

## REGULAMIN PLATFORMY USŁUG ELEKTRONICZNYCH

### § 1.

#### Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin internetowej Platformy Usług Elektronicznych (zwany dalej Regulaminem) określa rodzaj, zakres i zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Miejski Zakład Gospodarki Komunalnej spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością w Nowej Soli, z siedzibą przy ul. Konstruktorów 2, 67-100 Nowa Sól, wpisaną do rejestru przedsiębiorców, prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Zielonej Górze, pod numerem KRS 0000216265, legitymującą się numerem NIP 9251965716 oraz numerem REGON 978101117, wartość kapitału zakładowego 64 055 000,00 zł.

Spółka prowadzi działalność gospodarczą z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie zezwolenia (decyzji) Prezydenta Miasta Nowa Sól (znak GKŚ.II.7058/19/2004) z dnia 19 października 2004r. zmienionej decyzją Prezydenta Miasta Nowa Sól z dnia 16 września 2011r. (znak GKŚ.II.7058/19/2004/2011).

2. Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:
  - a) **Platforma Usług Elektronicznych** - 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 telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2016r., poz. 1489);
  - b) **Usługodawcę / Sprzedawcę / Spółkę** - Miejski Zakład Gospodarki Komunalnej sp. z o.o. w Nowej Soli;
  - c) **Użytkownika / Usługobiorcę**, w tym:
    - **Użytkownika niezalogowanego** - osobę fizyczną, w tym także prowadzącą działalność gospodarczą, osobę prawną albo jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej korzystającą z usług oferowanych przez Spółkę za pośrednictwem Platformy Usług Elektronicznych niewymagających logowania;
    - **Użytkownika zalogowanego** - osobę fizyczną, w tym także prowadzącą działalność gospodarczą, lub osobę prawną albo jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej korzystającą z usług oferowanych przez Spółkę za pośrednictwem Platformy Usług Elektronicznych wymagających logowania;
    - **Klienta** (stanowiącego szczególny przypadek Użytkownika zalogowanego) - osobę fizyczną, w tym także prowadzącą działalność gospodarczą, osobę prawną albo jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej – będącą stroną zawartej ze Spółką umowy na dostawę wody lub odprowadzanie ścieków, korzystającą z usług oferowanych przez Spółkę za pośrednictwem Platformy Usług Elektronicznych wymagających logowania;
  - d) **Nr Klienta** - numer identyfikacyjny, który Spółka nadała każdemu Klientowi - ciąg cyfr z faktury za dostawę wody lub odprowadzanie ścieków (pole: „Nabywca” w formularzu rejestracyjnym);
  - e) **Login** - adres e-mail, który Użytkownik wpisał podczas procesu rejestracji w pole „e-mail” formularza rejestracyjnego;

- f) **Hasło** - ciąg znaków zabezpieczający przed nieuprawnionym dostępem do Platformy Usług Elektronicznych, podawany przez Użytkownika w procesie rejestracji w polu „hasło” formularza rejestracyjnego (hasło może zostać zmodyfikowane przez Użytkownika w późniejszym czasie);
  - g) **Trwały nośnik** - oznacza materiał lub narzędzie umożliwiające Użytkownikowi lub Spółce przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;
  - h) **Umowa sprzedaży** - oznacza umowę sprzedaży zawartą na odległość, na zasadach określonych w Regulaminie, między Użytkownikiem a Spółką.
3. Dostęp do Platformy Usług Elektronicznych możliwy jest poprzez stronę internetową: **www.e-uslugi.mzgkns.pl**. Korzystanie z usług Platformy Usług Elektronicznych jest bezpłatne.
4. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania zasad niniejszego Regulaminu do czasu rezygnacji z korzystania z Platformy Usług Elektronicznych.
5. W celu prawidłowego realizowania usług za pośrednictwem Platformy Usług Elektronicznych Spółka zbiera i przetwarza dane osobowe Użytkowników. Dane osobowe Użytkowników podlegają ochronie zgodnie z przepisami:
- a) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. 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 osobowych – Dz. Urz. UE L 119), w skrócie RODO;
  - b) ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018r. (Dz. U. z 2018r., poz. 1000).
- Administratorem** Państwa danych osobowych jest Miejski Zakład Gospodarki Komunalnej spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Nowej Soli z siedzibą przy ul. Konstruktorów 2, 67 - 100 Nowa Sól.  
Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych możliwy jest za pośrednictwem adresu e-mail: [iod@mzgkns.pl](mailto:iod@mzgkns.pl).
6. Informacje na temat przetwarzania Państwa danych osobowych oraz przysługujących Państwu prawach dostępne są w klauzulach informacyjnych znajdujących się przy formularzach.
7. Funkcjonowanie Platformy Usług Elektronicznych nadzoruje Spółka.

