

# REGULAMIN

## Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta.

### § 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Zgodnie z wymogami ustawy z dnia 19 sierpnia 2011r. o usługach płatniczych (Dz.U.11.199.1175) oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144 poz. 1204), „PGKiM” Spółka z o.o. w Aleksandrowie Łódzkim tworzy niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną (zwany w dalszej części: Regulaminem).
2. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (zwane dalej „e-BOK”) działające pod adresem <http://ebok.pgkimal.pl>, jest własnością i jest prowadzone przez „PGKiM” Sp. z o.o. w Aleksandrowie Łódzkim, ul. 1 Maja 28/30, wpisaną do Krajowego Rejestru Przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy pod nr KRS 0000048012, REGON 471694644, NIP 7240004082 , numer telefonu: (42)6523501 lub 801523501, zwanej dalej **Spółką**,  
e-mail: [ebok@pgkimal.pl](mailto:ebok@pgkimal.pl)
3. Stroną dokonującą transakcji płatniczej może być osoba fizyczna lub osoba prawna oraz jednostka organizacyjna nie mająca osobowości prawnej, której odrębne przepisy przyznają zdolność prawną, zwaną dalej **Klientem**.
4. Niniejszy Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta określa w szczególności rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną, warunki dokonywania płatności bezgotówkowych oraz tryb postępowania reklamacyjnego.
5. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej e-BOK oraz w siedzibie Spółki.

### § 2. RODZAJE I ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. **Spółka** świadczy na rzecz **Klienta** usługę płatniczą, polegającą na realizacji przez **Spółkę** na zlecenie **Klienta** transakcji płatniczej rozumianej jako przekaz środków pieniężnych od **Klienta** do **Spółki**, z tytułu opłacenia pochodzącego od **Spółki** Dokumentu („Usługa”).
2. Oprogramowanie oferowane w e-BOK jest licencjonowane przez jego producentów. Warunki korzystania z oprogramowania określa umowa licencyjna dotycząca danego Produktu.
3. Usługa świadczona jest za pomocą rozwiązania informatyczno-funkcjonalnego, w ramach którego **Spółka** umożliwia **Klientom** realizację zobowiązań finansowych **Spółki** wobec **Klienta** z wykorzystaniem użytkowanych przez **Spółkę** narzędzi bankowości elektronicznej z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej.
4. Usługa umożliwia **Klientowi** opłacenie za pośrednictwem **Spółki** Dokumentu, jeżeli przelew realizowany jest z rachunku bankowego **Klienta** prowadzonego przez bank znajdujący się na liście banków obsługiwanych przez **Spółkę**.
5. Wyrażam zgodę na przesyłanie faktur w formie elektronicznej przez **Spółkę**.

### § 3. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Usługa jest świadczona przez **Spółkę** jedynie **Klientom**, którzy:
  - zawarli ze **Spółką** umowę o realizację transakcji płatniczej poprzez akceptację niniejszego Regulaminu,
  - uzyskali dostęp do Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) poprzez podpisanie wniosku o dostęp do Elektronicznego Biura Obsługi Klienta w siedzibie **Spółki**.
  - posiadają konto internetowe w banku obsługiwanym przez **Spółkę**.
2. Świadczenie Usług Elektronicznych jest nieodpłatne.
3. Transakcje płatnicze **Spółka** realizuje wyłącznie w walucie polskiej (PLN).

### § 4. WARUNKI I FORMY PŁATNOŚCI

1. W e-BOK dostępne są wyłącznie następujące formy płatności:
  - **On-line przelew z banku internetowego.** Płatność musi zostać dokonana on-line tzn. bezpośrednio z e-BOK. Po potwierdzeniu danych adresowych i zaakceptowaniu płatności **Klient** zostaje przekierowany na bezpieczną stronę firmy eCard, gdzie dokonuje wyboru banku.
  - **On-line karta płatnicza.** Płatność musi zostać dokonana on-line tzn. bezpośrednio z e-BOK. Po potwierdzeniu danych adresowych i ostatecznym zaakceptowaniu płatności **Klient** zostanie przekierowany na bezpieczną stronę firmy eCard, gdzie należy dokonać wyboru karty płatniczej.
2. Płatności online obsługuje firma eCard S.A.



