyłane są powiadomienia o udostępnieniu dokumentów w formie elektronicznej w eBOK, Użytkownik zobowiązany jest powiadomić PGM o dokonanej zmianie. PGM nie ponosi odpowiedzialności z tytułu nieodebrania Faktury elektronicznej lub dokumentów, w sytuacji, gdy zostanie przesłane powiadomienie na adres e-mail lub numer telefonu ostatnio wskazany przez Użytkownika, o zmianie którego Użytkownik nie poinformował PGM.
 7. Zmianę danych Użytkownik dokonuje w formie pisemnej poprzez formularz aktualizacji (załącznik nr 2).
 8. Po wpływie do PGM Oświadczenia Użytkownik otrzymuje hasło dostępu do indywidualnego Konta. Hasło jest zmieniane przez Użytkownika przy pierwszym logowaniu (zarejestrowaniu) w aplikacji eBOK i nie może być udostępniane osobom trzecim.
 9. PGM udostępnia Użytkownika faktury, dokumenty obciążeniowe, uznaniowe, zawiadomienia płatnicze, rozliczenia mediów i liczników, potwierdzenia sald, wezwania do zapłaty, dokumenty informacyjnych na koncie eBOK w formacie PDF, poprzez umieszczenie ich w zakładce DOKUMENTY, na indywidualnym koncie Użytkownika.
 10. Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z możliwości korzystania z eBOK pod warunkiem złożenia oświadczenia w formie pisemnej o cofnięciu zgody. W przypadku cofnięcia zgody PGM traci prawo do stosowania dokumentów w formie elektronicznej w terminie 14 dni licząc od dnia następującego po dniu, w którym doręczono mu oświadczenie o cofnięciu (oświadczenie - załącznik nr 3).
 11. Po cofnięciu zgody na korzystanie z eBOK, faktury, dokumenty obciążeniowe, uznaniowe, zawiadomienia płatnicze, rozliczenia mediów i liczników, potwierdzenia sald, wezwania do zapłaty, dokumenty informacyjnych będą wystawiane i doręczane Użytkownika w formie papierowej.
 12. Faktury elektroniczne i dokumenty w formie elektronicznej przechowywane będą na koncie Użytkownika serwisu eBOK przez okres 6 lat od daty wystawienia, po czym zostaną z konta Klienta usunięte.
 13. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w oświadczeniach oraz za dyspozycje zrealizowane za pośrednictwem eBOK.
 14. PGM nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu Użytkownika oraz hasła przez osoby trzecie lub inne nieuprawnione osoby, jeśli dostęp do tych danych został uzyskany w wyniku zaniedbania Użytkownika, braku odpowiedniego zabezpieczenia danych lub udostępnienia ich osobom niepowołanym przez Użytkownika.