## § 2

### **Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną**

- 1. Przed rejestracją Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania postanowień niniejszego Regulaminu.
- 2. Zarejestrowanie Użytkownika może nastąpić tylko za pośrednictwem Internetu.
- 3. Użytkownik może zarejestrować jedno konto na Platformie Usług Elektronicznych.
- 4. Użytkownik musi posiadać adres e-mail celem utworzenia konta na Platformie Usług Elektronicznych.
- 5. W celu rejestracji na Platformie Usług Elektronicznych Użytkownik wypełnia formularz zgłoszeniowy umieszczony na stronie **www.e-uslugi.mzgkns.pl**.
- 6. Aby zakończyć proces rejestracji Użytkownik musi potwierdzić link aktywacyjny otrzymany na podany w formularzu rejestracyjnym adres e-mail.
- 7. Użytkownik może zrezygnować z korzystania z usług Platformy Usług Elektronicznych w każdym czasie poprzez pisemne zawiadomienie Spółki o rezygnacji.

8. Spółka może zrezygnować z udostępniania usług Platformy Usług Elektronicznych, ze skutkiem natychmiastowym w przypadku wykorzystywania Platformy Usług Elektronicznych do działalności sprzecznej z prawem.
9. Spółka zobowiązana jest do usunięcia konta Użytkownika z listy użytkowników Platformy Usług Elektronicznych na każde jego żądanie oraz w przypadku rezygnacji przez Użytkownika z korzystania z usług Platformy Usług Elektronicznych.
10. Usunięcie konta Użytkownika, o którym mowa w ust. 9 powyżej, nie jest jednoznaczne z usunięciem danych osobowych Użytkownika z Platformy Usług Elektronicznych. Kwestie związane z usunięciem danych osobowych zostały wskazane w przepisach RODO, treści klauzul informacyjnych oraz przepisach ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

### § 3

#### Korzystanie z e-usług Platformy Usług Elektronicznych

1. Platforma Usług Elektronicznych dostępna jest 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
2. Spółka zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do Platformy Usług Elektronicznych w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji.
3. Do korzystania z Platformy Usług Elektronicznych wymagane są:
  - a) komputer z dostępem do Internetu;
  - b) przeglądarka internetowa (Platforma Usług Elektronicznych poprawnie współpracuje z najnowszymi wersjami przeglądarek: Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari, Opera);
  - c) internetowe konto pocztowe (e-mail), niezbędne do rejestracji Użytkownika;
  - d) włączona obsługa JavaScript;
  - e) włączona obsługa Cookies.
4. Użytkownik niezalogowany może korzystać z następujących e-usług:
  - 4.1. **E-sieć wodno-kanalizacyjna (GIS)** – elektroniczna mapa sieci wodociągowej i kanalizacyjnej. Użytkownik ma możliwość nawigacji i wyszukania interesującego go obszaru sieci oraz armatury, a następnie wydrukowania formularza mapy lub utworzenia pliku z mapą.
  - 4.2. **E-WMS** – możliwość pobrania standardu map w postaci rastrowej za pomocą interfejsu http. Użytkownicy (mieszkańcy, administracja, przedsiębiorcy) posiadający systemy GIS obsługujące mechanizm udostępniania i publikacji danych WMS mają możliwość dołączenia do swoich systemów/aplikacji GIS udostępnionego przez MZGK zakresu informacyjnego z bazy systemu GIS.
  - 4.3. **E-ważne informacje** - usługa prezentująca szereg ważnych i użytecznych informacji, np. wskazanie lokalizacji wybranych obiektów MZGK wraz z ich przeznaczeniem, informacje o jakości wody badanej w stałych punktach na terenie miasta, informacje o średnim zużyciu wody dla obszaru Nowej Soli, informacje o zagrożeniach ekologicznych (np. awarie przepompowni ścieków, oczyszczalni ścieków), informacje do odbiorców o konieczności ograniczenia zrzutu ścieków do czasu usunięcia awarii, informacje o zakazie spożywania wody itp. Prezentacja lokalizacji i granic obszarów specjalnych – stref ochrony ujęć wody. Użytkownik ma dostęp online do mapy obrazującej przebieg granic stref pośrednich i bezpośrednich ochrony ujęć wody. Prezentacja obszarów, na których prowadzone i planowane są inwestycje MZGK. Użytkownik ma dostęp online do mapy obrazującej lokalizację i zakres inwestycji prowadzonych przez MZGK.

