

Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta

I. Pojęcia użyte w regulaminie.

MPWiK – Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o.

eBOK – Internetowe Biuro Obsługi Klienta dla odbiorców MPWiK.

Odbiorca – odbiorca usług MPWiK, w rozumieniu przepisów art. 2 pkt 3 ustawy z dnia 7 czerwca 2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 1437 z późn. zm.).

Użytkownik – Odbiorca zarejestrowany w eBOK, posiadający login oraz hasło.

Login – 6 cyfrowy numer nadany przez MPWiK każdemu z Odbiorców usług. Numer można znaleźć na każdej fakturze rozliczającej usługi w polu: *Nabywca*.

Hasło – składa się ono co najmniej z 8 znaków, zawiera małe i wielkie litery oraz cyfry.

Rejestracja – proces utworzenia konta Użytkownika w eBOK.

II. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin (zwany dalej Regulaminem) określa zasady korzystania z e-BOK w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług internetowych, w tym do dokonywania rozliczeń za pośrednictwem faktur elektronicznych.

2. Akceptacja Regulaminu oznacza:

- zgodę Użytkownika na przetwarzanie jego danych osobowych w zakresie, w jakim będzie to niezbędne do prawidłowego działania e-BOK,
- zgodę na przetwarzanie adresu email w celu rejestracji oraz czynności niezbędnych do obsługi konta użytkownika,
- zapoznanie się z klauzulą informacyjną dotyczącą danych osobowych,
- w przypadku podania podczas rejestracji numeru telefonu zgodę na przetwarzanie nieobowiązkowych danych osobowych w postaci numeru telefonu w celach o charakterze informacyjnym oraz kontaktowym z MPWiK.

3. Dostęp do eBOK możliwy jest poprzez stronę internetową MPWiK www.mpwikmyslowice.pl lub bezpośrednio przez <https://ebok.mpwikmyslowice.pl>.

III. Rejestracja

1. Przed Rejestracją Użytkownik zobowiązuje się do zapoznania się i zaakceptowania Regulaminu.

2. Utworzenie konta Użytkownika może nastąpić tylko przez formularz eBOK.

3. Odbiorca wypełnia formularz zgłoszeniowy umieszczony na stronie <https://ebok.mpwikmyslowice.pl>. Po wypełnieniu i wysłaniu formularza przez Odbiorcę drogą elektroniczną do MPWiK – w ciągu 24h następuje automatyczne przesłanie, na podany w formularzu zgłoszeniowym adres e-mail, informacji zwrotnej zawierającej link aktywacyjny.

4. Przy pierwszym logowaniu Odbiorca powinien zmienić hasło na własne, wygenerowane w e-BOK.

5. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć Login oraz Hasło przed dostępem osób nieupoważnionych.

6. MPWiK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia Loginu Użytkownika lub Hasła przyporządkowanego do loginu przez osoby trzecie.

7. Zmiana Hasła Użytkownika w przypadku jego zapomnienia lub nieupoważnionego użycia odbywa się za pośrednictwem <https://ebok.mpwikmyslowice.com.pl>.

8. Klient może zrezygnować z korzystania z e-BOK poprzez formularz zgłoszeniowy umieszczony na stronie <https://ebok.mpwikmyslowice.com.pl>. Rezygnacja z korzystania z e-BOK jest równoznaczna z rezygnacją z otrzymywania faktur elektronicznych.

IV. Zakres usług

Użytkownik ma możliwość:

- zmiany danych podstawowych i pomocniczych użytkownika
- podglądu treści zawartych umów
- analizy zużycia wody
- podania stanu wodomierza
- sprawdzenia aktualnego stanu konta wraz z odsetkami naliczonymi w notach
- dokonania płatności zgodnie z wystawionymi fakturami
- sprawdzenia daty wystawienia faktury, terminu płatności faktury, kwoty faktury, historii faktur
- zgłoszenia awarii, skargi, reklamacji, zmiany danych osobowych i inne
- podglądu historii zgłoszeń w wybranym przedziale czasowym