15. PGM nie odpowiada za problemy techniczne, wynikające z użytkowanego przez Użytkownika oprogramowania lub sprzętu komputerowego, które uniemożliwiają Użytkownika korzystanie z usługi, jak również z przyczyn niezależnych od PGM.
16. PGM nie ponosi odpowiedzialności za niepobieranie dokumentów przez Użytkownika.
17. W przypadku chęci odzyskania zablokowanego dostępu do konta eBOK lub zresetowania hasła Użytkownik:
 - a) Wysyła prośbę z adresu e-mail przypisanego do konta eBOK, na adres e-mail: it@pgmkonskie.pl. Wiadomość powinna zawierać:
 - Nazwę Podmiotu
 - Nr identyfikacyjny eBOK ewentualnie nr identyfikacyjny lokalu
 - Dane osoby do kontaktu oraz numer telefonu do kontaktu
 - Krótki opis problemu.
 - b) dzwoni do PGM, gdzie w celu weryfikacji Użytkownik konta, musi podać ID oraz adres e-mail przypisany do obsługi konta eBOK.PGM weryfikuje przypisanie adresu e-mail najemcy do konta eBOK.
 - Jeśli weryfikacja przebiegnie pomyślnie konto eBOK zostaje odblokowane a hasło startowe wysłane mailem.
 - W przypadku braku danych w systemie umożliwiających weryfikację prosimy Użytkownika o wypełnienie formularza aktualizacji, zmiany danych (załącznik nr 2 na stronie eBOK w zakładce dokumenty).
18. PGM nie ponosi odpowiedzialności za nieotrzymanie powiadomienia o zamieszczeniu dokumentów w eBOK, w szczególności, jeżeli jest ono skutkiem:
 - a) podania przez Użytkownika nieprawidłowego lub nieistniejącego adresu e-mail,
 - b) utraty prawa korzystania przez Użytkownika z adresu e-mail,
 - c) zakwalifikowania jako SPAM wiadomości przez system informatyczny, z którego korzysta Użytkownik,
 - d) braku dostępu Użytkownika do połączenia internetowego,
 - e) przypadkowego usunięcia wiadomości
 - f) nieuzasadnionego uznania wiadomości za zarażoną wirusem komputerowym.
19. Nieotrzymanie przez Użytkownika faktury elektronicznej lub innych dokumentów uznaniowych, obciążeniowych, zawiadomień płatniczych, rozliczeń mediów i liczników, potwierdzeń sald, wezwań do zapłaty, dokumentów informacyjnych z przyczyn wskazanych powyżej nie zwalnia Użytkownika z obowiązku zapłaty należności.
20. W przypadku, gdy Użytkownik nie otrzyma faktury lub innych dokumentów uznaniowych, obciążeniowych zawiadomień płatniczych, rozliczeń mediów i liczników, potwierdzeń sald, wezwań do zapłaty, dokumentów informacyjnych w terminie wynikającym z przepisów prawa, powinien niezwłocznie zgłosić tę okoliczność do PGM.

§5

Weryfikacja dokumentów przez Użytkownika

1. Udostępniane faktury, dokumenty obciążeniowe, uznaniowe, zawiadomienia płatnicze, rozliczenia mediów i liczników, potwierdzenia sald, wezwań do zapłaty, dokumentów informacyjnych w formie elektronicznej Użytkownik sprawdza pod kątem zawartości danych dotyczących w szczególności Sprzedawcy oraz przedmiotu transakcji.
2. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości, w tym co do tożsamości otrzymanego dokumentu Użytkownik kontaktuje się z PGM w celu ich wyjaśnienia.
3. Użytkownik ma prawo do złożenia reklamacji w przypadku wykonania usług niezgodnie z warunkami i zasadami określonymi w regulaminie.
4. W zgłoszeniu reklamacji należy wskazać dane: imię i nazwisko lub nazwa firmy, adres do korespondencji, numer Umowy lub ID lokalu oraz adres poczty elektronicznej, a także przedstawić opis zdarzenia będącego przyczyną reklamacji.
5. Reklamacje rozpatrywane są nie później niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia reklamacji.
6. O rozstrzygnięciu reklamacji PGM powiadomi Użytkownika za pośrednictwem poczty elektronicznej lub listownie.

§6

Przechowywanie dokumentów

1. PGM przechowuje dokumenty przez wymagany przepisami prawa okres (od momentu wystawienia do czasu upływu przedawnienia zobowiązania podatkowego), w sposób zapewniający łatwe ich odszukanie i bezzwłoczne ich udostępnienie organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej, a w przypadku faktur przechowywanych w formie elektronicznej (PDF) również możliwość poboru i przetwarzania danych w nich zawartych.

