

Regulamin umawiania wizyt za pośrednictwem strony internetowej PWiK sp. z o.o. w Tarnowskich Górach

§ 1 Definicje

1. **Spółka** - Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Tarnowskich Górach, przy ul. Opolskiej 51 (42-600), o kapitale zakładowym w wysokości 16 511 167,20 złotych, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000069696, NIP:6451905456, REGON: 27324769000000, BDO: 000022242.
2. **Regulamin** - niniejszy dokument określający zasady umawiania wizyt stacjonarnych w lokalu Spółki za pośrednictwem strony internetowej Spółki <https://wnioski.veolia.pl/KalendarzWizytPWIK> określający zasady świadczenia usługą drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2024 r. poz. 1513).
3. **Usługa** - usługa świadczona drogą elektroniczną przez Spółkę, polegająca na umożliwieniu Klientowi rezerwacji terminu wizyty w siedzibie Spółki, za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej <https://wnioski.veolia.pl/KalendarzWizytPWIK>.
4. **Formularz** - formularz dostępny na stronie internetowej <https://wnioski.veolia.pl/KalendarzWizytPWIK>, niezbędny do skorzystania z Usługi.
5. **Klient** - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, korzystająca z Usługi.
Dni robocze - dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
Strony - łącznie Spółka i Klient.

§ 2 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Spółkę w postaci rezerwacji terminu wizyty w siedzibie Spółki, za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej Spółki <https://wnioski.veolia.pl/KalendarzWizytPWIK>
2. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej Spółki <https://wnioski.veolia.pl/KalendarzWizytPWIK> w formie umożliwiającej jego pozyskiwanie, odtwarzanie i utrwalanie.
3. Korzystanie z Usługi jest możliwe tylko dla Klientów, którzy zapoznali się i zaakceptowali aktualną wersję Regulaminu.
4. Prawidłowe korzystanie z Usługi możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system informatyczny Klienta minimalnych wymagań technicznych określonych w Regulaminie w § 3.
5. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta Klient, a które uniemożliwiają Klientowi korzystanie z Usługi.
6. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do Usługi wynikający z błędnie podanych przez Klienta danych.

§ 3 Wymagania techniczne

1. Do korzystania z Usługi nie jest konieczne spełnienie szczególnych warunków technicznych przez komputer lub inne urządzenie Klienta. Wystarczający jest: dostęp do Internetu oraz standardowy system operacyjny i przeglądarka internetowa.

§ 4 Aktywacja i realizacja Usługi

1. Korzystanie z Usługi jest nieodpłatne.
2. W celu skorzystania z Usługi Klient wypełnia elektroniczny Formularz.
3. Wypełniając Formularz, Klient podaje swoje imię i nazwisko, numer telefonu kontaktowego oraz opcjonalnie adres e-mail.

4. W celu umówienia wizyty, po uzupełnieniu Formularza Klient przesyła go, klikając przycisk „Wyślij”.
5. Po wypełnieniu przez Klienta w Formularzu pola z adresem e-mail, wysyłana jest na skrzynkę mailową informacja zwrotna potwierdzająca, czy wizyta została umówiona.
6. Spółka może skontaktować się z Klientem za pośrednictwem wiadomości e-mail lub telefonicznie w celu odwołania wizyty bądź zmiany jej terminu najpóźniej na 1 dzień roboczy od planowanego terminu wizyty.

§ 5 Reklamacje

1. Zgłoszenie przez Klienta wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących Usługi możliwe jest telefonicznie pod numerem (+48) 32 78 40 270, za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail klient_pwik@veolia.com lub korespondencyjnie na adres Spółki, tj. ul. Opolska 51, 42-600 Tarnowskie Góry.
2. Reklamacja powinna zawierać szczegółowy opis problemu stanowiącego jej podstawę, a także dane kontaktowe Klienta, takie jak imię i nazwisko, adres e-mail oraz numer telefonu.
3. Każda reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie do 14 dni [IK5] od dnia jej otrzymania. W przypadku braku jakiegokolwiek odpowiedzi ze strony Spółki w ciągu 14 dni od otrzymania reklamacji, uznaje się ją za uwzględnioną.

§ 6 Zakres zobowiązań i odpowiedzialności

1. Klient zobowiązany jest do korzystania z Usługi zgodnie z postanowieniami regulaminu oraz obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności do:
 - a) podawania prawdziwych, aktualnych oraz pełnych danych podczas wypełniania Formularza,
 - b) nieblokowania terminów wizyt bez zamiaru skorzystania z Usługi,
 - c) niewprowadzania treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym lub wulgarnych do Formularza,
 - d) niepodejmowania prób ingerencji w działanie systemu rezerwacji, w tym działań zmierzających do obejścia zabezpieczeń lub zakłócenia jego funkcjonowania,
 - e) niepodejmowania działań mających na celu odczytanie terminów wizyt innych Klientów.
0. Spółka zapewnia Klientom bezpieczeństwo i ochronę ich danych osobowych.
0. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z naruszenia przez Klienta postanowień Regulaminu.
1. Spółka przewiduje wstrzymanie dostępności do Usługi w przypadku prowadzenia prac aktualizacyjnych i konserwacyjnych, a także awarii łącza internetowego Spółki, przy czym terminy planowanych prac ogłoszone zostaną w stosownym komunikacie opublikowanym na stronie internetowej Spółki.
2. Spółka nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łączy transmisyjnych (nieleżących po stronie Spółki).