- 4.4. **E-awaria** – Użytkownik ma możliwość przeglądu aktualnych awarii sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej, awarii obiektów o szczególnym znaczeniu, np. awarii przepompowni czy oczyszczalni ścieków. Użytkownik może zlokalizować budynki/adresy mogące mieć okresowe trudności z dostawą wody. Może również sprawdzić lokalizacje zastępczych punktów dostaw wody i miejsca podstawienia beczki z wodą, a także może przekazać dodatkowe informacje na temat wskazanego przez siebie miejsca wystąpienia awarii za pomocą interaktywnego formularza. Użytkownik może wydrukować widok mapy lub utworzyć plik z mapą.
5. Użytkownik zalogowany, oprócz usług wymienionych w pkt. 4 powyżej, może korzystać również z następujących e-usług:
- 5.1 **E-straż** – mapa lokalizacji hydrantów oraz rejestracja zużycia wody z hydrantów przez straż pożarną, Wskazanie lokalizacji hydrantów ppoż. dla straży pożarnej. Użytkownik e-usługi ma możliwość szybkiego zlokalizowania lub wyszukania miejsc, w których zamontowane są hydranty ppoż., w tym hydranty o zwiększonej wydajności.
- 5.2 **E-zgłoszenie** – zgłoszenie nieprawidłowości na sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej. Usługa pozwala Użytkownikowi zarejestrować zgłoszenie nieprawidłowości związanych z dostawą wody lub odprowadzaniem ścieków. Użytkownik ma możliwość przekazania informacji, że we wskazanym przez niego miejscu/obszarze na mapie występują nieprawidłowości w realizowaniu usługi przez Spółkę lub inne zdarzenia, o których Użytkownik chce poinformować Spółkę (opis problemu może nastąpić poprzez wskazanie stwierdzonej nieprawidłowości z udostępnionego przez Spółkę słownika zgłoszeń, lub poprzez dowolny opis zgłoszenia przez Użytkownika). E-usługa na podstawie zebranych danych (tj. wypełnienia interaktywnego formularza) zwraca Użytkownikowi informacje o zarejestrowaniu zgłoszenia i kolejnych działaniach podejmowanych przez Spółkę w związku z nim.
- 5.3 **E-warunki techniczne** – uzyskanie warunków technicznych przyłączenia nieruchomości do sieci wod-kan oraz montażu dodatkowego wodomierza, wodomierza do pomiaru wody bezpowrotnie zużytej lub zgłoszenie odbioru technicznego. Użytkownik ma możliwość interaktywnej edycji formularza poprzez jego wypełnienie oraz rysowanie obiektu na mapie. Na podstawie zebranych danych na adres zwrotny e-mail są przekazywane informacje o zarejestrowaniu wniosku i kolejnych podejmowanych przez Spółkę działaniach wraz z przekazaniem warunków drogą elektroniczną na podany w formularzu potwierdzony adres e-mail.
- 5.4 **E-odczyt** – Klient dokonuje odczytu stanu swojego wodomierza, następnie za pomocą interaktywnego formularza przekazuje go wraz z lokalizacją i adresem zwrotnym e-mail do Spółki. Jeśli Klient zostanie pomyślnie zweryfikowany, zostanie mu dostarczona spersonalizowana lista dostępnych dla niego dodatkowych usług. E-usługa zwraca Klientowi informację o zarejestrowaniu odczytu wodomierza. Klient może również zlecić wystawienie e-faktury uwzględniającej podany stan wodomierza i przesłanie jej na zwrotny adres e-mail, (jeśli dodatkowym formularzem wyrazi jednorazową lub stałą zgodę na wystawienie faktury elektronicznej).
- 5.5 **E-faktura** – Klient ma możliwość:
- wyrażenia zgody na otrzymanie e-faktury drogą elektroniczną lub rezygnacji z niej;
  - otrzymania listy bieżących należności;