§7

Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika jest Przedsiębiorstwo Gospodarki Mieszkaniowej w Końskich Sp. z o.o. z siedzibą w Końskich, przy ulicy Partyzantów 3, 26-200 Końskie. Z administratorem można skontaktować się za pośrednictwem poczty tradycyjnej kierując pismo na wskazany powyżej adres lub drogą elektroniczną: pgm@pgmkonskie.pl
2. Wyznaczony został Inspektor Ochrony Danych, z którym można się kontaktować w temacie ochrony danych osobowych drogą elektroniczną pisząc na adres e-mail: iod@pgmkonskie.pl
3. Dane osobowe Użytkownika systemu eBOK, przetwarzane są w celu:
 - a) założenia konta użytkownika oraz zapewnienia dostępu do funkcji systemu eBOK, umożliwiającego użytkownikowi zarządzanie swoimi sprawami online, bez konieczności osobistego kontaktu z administratorem na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO;
 - b) udostępniania faktur, duplikatów, korekt oraz innych dokumentów rozliczeniowych w formie elektronicznej, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO;

- c) monitorowania aktywności użytkowników w systemie, aby zapewnić bezpieczeństwo usług oraz ochronę przed nieautoryzowanym dostępem, naruszeniami danych czy próbami oszustwa, analizowania aktywności w celu optymalizacji funkcjonowania systemu, lepszego dopasowania usług do potrzeb użytkowników oraz doskonalenia procesów obsługi, a w sytuacji wystąpienia roszczenia w celu obrony lub dochodzenia roszczeń na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO;
 - d) rozpatrywania reklamacji, skarg oraz wniosków związanych z funkcjonowaniem systemu eBOK i świadczonymi usługami na podstawie art. 6 ust. 1 f RODO wynikający z prawnie uzasadnionego interesu administratora;
 - e) przesyłania na wskazane dane kontaktowe informacji o udostępnionych w systemie eBOK dokumentach, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO (wyrażonej zgody). Użytkownikowi przysługuje prawo do wycofania zgody. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.
4. Zakres przetwarzanych danych: imię i nazwisko lub nazwa podmiotu, adres zamieszkania lub adres siedziby, adres poczty elektronicznej i numer telefonu.
 5. Podanie danych jest dobrowolne, lecz niezbędne do świadczenia usługi eBOK. Brak podania danych uniemożliwi korzystanie użytkownikowi z usługi.
 6. Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do danych osobowych oraz żądania ich sprostowania, prawo do wycofania zgody, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych oraz prawo wniesienia sprzeciwu względem przetwarzania danych.
 7. Użytkownikowi przysługuje także prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, że przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy o ochronie danych osobowych.
 8. Dane osobowe nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy.
 9. Dane osobowe mogą podlegać przetwarzaniu w sposób zautomatyzowany, lecz nie będą one profilowane.
 10. Dane osobowe będą udostępnione podmiotowi świadczącemu usługi na rzecz administratora, w szczególności spółce SOFTHARD S.A z siedzibą w Płocku, ul. Graniczna 27.
 11. Dane osobowe mogą zostać udostępnione podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów obowiązującego prawa np. Urząd Skarbowy, Sąd.

§ 8

Postanowienia końcowe

1. Usługi eBOK są bezpłatne.
2. PGM zastrzega sobie możliwość czasowego zawieszenia usługi w przypadku koniecznych prac konserwacyjnych lub awarii, jak również możliwość zakończenia świadczenia usługi, o czym Użytkownik zostanie niezwłocznie powiadomiony poprzez zamieszczenie stosownego komunikatu na stronie internetowej PGM.
3. PGM ma prawo zablokować dostęp do konta, w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez Użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.

4. W przypadku zmiany przepisów prawa regulujących zasady wystawiania i udostępniania faktur, w tym w formie elektronicznej PGM dostosuje odpowiednio swoje procedury, powiadamiając o powyższym Użytkownika. Nie będzie w tym przypadku wymagana ponowna zgoda Użytkownika.
5. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa podatkowego, ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku - Kodeks cywilny (tj. Dz. U. z 2024 roku, poz. 1061 ze zm.) i ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz. U. z 2024 roku, poz. 1513 ze zm.).
6. Niniejszy Regulamin obowiązuje od 1 kwietnia 2025 r.