

**Regulamin Usługi Komunikaty E-mail**  
**obowiązuje od 23.05.2023 r.**

**§ 1**

**Definicje**

Wyrażenia użyte w niniejszym regulaminie mają następujące znaczenie:

1. **Usługodawca** – Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu, ul. Na Grobli 19, 50-421, NIP: 896-000-02-56, REGON: 930155369, KRS 0000391028 zwany dalej MPWiK S.A.
2. **Regulamin usługi** – niniejszy regulamin Usługi Komunikaty E-mail określający wzajemne obowiązki stron oraz zasady i przedmiot usługi.
3. **Rejestracja** – proces mający na celu uruchomienie Usługi Komunikaty E-mail.
4. **System teleinformatyczny** – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie, przechowywanie i wysyłanie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego (Dz. U. 2004.273.2703 z późniejszymi zmianami).
5. **Usługa Komunikaty E-mail** – usługa świadczona przez Usługodawcę w formie komunikatów tekstowych wysyłanych do Użytkowników, polegająca na powiadamianiu użytkowników o przerwach w dostawie wody na terenie miasta Wrocławia, spowodowanych wystąpieniem awarii lub planowanego wyłączenia, poprzez wysyłanie wiadomości e-mail.
6. **Użytkownik usługi** – podmiot posiadający zdolność do czynności prawnych, który zdecydował się uruchomić Usługę Komunikaty E-mail i stał się aktywnym, zarejestrowanym użytkownikiem w Usłudze Komunikaty E-mail.
7. **Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta** - internetowy moduł systemu obsługi klientów dostępny na stronie internetowej MPWiK S.A. pod adresem: [www.ebok.mpwik.wroc.pl](http://www.ebok.mpwik.wroc.pl), przeznaczony do świadczenia Klientowi.

## § 2

### Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa ogólne warunki korzystania z Usługi Komunikaty E-mail, świadczonych na rzecz Użytkownika usługi, w ramach Systemu teleinformatycznego.
2. Każdy podmiot będący użytkownikiem skrzynki poczty elektronicznej, który poprzez rejestrację w Usłudze Komunikaty E-mail wyraża zgodę na otrzymywanie informacji w postaci wiadomości e-mailowej o treści ustalonej przez Usługodawcę jest Użytkownikiem usługi.
3. Użytkownik wyraża zgodę na zastosowanie wszystkich postanowień niniejszego Regulaminu.
4. Usługodawca Usługi Komunikaty E-mail dołoży wszelkich starań w celu zapewnienia prawidłowego działania Usługi Komunikaty E-mail.

## § 3

### Minimalne wymagania techniczne

1. Otrzymywanie powiadomień e-mailowych o przerwach w dostawie wody będzie możliwe tylko w przypadku:
  - a. Posiadania przez Usługodawcę aktualnego adresu skrzynki mailowej Użytkownika usługi.
  - b. Kiedy adres [komunikaty@mpwik.wroc.pl](mailto:komunikaty@mpwik.wroc.pl) nie będzie blokowany przez antyspamowe ustawienia skrzynki pocztowej Użytkownika usługi.

## § 4

### Zasady korzystania z Usługi Komunikaty E-mail

1. Uprawnione do otrzymywania informacji w postaci bezpłatnych wiadomości e-mailowych o przerwach w dostawie wody są wyłącznie osoby, które dokonają prawidłowej Rejestracji do Usługi Komunikaty E-mail.
2. Prawidłowa Rejestracja będzie polegała na wypełnieniu i odesłaniu za pośrednictwem Elektronicznego Biura Obsługi Klienta lub na adres e -mail: [bok@mpwik.wroc.pl](mailto:bok@mpwik.wroc.pl) formularza rejestracji do usługi oraz akceptacji niniejszego Regulaminu.
3. Użytkownik usługi może zarejestrować się do usługi, przekazując do pięciu adresów e-mail, których jest posiadaczem.
4. Użytkownik usługi zarejestrowany w Usłudze Komunikaty E-mail, który zamierza zrezygnować z używania zarejestrowanych adresów e-mail, ma obowiązek wyrejestrować ww. adresy e-mail z Usługi Komunikaty E-mail, zgodnie z pkt. 6 § 4.