- c) zlecenia otrzymania e-mailem powiadomienia o wystawieniu faktury;
  - d) otrzymania e-faktury;
  - e) skorzystania z usługi płatności elektronicznej.
- 5.6 **E-umowa** – usługa obsługi wniosku o zawarcie umowy na zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków. Użytkownik ma dostęp do interaktywnego formularza wniosku o zawarcie ww. umowy, w szczególności Użytkownik zalogowany może zweryfikować na mapie miejsce/adres, do którego Spółka może świadczyć usługę dostarczania wody lub odprowadzania ścieków. Może również śledzić postęp obsługi jego wniosku. E-usługa, na podstawie danych zebranych przez interaktywny formularz, wysyła na adres zwrotny e-mail oraz opcjonalnie, jeśli Użytkownik poda nr telefonu sieci komórkowej, informacje o zarejestrowaniu wniosku i kolejnych podejmowanych przez Spółkę działaniach, w tym o sposobie rozpatrzenia wniosku. Użytkownik może za pośrednictwem Platformy Usług Elektronicznych zapoznać się z treścią umowy, wskazać proponowany termin podpisania umowy (z listy dostępnych terminów) oraz otrzymać informację zwrotną o terminie podpisania umowy w siedzibie Spółki.
- 5.7 **E-zlecenia usług** – usługa składania i realizacji zleceń związanych z wykonywaniem przez Spółkę usług innych niż dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków. Użytkownik zalogowany może za pomocą interaktywnego formularza skojarzonego z mapą (na której można wskazać lokalizację / adres budynku, przyłącza) zlecić wykonanie przez Spółkę wybranej usługi z listy dostępnych usług. Jeśli wybrana usługa wymaga przeprowadzania czynności uzgodnienia kosztów, zakresu i terminu jej wykonania, to zleceniodawca otrzyma informację zwrotną w tym zakresie na podany adres e-mail. Potwierdzenie przyjęcia zlecenia wykonania usługi odbywa się również poprzez wysłanie informacji do zleceniodawcy. Usługi objęte funkcjonalnością to w szczególności wykonanie badań laboratoryjnych wody lub ścieków, wykonanie odtworzenia nawierzchni drogowej, czyszczenia sieci, montaż wodomierza.
6. Udostępnione w systemie informacji przestrzennej (GIS) Spółki dane mogą być wykorzystywane jedynie w zakresie przybliżonej identyfikacji i lokalizacji przestrzennej obiektów.
7. Dane posiadają zróżnicowany stopień aktualności i szczegółowości.
8. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody i straty powstałe w wyniku korzystania lub braku możliwości korzystania z Platformy Usług Elektronicznych.
9. Przy korzystaniu z zasobów zawartych na Platformie Usług Elektronicznych zabronione jest:
- a) wykorzystywanie wirusów, botów, robaków bądź innych kodów komputerowych, które przerywają, niszczą lub ograniczają działanie Platformy Usług Elektronicznych;
  - b) wykorzystanie kodów komputerowych, skryptów lub programów automatyzujących korzystanie z udostępnionych przez Spółkę usług.

#### § 4

##### Usługi płatne

1. Informacje zawarte na Platformie Usług Elektronicznych nie stanowią oferty Spółki w rozumieniu Kodeksu cywilnego, a jedynie zaproszenie Użytkowników do składania ofert zawarcia Umowy sprzedaży (dotyczy usługi e-zlecenie usług).
2. Użytkownik może składać zamówienia za pośrednictwem Platformy Usług Elektronicznych przez 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę.

3. Użytkownik zalogowany może za pomocą interaktywnego formularza skojarzonego z mapą (na której można wskazać lokalizację/adres budynku, przyłącza) zlecić wykonanie przez Spółkę wybranej usługi z listy dostępnych usług.  
Jeśli wybrana usługa wymaga przeprowadzania czynności uzgodnienia kosztów, zakresu i terminu jej wykonania, to zleceniodawca otrzyma informację zwrotną w tym zakresie na podany adres e-mail. Usługi objęte funkcjonalnością to w szczególności: wykonanie badań laboratoryjnych wody lub ścieków, wykonanie odtworzenia nawierzchni drogowej, czyszczenia sieci, montaż wodomierza.
4. Potwierdzenie przyjęcia zlecenia wykonania usługi odbywa się poprzez wysłanie informacji do zleceniodawcy, tj. zawarcie Umowy sprzedaży na wykonanie danej usługi.
5. W toku zawierania Umowy sprzedaży, Użytkownik może złożyć wyraźne oświadczenie z żądaniem by Spółka rozpoczęła świadczenie usługi przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.
6. Po zawarciu Umowy sprzedaży, Spółka potwierdza Użytkownikowi jej warunki, przesyłając je na Trwałym nośniku na adres poczty elektronicznej Użytkownika.

