



Regulamin świadczenia usługi powiadamiania sms / e-mail

I. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin określa warunki uruchomienia, korzystania i rezygnacji z usługi powiadamiania sms / e-mail oferowanej przez Dąbrowskie Wodociągi Sp. z o.o. w Dąbrowie Górniczej i realizowanej w ramach świadczonych usług taryfowych.
2. Regulamin oraz niezbędne formularze zostały udostępnione na stronie internetowej pod adresem: www.dabrowskie-wodociagi.pl

§ 2

Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

- **Usługodawca** - Dąbrowskie Wodociągi Sp. z o.o. ul. Powstańców 13, 41-300 Dąbrowa Górnicza. Spółka wpisana do Rejestru Przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym w Katowicach - Wschód w Katowicach – Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000091936, NIP 6290012031, wysokość kapitału zakładowego: 97.419.600,00 zł;
- **Odbiorca** – osoba korzystająca z usługi informacyjnej, która jest stroną umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków lub reprezentuje osobę prawną lub inną jednostkę organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, będącą stroną umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z Usługodawcą;
- **urządzenie** – urządzenie umożliwiające odbiór wiadomości tekstowych sms / e-mail (telefon komórkowy, w tym smartfon, tablet, komputer lub inne urządzenie elektroniczne z możliwością odbioru wiadomości tekstowych);
- **sms/e-mail** – krótka wiadomość tekstowa wysyłana do Odbiorcy;
- **zgoda** - „Wniosek aktywacji / aktualizacji / wycofania* usługi powiadamiania sms / e-mail”.

§ 3

Usługa powiadamiania sms / e-mail polega na przesyłaniu przez Usługodawcę informacji o:

- a) awaryjnych lub planowanych pracach skutkujących przerwą w dostawie wody,
- b) innych zdarzeniach powodujących zakłócenia działania sieci wodociągowo-kanalizacyjnej.

II. Warunki aktywacji, aktualizacji lub wycofania usługi powiadamiania sms / e-mail

§ 4

1. Warunkiem korzystania z usługi powiadamiania sms / e-mail przez Odbiorcę jest wyrażenie zgody na otrzymywanie powiadomień sms / e-mail na Urządzenie poprzez wypełnienie i dostarczenie do Usługodawcy formularza „Wniosek aktywacji / aktualizacji / wycofania* usługi powiadamiania sms / e-mail”.
2. Odbiorca zobowiązuje się do niezwłocznej aktualizacji numeru telefonu komórkowego i/lub adresu e-mail służących do świadczenia niniejszej usługi.
3. Odbiorcę obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.
4. Zmiany dotyczące numeru telefonu komórkowego lub adresu e-mail mogą być zgłoszone przez Odbiorcę poprzez wypełnienie i dostarczenie do Usługodawcy formularza „Wniosek aktywacji / aktualizacji / wycofania* usługi powiadamiania sms / e-mail”.
5. Odbiorca ma prawo do rezygnacji z usługi informacyjnej w każdym czasie, a w szczególności, gdy nie zaakceptuje zmian wprowadzonych do niniejszego Regulaminu.
6. Warunkiem rezygnacji z usługi powiadamiania sms / e-mail jest wycofanie zgody na otrzymywanie powiadomień sms / e-mail na Urządzenie poprzez wypełnienie i dostarczenie do Usługodawcy formularza „Wniosek aktywacji / aktualizacji / wycofania* usługi powiadamiania sms / e-mail”.
7. Odbiorca, w przypadkach określonych w punktach 1, 4 i 6 niniejszego paragrafu, może „Wniosek aktywacji / aktualizacji / wycofania* usługi powiadamiania sms / e-mail”, przekazać upoważnionemu pracownikowi Usługodawcy, dostarczyć do Biura Obsługi Klienta w siedzibie Usługodawcy lub przesłać na adres: Dąbrowskie Wodociągi Sp. z o.o., ul. Powstańców 13, 41-300 Dąbrowa Górnicza.