Dostępne formy płatności:

#### ePrzelewy

Płacę z inteligo (inteligo), mTransfer (mBank S.A.), Płacę z Orange (mBank S.A.), Przelew24 (Bank Zachodni WBK S.A.), Przelew z BPH (Bank BPH S.A.), Płacę z iPKO (PKO BP S.A.), Pekao24Przelew (Bank Pekao S.A.), Płacę z Citi Handlowy (Bank Handlowy w Warszawie S.A.), PayWay Toyota Bank (Toyota Bank S.A.), Płać z BOŚ (Bank Ochrony Środowiska S.A.), Płacę z Alior Bankiem (Alior Bank S.A.), Millennium - Płatności Internetowe (Bank Millennium S.A.), Płać z ING (ING Bank Śląski S.A.), Credit Agricole Bank Polska S.A., Eurobank płatność online (Euro Bank S.A.), db Transfer (Deutsche Bank Polska S.A.), T-mobile Usługi Bankowe (Alior Sync S.A.), Płać

z Plus Bank (Plus Bank S.A.), Płacę z IKO (PKO BP S.A.), Płacę z Idea-Bank (Idea Bank S.A.), Przelew Volkswagen Bank direct (Volkswagen Bank S.A.), PeoPay (Bank Pekao S.A.), e-transfer Pocztowy24 (Bank Pocztowy S.A.). Blik.

**Przelewy półautomatyczne:**

Deutsche Bank Polska S.A., Invest Bank S.A., Raiffaisen Bank Polska S.A., Bank Pocztowy S.A., Bank Spółdzielczy we Wschowie, Millennium Bank S.A., Credit Agricole Bank S.A., Bank DnB Nord Polska S.A., Bank Zachodni WBK S.A.

**Karty płatnicze:** Visa, Visa Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro.

3. Numer konta **Spółki** jest następujący: 20 1240 3028 1111 0000 2822 1348.

## § 5. ODSTĄPIENIE OD UMOWY PRZEZ KLIENTA

1. **Klient** może odstąpić od umowy w ciągu 14 dni od daty jej podpisania, informując : „PGKiM” Sp. z o.o. Aleksandrów Łódzki, ul. 1 Maja 28/30 o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego pisemnego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną).
2. Do zachowania terminu do odstąpienia od umowy, wystarczy wysłanie przez Konsumenta informacji dotyczącej wykonania przysługującego prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
3. W przypadku odstąpienia od umowy niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym **Spółka** otrzymała oświadczenie **Klienta** o rezygnacji z umowy, zwróci **Klientowi** wszystkie otrzymane od niego płatności, umowę uznaje się zaś za niezawartą. Zwrotu płatności **Spółka** dokona poprzez przelew na wskazany przez **Klienta** rachunek bankowy lub w kasie **Spółki**; w każdym przypadku **Klient** nie poniesie żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

## § 6. TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

1. Reklamacje można wносить w szczególności na adres e-mail: [ebok@pgkimal.pl](mailto:ebok@pgkimal.pl), faksem na numer (42) 712 11 78, w formie pisma wysłanego pocztą na adres „PGKiM” Sp. z o.o. ul. 1 Maja 28/30, 95-070 Aleksandrów Łódzki.
2. **Spółka** rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od dnia otrzymania. Odpowiedź w sprawie rozpatrzenia reklamacji **Klient** otrzyma w sposób odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość.

## § 7. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Zgodnie z art. 12 i art. 13 RODO informujemy, że:
  - a) Administratorem danych osobowych **Klienta** jest „PGKiM” Sp. z o.o. z siedzibą w Aleksandrowie Łódzkim, przy ul. 1 Maja 28/30.

b) Inspektor Ochrony Danych administratora – kontakt –siedziba Spółki pok. 37, adres email **iod@pgkimal.pl**, telefon nr 42 652-35-01 w. 71.

c) Dane osobowe **Klienta** przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 pkt. a RODO w celu realizacji płatności za faktury wystawione Klientowi przez Spółkę.

d) Pani/Pana dane będą przekazywane: organom uprawnionym do otrzymywania danych na podstawie przepisów prawa, operatorom pocztowym i kurierom, dostawcom systemów informatycznych i usług IT, firmom wykonującym usługi dla Spółki na podstawie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.

e) Dane osobowe **Klienta** będą przetwarzane przez okres trwania umowy lub do czasu odwołania zgody na użytkowanie modułu e-BOK.

f) **Klient** posiada prawo: dostępu do treści swoich danych , ich poprawiania, żądania usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania, prawo do sprzeciwu wobec ich przetwarzania oraz prawo do żądania przeniesienia swoich danych.

g) **Klient** ma prawo złożenia skargi na przetwarzanie jego danych osobowych do organu nadzoru – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

h) Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak dane te są niezbędne do prawidłowego działania w module e-BOK.

2. Dane osobowe Klienta są chronione zgodnie z ROZPORZĄDZENIEM PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) 2016/679 z dnia 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) oraz ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r. Nr 144, poz. 1204 ze zmianami).
3. W sprawach nieuregulowanych powyższym dokumentem stosuje się odpowiednio przepisy Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zmianami) oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r. Nr 144, poz. 1204 ze zmianami).
4. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.12.2015 roku.