## § 5

### Płatności

1. Ceny na Platformie Usług Elektronicznych zamieszczone przy danej Usłudze stanowią ceny brutto.
2. Użytkownik może wybrać następujące formy płatności za zamówione Usługi:
  - a) za pomocą płatności elektronicznej Przelewy24;
  - b) przelew.
3. Użytkownik jest zobowiązany dokonać płatności zgodnie z warunkami uzgodnionymi przez Użytkownika i Spółkę określonymi w ofercie.
4. W wypadku niewywiązania się przez Użytkownika z płatności w terminie uzgodnionym i zawartym w ofercie, Spółka wyznaczy Użytkownikowi dodatkowy termin na dokonanie płatności i poinformuje o nim Użytkownika na Trwałym nośniku.

## § 6

### Dostawa

1. Dostawa wyników badań laboratoryjnych dostępna jest na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Sprzedawca zamieszcza na Platformie Usług Elektrofonicznych informację o liczbie dni roboczych potrzebnych do dostawy i realizacji zamówienia.
3. Spółka, zgodnie z wolą Użytkownika, dołącza do przesyłki zawierającej wyniki badań laboratoryjnych fakturę VAT obejmującą wykonane Usługi.

## § 7

### Rękojmia

1. Spółka jest odpowiedzialna względem Użytkownika za wadliwość Usługi (rękojmia), przez okres dwóch lat od dnia spełnienia świadczenia. W wypadku Użytkownika będącego Przedsiębiorcą termin wynosi jeden rok.
2. Wszelkie reklamacje związane z Usługą lub realizacją Umowy sprzedaży, Użytkownik może kierować w formie pisemnej na adres Spółki.

## § 8

### Odstąpienie od Umowy sprzedaży

1. Użytkownik będący Konsumentem, który zawarł Umowę sprzedaży, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny.

2. Bieg terminu na odstąpienie od Umowy sprzedaży Usługi rozpoczyna się od chwili zawarcia Umowy. Użytkownik może odstąpić od Umowy sprzedaży składając Spółce oświadczenie o odstąpieniu. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór został zamieszczony przez Spółkę na Platformie Usług Elektronicznych. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
3. W przypadku odstąpienia od Umowy sprzedaży, jest ona uważana za niezawartą.
4. Jeśli Użytkownik złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy sprzedaży zanim Spółka przyjęła jego ofertę, oferta przestaje wiązać.
5. Spółka ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Użytkownika o odstąpieniu od Umowy sprzedaży, zwrócić mu wszystkie dokonane przez niego płatności.
6. Jeżeli Konsument wykonuje prawo odstąpienia od Umowy sprzedaży po zgłoszeniu żądania rozpoczęcia świadczenia Usługi przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy o którym mowa w ust. 5, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem ceny uzgodnionej w Umowie sprzedaży.
7. Spółka dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Użytkownik, chyba że Użytkownik wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
8. Prawo odstąpienia od Umowy sprzedaży nie przysługuje Użytkownikowi będącemu Konsumentem w odniesieniu do umów o świadczenie usług, jeżeli Spółka wykonała w pełni usługę za wyraźną zgodą Użytkownika będącego Konsumentem.

## **§ 9**

### **Prawa majątkowe**

1. Użytkownik nie ma prawa zwielokrotniać, sprzedawać, udostępniać lub w inny sposób wprowadzać do obrotu lub rozpowszechniać treści zawartych na Platformie Usług Elektronicznych w całości bądź w części.
2. Wszelkie prawa do treści zawartych na Platformie Usług Elektronicznych oraz będących składnikiem Usług, o których mowa w § 3, przysługują Usługodawcy lub osobom trzecim, które wyraziły zgodę na rozpowszechnianie ich przez Usługodawcę na warunkach określonych niniejszym Regulaminem. Użytkownikowi przysługuje prawo do korzystania z treści zawartych na Platformie Usług Elektronicznych oraz będących składnikiem ww. Usług wyłącznie na warunkach określonych w Regulaminie i wyłącznie w zakresie użytku osobistego.
3. Żaden fragment publikacji (zawartość taka jak: tekst, grafika, logotypy, ikony, obrazy, zdjęcia, pliki audio, wideo, pliki z danymi, prezentacje, programy oraz wszelkie inne dane) prezentowany na Platformie Usług Elektronicznych nie może być powielany lub rozpowszechniany w żadnej formie i w żaden sposób bez uprzedniego zezwolenia Usługodawcy.

## **§ 10**

### **Zmiany Regulaminu**

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Zmiana postanowień Regulaminu zostanie zamieszczona na Platformie Usług Elektronicznych.
2. O zmianie Regulaminu Usługodawca poinformuje Użytkowników zalogowanych i Klientów za pośrednictwem poczty elektronicznej. Brak sprzeciwu w formie pisemnej w terminie 14 dni od daty wysłania poczty email oznacza akceptację nowego Regulaminu przez Użytkownika. Wniesienie pisemnego sprzeciwu przez Użytkownika jest równoznaczne z rezygnacją z korzystania z Platformy Usług Elektronicznych.