§ 7

Warunki zawierania i rozwiązywania umowy

1. Wyrażenie zgody na postanowienia Regulaminu przy wysłaniu Formularza przez Klienta jest równoznaczne z akceptacją warunków tego Regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.
2. Spółka zobowiązuje się do udzielenia informacji Klientowi w sprawie rezerwacji wizyty najpóźniej w ciągu 1 dnia roboczego od dnia zawarcia umowy, w przypadku kiedy w Formularzu został podany adres e-mail.
3. Klient ma prawo do rezygnacji z użytkowania Usługi w każdym czasie, a w szczególności, gdy nie zaakceptuje zmian wprowadzonych do Regulaminu.
4. Rozwiązanie umowy, o której mowa w ust. 1(odwołanie wizyty), następuje poprzez wysłanie wiadomości e-mail z oświadczeniem o rezygnacji z kontynuowania umowy na adres klient_pwik@veolia.com lub korespondencyjnie na adres Spółki, tj. ul. Opolska 51,

42-600 Tarnowskie Góry. Umowa ulega rozwiązaniu w dniu doręczenia Spółce oświadczenia o rezygnacji.

5. W przypadku naruszenia przez Klienta warunków niniejszego Regulaminu lub przepisów prawa umowa może zostać rozwiązana przez Spółkę w trybie natychmiastowym. O rozwiązaniu umowy Klient zostanie powiadomiony poprzez przesłanie stosownej wiadomości na jego adres e-mail, jeżeli został wskazany w Formularzu, w przeciwnym wypadku w rejestrowanej rozmowie telefonicznej.
6. W przypadku kwestionowania przez Klienta okoliczności uzasadniającej rozwiązanie przez Spółkę umowy, Klientowi przysługuje prawo złożenia reklamacji w trybie, o którym mowa w § 5 Regulaminu.

§ 8 Obowiązek informacyjny

1. Administratorem danych osobowych Klienta jest Spółka.
2. Dane osobowe Klienta w postaci imienia i nazwiska, adresu poczty elektronicznej oraz numeru telefonu będą przetwarzane przez Spółkę w celu:
 - a) umówienia wizyty stacjonarnej w siedzibie Spółki za pośrednictwem strony internetowej <https://wnioski.veolia.pl/KalendarzWizytPWIK> oraz kontaktu z Klientem w przypadku potwierdzenia, odwołania bądź zmiany terminu wizyty (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),
 - b) realizacji prawnie uzasadnionych interesów Spółki, obejmujących udokumentowanie przebiegu wizyty w formie notatki, celem rozwiązania przedstawionej przez Klienta sprawy (art. 6 ust. 1 lit. f RODO),
 - c) realizacji prawnie uzasadnionych interesów Spółki, obejmujących ustalenie, dochodzenie oraz obronę ewentualnych roszczeń wynikających z umówienia wizyty (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
0. Podanie przez Klienta danych osobowych jest dobrowolne, jednak ich niepodanie uniemożliwi umówienie wizyty.

Przekazujemy dane osobowe Klienta podmiotom, z którymi współpracujemy na potrzeby:

 - a) umówienia wizyty za pośrednictwem strony internetowej (np. podmiotom świadczącym usługi informatyczne, podmiotom dostarczającym narzędzia informatyczne),
 - b) innym spółkom z Grupy Veolia.
5. Dane osobowe Klienta mogą być transferowane do państw trzecich (poza Europejski Obszar Gospodarczy), w szczególności w związku z korzystaniem przez Grupę Veolia z globalnych rozwiązań IT. Dane mogą być przekazywane do państw trzecich, wobec których Komisja Europejska wydała decyzję o stwierdzeniu zapewnienia odpowiedniego stopnia ochrony. W wypadku państw trzecich, wobec których taka decyzja nie została wydana, transfer danych może być każdorazowo dokonywany z zachowaniem jednego z rozwiązań mających na celu zapewnienie odpowiedniego poziomu zabezpieczenia danych, o którym mowa w rozdziale V RODO. Informacje o zabezpieczeniach, o których mowa w zdaniu poprzedzającym można uzyskać kontaktując się z Inspektorem ochrony danych osobowych.
6. Dane osobowe Klienta będą przetwarzane przez czas niezbędny do realizacji umówionej wizyty oraz rozwiązania przedstawionej przez niego sprawy. Dalsze przetwarzanie danych będzie miało miejsce wyłącznie w przypadkach oraz przez okres wymagany obowiązującymi przepisami prawa, a także przez czas odpowiadający biegowi terminów przedawnienia roszczeń związanych z umówieniem i realizacją wizyty.
7. Informujemy, że wobec Klienta nie będą podejmowane decyzje oparte na zautomatyzowanym przetwarzaniu danych, w tym profilowaniu.
8. Wskazujemy, że Klient ma prawo do:
 - a) dostępu do treści swoich danych,
 - b) sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych,
 - c) przenoszenia danych,
 - d) wniesienia sprzeciwu.
0. Ponadto, Klient ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu ds. Ochrony Danych Osobowych w przypadku gdy uznają Państwo, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO.
0. Z Inspektorem ochrony danych osobowych Klient może się kontaktować pod adresem: inspektor.pl.vpol@veolia.com

§ 9 Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 10.12.2025 i zostaje wprowadzony na czas nieokreślony.
2. Spółka zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, takich jak zmiany przepisów prawa lub obowiązek wynikający z prawomocnego orzeczenia sądu lub organu administracji publicznej, w zakresie, w jakim zmiany te wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu. O każdej zmianie Regulaminu Spółka poinformuje Klienta poprzez udostępnienie jednolitego tekstu Regulaminu na swojej stronie internetowej.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (Dz. U. z 2024 r. poz. 1061) oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2024 r. poz. 1513).