V. Warunki korzystania z usług i zakres odpowiedzialności

1. eBOK jest dostępny dla Użytkowników 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
2. W celu korzystania z e-BOK W celu korzystania z e- BOK wymagane jest posiadanie przez Użytkownika opcjonalnie:
 - Systemu operacyjnego Microsoft Windows i przeglądarki internetowej: Chrome, Firefox, Edge, Opera w wersjach aktualnych, wspieranych przez producentów przeglądarek
 - Systemu operacyjnego MAC OS X i przeglądarki internetowej: Chrome, Firefox, Opera, Safari w wersjach aktualnych, wspieranych przez producentów przeglądarek
 - Systemu operacyjnego Linux i przeglądarki: Chrome, Firefox, Opera w wersjach aktualnych, wspieranych przez producentów przeglądarek
 - Do podglądu treści dokumentów (np. faktur) potrzebny jest program do odczytu plików PDF np. Acrobat Reader.
3. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za skutki błędnie wprowadzonych danych do formularza zgłoszeniowego oraz dyspozycje zrealizowane za pomocą e-BOK.
4. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania zakazu używania środków komunikacji elektronicznej oraz dostarczania poprzez eBOK treści i zawartości:
 - powodujących wadliwe działanie systemów informatycznych Spółki,
 - naruszających dobra osób trzecich,
 - niezgodnych z przepisami prawa.
5. MPWiK ma prawo zablokować dostęp do konta, w przypadku stwierdzenia, iż Użytkownik korzysta z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub obowiązującymi przepisami prawa.
6. Dokonując rejestracji w serwisie e-BOK, Użytkownik wyraża zgodę na umieszczenie swoich danych osobowych w bazie MPWiK oraz na ich przetwarzanie dla celów realizacji usług e-BOK.
7. MPWiK nie ponosi odpowiedzialności za konsekwencje braku zabezpieczenia systemów informatycznych Użytkownika.
8. MPWiK nie odpowiada za szybkość i jakość działania infrastruktury informatycznej po stronie Użytkownika.
9. MPWiK ma prawo do zmiany niniejszego Regulaminu. O fakcie tym Użytkownik będzie poinformowany drogą elektroniczną.
10. MPWiK ma prawo do zmiany treści i funkcjonalności eBOK.
11. MPWiK może czasowo zawiesić działanie systemu eBOK w celu dokonania prac konserwacyjnych.
12. MPWiK jako Administrator danych osobowych dba o bezpieczeństwo danych osobowych udostępnionych przez Klientów zgodnie z przepisami ustawy przepisami o ochronie danych osobowych, a w szczególności Rozporządzenia 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, powszechnie zwanego Rozporządzeniem o Ochronie Danych Osobowych („RODO”) i Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 24 maja 2018 r. Poz. 1000).
13. Szczegółowe informacje na temat przetwarzania danych osobowych w MPWiK Mysłowice są zawarte w naszej Polityce Prywatności, która jest dostępna na naszej stronie internetowej pod adresem https://www.mpwikmyslowice.pl/home,15,ochrona_danych_osobowych__polityka_prywatnosci.html lub w siedzibie spółki.
14. MPWiK zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu, w szczególności w razie zmiany obowiązujących przepisów prawa, o czym poinformuje Użytkowników drogą elektroniczną.

VI. Reklamacje i pomoc techniczna.

1. MPWiK może w każdej chwili, bez podania przyczyny modyfikować działanie e-BOK.
2. O zmianach w funkcjonowaniu e-BOK Użytkownicy zostaną powiadomieni drogą elektroniczną.
3. MPWiK podejmie wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie e- BOK, w zakresie posiadanych możliwości technicznych.
4. MPWiK nie odpowiada za szybkość przesłanych danych oraz ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.
5. Zgłoszenie przez Użytkownika reklamacji związanych z funkcjonowaniem e-BOK możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: ebok@mpwikmyslowice.pl
6. Reklamacja rozpoznawana jest w terminie 14 dni od dnia jej zgłoszenia.

VII. Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych.

Działając zgodnie z Ustawą z dnia 10 maja 2018r. o ochronie danych osobowych Dz. U. z 24 maja 2018r. Poz. 1000, oraz Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. zwanego dalej RODO informujemy zgodnie z art. 13 RODO że:

1. Administratorem danych jest Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Mysłowicach., ul. Fabryczna 10, 41-404 Mysłowice; e-mail: mpwik@mpwikmyslowice.pl; tel.: (32) 223 59 30, fax: (32) 223 43 10.
2. Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych: adres korespondencyjny - jw.; e-mail: iod@mpwikmyslowice.pl; tel.: (32) 223 59 30.

3. Podstawą prawną przetwarzania Państwa danych osobowych przez MPWiK Mysłowice jest art. 6 ust. 1 lit. a), b), c), d), f) RODO.
4. Cele przetwarzania danych osobowych to w Państwa przypadku:
 - korzystanie z systemu e-BOK w MPWiK Mysłowice
 - realizacja obowiązków prawnych ciążących na MPWiK Mysłowice.
5. Odbiorcami danych osobowych mogą być, np. uprawnione instytucje lub organy - w zakresie prowadzonych przez nie ustawowych czynności, typu: Policja, Sąd, Prokuratura, Straż Miejska oraz podmioty, z którymi spółka zawarła umowy powierzenia dla realizacji Celów z pkt 4.
6. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres nie dłuższy, niż jest to niezbędne do celów, w których zostały zebrane.
7. Każda osoba, której dane są przetwarzane przez MPWiK Mysłowice, ma prawo żądania do:
 - dostępu do swoich danych osobowych zgodnie z art. 15 RODO
 - sprostowania swoich danych osobowych zgodnie z art. 16 RODO
 - usunięcia swoich danych osobowych zgodnie z art. 17 RODO
 - ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych zgodnie z art. 18 RODO
 - przenoszenia swoich danych osobowych zgodnie z art. 20 RODO
 - wniesienia skargi do organu nadzorczego, tzn. do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).
8. Dane osobowe nie będą przekazywane do państw trzecich lub organizacji międzynarodowych.
9. Państwa dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób automatyczny, w szczególności nie będą podlegać profilowaniu.
10. Podanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do zawarcia umowy jest obligatoryjne. Konsekwencją niepodania danych będzie brak możliwości zawarcia i realizacji umowy, w tym także korzystania z e-BOK.
11. Szczegółowe informacje oraz zasady przetwarzania danych osobowych dostępne są w siedzibie Spółki oraz na stronie internetowej pod adresem: www.mpwikmyslowice.pl w zakładce „Dla klienta”.