3. Spółka zobowiązuje się do udostępnienia Użytkownikom niezalogowanym informacji o zmianie Regulaminu w postaci komunikatu umieszczonego na Platformie Usług Elektronicznych.
4. Użytkownik zobowiązuje się do zapoznania z nowym Regulaminem każdorazowo po otrzymaniu zawiadomienia o jego zmianie.

## § 11

### Reklamacje

1. Zgłoszenie przez Użytkowników wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [ibok@mzgkns.pl](mailto:ibok@mzgkns.pl) lub pod numerem telefonu 68 478 51 10 (osoba przyjmująca zgłoszenie telefoniczne wypełnia Formularz F 67 dostępny w siedzibie Spółki).
2. Zgłoszenia dotyczące nieprawidłowości działania lub braku dostępu do Platformy Usług Elektronicznych załatwiane są w najkrótszym możliwym terminie, a o sposobie ich załatwienia Spółka poinformuje zainteresowanych bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 7 dni. Zgłoszenie reklamacyjne wymagające dużego zaangażowania Spółka rozpatruje w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia lub doręczenia reklamacji.
3. Tylko wtedy, gdy reklamacja została przedłożona na piśmie (pismo, e-mail, fax), Spółka udziela informacji w tej samej formie.

## § 12

### Odpowiedzialność Spółki

1. Spółka świadcząc usługi na podstawie niniejszego Regulaminu zobowiązuje się do zapewnienia Użytkownikowi bezpieczeństwa, z zachowaniem należytej staranności oraz przy wykorzystaniu właściwych rozwiązań technicznych, w zakresie związanym z dokonywaniem przez Użytkownika dyspozycji opisanych w § 3 pkt. 4 i 5 Regulaminu.
2. Spółka zastrzega sobie prawo do wprowadzenia ograniczeń w realizacji dyspozycji Użytkownika polegających na zmianie: czasu dostępności Platformy Usług Elektronicznych, czasu realizacji dyspozycji lub czasowego zawieszania obsługi w przypadku wystąpienia sytuacji awaryjnych.
3. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za szkody Użytkowników wynikłe z powodu przerwania połączenia lub nieotrzymania danych drogą elektroniczną.
4. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za utratę jakichkolwiek dóbr materialnych i niematerialnych z powodu zakłóceń działania Platformy Usług Elektronicznych.
5. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła Użytkownika przez nieupoważnione osoby trzecie.
6. Spółka nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z warunków technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łączy transmisyjnych.

## § 13

### Odpowiedzialność Użytkownika

1. Użytkownik Platformy Usług Elektronicznych zobowiązany jest do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu.
2. Spółka ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, lecz w przypadku umów zawieranych z Użytkownikami będącymi Przedsiębiorcami Spółka ponosi odpowiedzialność tylko w przypadku umyślnego wyrządzenia szkody i w granicach rzeczywiście poniesionych strat przez Użytkownika będącego Przedsiębiorcą.



3. W przypadku powstania sporu na gruncie zawartej Umowy sprzedaży, strony będą dążyły do rozwiązania sprawy polubownie. Prawem właściwym dla rozstrzygnięcia wszelkich sporów powstałych na gruncie niniejszego Regulaminu jest prawo polskie.
4. Każdy Użytkownik może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. W tym zakresie możliwe jest skorzystanie przez Użytkownika z mediacji. Listy stałych mediatorów oraz istniejących ośrodków mediacyjnych przekazywane są i udostępniane przez Prezesów właściwych Sądów Okręgowych.
5. Użytkownik nie może umieszczać na Platformie Usług Elektronicznych treści o charakterze bezprawnym. W przypadku stwierdzenia przez Spółkę naruszeń w tym zakresie Spółka zastrzega sobie prawo do usunięcia konta Użytkownika, po uprzednim zawiadomieniu go o rodzaju naruszenia. Usunięcie konta Użytkownika, w przypadku złożenia przez niego reklamacji, jest możliwe dopiero po jej rozpatrzeniu przez Spółkę.
6. Użytkownik Platformy Usług Elektronicznych zobowiązany jest do skutecznego zabezpieczenia oraz ochrony swojego loginu i hasła dostępu do Platformy Usług Elektronicznych. W szczególności Użytkownik zobowiązany jest do nieudostępniania powyższych danych osobom trzecim.
7. Użytkownik Platformy Usług Elektronicznych ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym, a w konsekwencji za wszelkie dyspozycje zrealizowane przez Spółkę w sposób wadliwy w związku z podaniem przez niego błędnych danych.
8. Ryzyko i odpowiedzialność związana z korzystaniem z danych, informacji, oraz materiałów pozyskiwanych z Platformy Usług Elektronicznych, obciąża na zasadzie wyłączności Użytkownika.
9. Integralną część Regulaminu stanowi:
  - a) Polityka cookies (Załącznik nr 1 do Regulaminu);
  - b) Informacja o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez Użytkowników z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Usługodawcę (Załącznik nr 2 do Regulaminu).
10. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności przepisy ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2017r.,, poz. 1219).