III. Zakres obowiązków i uprawnień

§ 5

1. Usługodawca dołoży wszelkich starań w celu zapewnienia prawidłowego działania usługi powiadamiania, zobowiązując się do wysyłania powiadomień sms / e-mail tylko do tych Odbiorców, którzy spełniają wymagania określone w pkt 5 niniejszego paragrafu oraz wyrazili zgodę na ich otrzymywanie na podany numer telefonu komórkowego i/lub adres e-mail.
2. Usługodawca zobowiązuje się nie dostarczać informacji innych niż określone w § 3.
3. Usługodawca będzie wysyłał powiadomienia sms z identyfikatorem nadawcy wiadomości: WODOCIAGI oraz powiadomienia e-mail z adresu: powiadomienia@dabrowskie-wodociagi.pl.
4. Usługodawca może wysyłać powiadomienia sms / e-mail do Odbiorcy od godz. 4.00 do godz. 23.00.
5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) niedostarczenie powiadomienia sms / e-mail z powodu nieprawidłowo podanego numeru telefonu komórkowego / adresu e-mail,
 - b) niedostarczenie powiadomienia sms / e-mail w sytuacji, gdy Odbiorca będzie znajdował się poza zasięgiem sieci,
 - c) niedostarczenie powiadomienia sms / e-mail w sytuacji, gdy Odbiorca zablokuje odbiór wiadomości sms / e-mail od Usługodawcy,
 - d) niedostarczenie informacji sms / e-mail w sytuacji, gdy Urządzenie Odbiorcy nie będzie włączone,
 - e) niedostarczenie informacji sms / e-mail w sytuacji, gdy z Urządzenia Odbiorcy korzystają osoby nieuprawnione,
 - f) problemy w świadczeniu usług, jeżeli nastąpiły one wskutek zdarzeń, których Usługodawca przy zachowaniu należytej staranności nie był w stanie przewidzieć lub którym nie był w stanie zapobiec, w szczególności w przypadku problemów związanych ze zdarzeniami losowymi o charakterze siły wyższej,
 - g) przerwy w świadczeniu usług zaistniałej z przyczyn technicznych operatorów telefonii komórkowej lub innych przyczyn niezależnych od Usługodawcy.

IV. Tryb postępowania reklamacyjnego

§ 6

1. Usługobiorca ma prawo zgłosić reklamację usługi w formie ustnej lub telefonicznej do Biura Obsługi Klienta Usługodawcy, pisemnie, pocztą elektroniczną na adres: sekretariat@dabrowskie-wodociagi.pl.
2. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie zgodnej ze sposobem jej zgłoszenia.
3. W przypadku reklamacji w formie pisemnej lub elektronicznej czas oczekiwania na odpowiedź wynosi do 14 dni.

V. Postanowienia końcowe

§ 7

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w niniejszym regulaminie z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się wprowadzenie nowych lub nowelizację obowiązujących przepisów prawnych, dostosowanie do koniecznych zmian wprowadzanych w obowiązującym systemie informatycznym i zmiany w ofercie.
2. W przypadku zmiany regulaminu, jego doręczenie odbywać się będzie poprzez wysłanie informacji sms / e-mail na podany we wniosku numer telefonu komórkowego i/lub adres e-mail Odbiorcy oraz umieszczenie stosownego komunikatu na stronie internetowej Usługodawcy pod adresem www.dabrowskie-wodociagi.pl. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia Odbiorcy regulaminu na stronie internetowej Usługodawcy.
3. Korzystanie z usługi powiadamiania sms / e-mail po wprowadzeniu zmian do regulaminu jest równoznaczne z akceptacją zmian i wyrażeniem na nie zgody.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 (RODO), ustawy o ochronie danych osobowych.

§ 8

Regulamin wchodzi w życie z dniem 9 maja 2019 r.