## Załącznik nr 1 do Regulaminu Platformy Usług Elektronicznych

### POLITYKA COOKIES

1. Niniejsza strona internetowa (zwana dalej **Platformą Usług Elektronicznych**) nie zbiera w sposób automatyczny żadnych informacji, z wyjątkiem tzw. *HTTP cookies*, zwanych dalej „*Plikami cookies*”.
2. Pliki cookies to dane informatyczne zawarte w niewielkim pliku tekstowym, które przechowywane są w urządzeniu, z którego korzysta Użytkownik i przeznaczone są do jej prawidłowego działania oraz funkcjonowania.
3. Pliki cookies zawierają, co do zasady, m.in. nazwę strony internetowej z której pochodzą, tzw. „*okres życia*”, czyli czas ich przechowywania na urządzeniu, z którego korzysta Użytkownik oraz unikalny numer identyfikujący, służący do identyfikacji przeglądarki, z jakiej następuje połączenie z Platformą Usług Elektronicznych.
4. Administratorem Platformy Usług Elektronicznych, odpowiedzialnym za umieszczenie plików cookies na urządzeniu, z którego korzysta Użytkownik oraz uzyskującym do nich dostęp jest Miejski Zakład Gospodarki Komunalnej sp z o.o. w Nowej Soli, z siedzibą w Nowej Soli przy ul. Konstruktorów 2, 67-100 Nowa Sól, NIP 9251965716, REGON 978101117, wartość kapitału zakładowego 64 055 000,00 zł. Pliki cookies służą w szczególności do:
  - a) dostosowania zawartości Platformy Usług Elektronicznych do urządzenia, z którego korzysta Użytkownik, przede wszystkim w celu prawidłowego wyświetlenia jej zawartości; tworzenia statystyk, które mają za zadanie m.in. ulepszenie Platformy Usług Elektronicznych oraz jej zawartości;
  - b) utrzymania sesji Użytkownika tzw. „*session management*”, dzięki której Użytkownik nie musi każdorazowo wpisywać loginu i hasła podczas przeglądania zawartości Platformy Usług Elektronicznych.
5. W ramach Platformy Usług Elektronicznych stosowane są dwa zasadnicze rodzaje plików cookies:
  - a) *session cookies*, które są plikami tymczasowymi, przechowywanymi w urządzeniu, z którego korzysta Użytkownik do czasu wylogowania, opuszczenia Platformy Usług Elektronicznych lub zamknięcia okna przeglądarki internetowej;
  - b) *persistent cookies*, które są plikami przechowywanymi w urządzeniu, z którego korzysta Użytkownik, przez czas określony w parametrach plików cookies lub do czasu ich usunięcia przez Użytkownika;
  - c) ponadto, na Platformie Usług Elektronicznych stosowane są następujące rodzaje plików cookies:
    - niezbędne pliki cookies, których zadaniem jest umożliwienie korzystania z podstawowych funkcjonalności Platformy Usług Elektronicznych;
    - pliki cookies zapewniające bezpieczeństwo, które służą do kontroli w kwestii nadużyć w procesie korzystania z Platformy Usług Elektronicznych;
    - funkcjonalne pliki cookies, które służą do zapamiętania indywidualnych ustawień Użytkownika.
6. Użytkownik, który nie chce otrzymywać plików cookies, może w każdym momencie zmienić ustawienia przeglądarki internetowej, za pośrednictwem której korzysta z zawartości oferowanej przez Platformę Usług Elektronicznych.
7. Wyłączenie obsługi plików cookies w przeglądarce internetowej, w szczególności niezbędnych dla procesów uwierzytelniania, bezpieczeństwa lub utrzymania preferencji użytkownika może utrudnić, a w niektórych przypadkach nawet uniemożliwić, korzystanie z Platformy Usług Elektronicznych.

8. W celu zarządzania plikami cookies należy postępować zgodnie z informacjami podanymi poniżej (po kliknięciu w hiperłącze):
- o [Internet Explorer](#)
  - o [Google Chrome](#)
  - o [Safari](#)
  - o [Firefox](#)
  - o [Opera](#)
  - o [Safari \(IOS\)](#)
  - o [Windows Phone](#)
  - o [BlackBerry](#)

Korzystanie z Platformy Usług Elektronicznych oznacza wyrażenie zgody na używanie plików cookies zgodnie z niniejszą Polityką Cookies. Jeżeli Użytkownik nie akceptuje zapisów Polityki Cookies powinien zaprzestać korzystania z Platformy Usług Elektronicznych.

## Załącznik nr 2 do Regulaminu Platformy Usług Elektronicznych

### INFORMACJA

#### **o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez Użytkowników z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Usługodawcę**

Usługodawca, wykonując obowiązek informacyjny z art. 6 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2017r., poz. 1219z z późn. zm.), informuje o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez Użytkowników z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Usługodawcę.

Niniejsza informacja dotyczy zagrożeń identyfikowanych jako zagrożenia potencjalne, które powinny być brane pod uwagę mimo stosowania przez Usługodawcę systemów zabezpieczających infrastrukturę przed nieuprawnionym oddziaływaniem osób trzecich.

Do podstawowych zagrożeń związanych z korzystaniem z sieci Internet należą w szczególności:

- a) **złośliwe oprogramowanie** (ang. *malware*) – różnego rodzaju aplikacje lub skrypty mające szkodliwe, przestępcze lub złośliwe działanie w stosunku do systemu teleinformatycznego Użytkownika sieci takie jak wirusy, robaki, trojany (konie trojańskie), keyloggery, dialery;
- b) **programy szpiegujące** (ang. *spyware*) – programy śledzące działania Użytkownika, które gromadzą informacje o Użytkowniku i wysyłają je, zazwyczaj bez jego wiedzy i zgody, autorowi programu;
- c) **spam** - niezamówiona informacja reklamowa (handlowa) przekazywana drogą elektroniczną, rozsyłana jednocześnie do wielu odbiorców;
- d) **wyłudzanie poufnych informacji osobistych** (ang. *phishing*) - wysyłanie fałszywych wiadomości elektronicznych przypominających do złudzenia autentyczne i w konsekwencji pozyskanie osobistych i poufnych informacji dotyczących Użytkownika;
- e) **włamania do systemu teleinformatycznego** Użytkownika z użyciem m.in. takich narzędzi hackerskich jak exploit i rootkit.

Usługodawca informuje, że mimo stosowania rozmaitych technologii zabezpieczających przed ww. zagrożeniami obecnie nie istnieje żadne perfekcyjne zabezpieczenie, które byłoby w stanie przed nimi uchronić Użytkowników.

Użytkownik, aby uniknąć powyższych zagrożeń (a przynajmniej zminimalizować ryzyko ich wystąpienia), powinien zaopatrzyć swój komputer i inne urządzenia elektroniczne, które wykorzystuje podłączając się do Internetu, w program antywirusowy. Program taki powinien być stale aktualizowany, celem zapewnienia najwyższego stopnia ochrony ww. urządzeń.

Ochronę przed zagrożeniami związanymi z korzystaniem przez użytkowników z usług świadczonych drogą elektroniczną zapewniają także:

- a) włączona zapora sieciowa (ang. *firewall*);
- b) używanie oryginalnego systemu i aplikacji, pochodzących z legalnego źródła;
- c) aktualizacja oprogramowania komputerowego, w tym systemu operacyjnego;
- d) nieotwieranie załączników poczty elektronicznej niewiadomego pochodzenia;

- e) czytanie okien instalacyjnych aplikacji, a także ich licencji;
- f) regularne całościowe skany systemu programem antywirusowym i antymalware;
- g) szyfrowanie transmisji danych;
- h) instalacja programów prewencyjnych (wykrywania i zapobiegania włamaniom);
- i) wyłączenie makr w plikach MS Office nieznanego pochodzenia.

Konsekwentne stosowanie przez Usługobiorcę wskazanych powyżej środków bezpieczeństwa pozwala uniknąć potencjalnych niebezpieczeństw związanych z korzystaniem z Internetu.

Zgodnie z art. 6 pkt 2 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną Usługodawca informuje, że funkcja i cel oprogramowania lub danych niebędących składnikiem treści Usług, wprowadzanych przez Spółkę do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Usługobiorca określone zostały w Polityce cookies, stanowiącej Załącznik nr 1 do Regulaminu Platformy Usług Elektronicznych.