5. Użytkownik usługi ma prawo do zmiany adresów e-mail na które wysyłane będą powiadomienia, wysyłając zlecenie aktualizacji adresu e-mail, podając wszystkie niezbędne dane przekazane w formularzu rejestracji, na adres: [bok@mpwik.wroc.pl](mailto:bok@mpwik.wroc.pl).
6. Użytkownik usługi ma prawo do rezygnacji z korzystania z Usługi Komunikaty E-mail w każdym czasie, dokonując prawidłowego wyrejestrowania się z Systemu teleinformatycznego. Wyrejestrowanie odbywa się za pośrednictwem przesłania wiadomości e-mail, w treści której należy zawrzeć oświadczenie o rezygnacji z usługi oraz wszystkie niezbędne dane przekazane w formularzu rejestracji, na adres: [bok@mpwik.wroc.pl](mailto:bok@mpwik.wroc.pl).
7. Użytkownik usługi zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz dostarczania przez lub do systemów teleinformatycznych Dostawcy Usługi Komunikaty E-mail wiadomości, w szczególności:
  - a. powodujących zaburzenie lub przeciążenie systemów teleinformatycznych Usługodawcy,
  - b. naruszających dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

## § 5

### Przesyłane treści

1. Usługodawca zobowiązuje się każdemu zarejestrowanemu Użytkownikowi usługi przysyłać wyselekcjonowane przez siebie treści dotyczące następujących zagadnień:
  - a. planowanych przerw w dostawie wody,
  - b. awarii na sieci wodociągowej
  - c. ankiet badających zadowolenie z Usługi Komunikaty E-mail.
2. Usługodawca zobowiązuje się do przysyłania informacji o sprawach i zdarzeniach, zgodnie z pkt. 1 §5 dotyczących MPWiK S.A. we Wrocławiu tylko do Użytkowników usługi, którzy dokonali prawidłowej rejestracji do Usługi Komunikaty E-mail.
3. Usługodawca zastrzega, że mimo dołożenia wszelkich starań, wiadomości e-mail mogą zostać wysłane do Użytkownika usługi, u którego nie miała miejsca przerwa w dostawie wody. Zastrzega również, że może nastąpić przerwa w dostawie wody, bez uprzedniego poinformowania wiadomością e-mail. Opisane sytuacje mogą być wynikiem, zmieniającego się zakresu prowadzonych prac na sieci wodociągowej.
4. Usługodawca planuje wysyłać wiadomości e-mail 24h/7 dni w tygodniu, adekwatnie do występujących przerw w dostawie wody.
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do świadczenia usług informacyjno-kontaktowych w celu doskonalenia działań spełniających oczekiwania klientów.

## § 6

### Odpowiedzialność

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a. korzystanie z Usługi Komunikaty E-mail przez osoby nieuprawnione do użytkowania skrzynki poczty elektronicznej i szkody tym spowodowane,
  - b. problemy w świadczeniu Usługi Komunikaty E-mail, jeżeli nastąpiły one wskutek zdarzeń, których Usługodawca przy zachowaniu należytej staranności nie był w stanie przewidzieć, lub którym nie mógł zapobiec, w szczególności w przypadku problemów związanych ze zdarzeniami losowymi o charakterze siły wyższej,
  - c. korzystanie z Usługi Komunikaty E-mail niezgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu i szkody tym spowodowane,
  - d. przerwy w świadczeniu Usługi Komunikaty E-mail zaistniałe z przyczyn technicznych, wynikających z infrastruktury technicznej Usługodawcy lub dostawców połączeń internetowych (np. konserwacja, przegląd, wymiana sprzętu) niezależnych od Usługodawcy.
  - e. ewentualne przeciążenia sieci, przerwy w dostępie do Internetu, przerwy w dostawie energii elektrycznej, które uniemożliwiają Usługodawcy terminowe świadczenie powyższej usługi.
  - f. ewentualne działania crackerów mające wpływ na prawidłowe funkcjonowanie Usługi Komunikaty E-mail.

## § 7

### Płatności

1. Rejestracja w Usłudze Komunikaty E-mail oraz otrzymywania informacji w postaci wiadomości e-mailowych o przerwach w dostawie wody jest bezpłatne.

## § 8

### Ochrona danych osobowych

Zgodnie z art.13 ust. 1-2 RODO\*, MPWiK S.A. niniejszym informuje, że:

1. Administratorem zebranych danych osobowych udostępnionych przez Pana/Panią w formularzu rejestracyjnym w serwisie **Usługi Komunikat Email** jest **MPWiK S.A. z siedzibą przy ul. Na Grobli 19, 50-421 Wrocław**, wpisane do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabrycznej, Wydział VI Gospodarczy KRS pod nr: 0000391028, NIP: 8960000256, REGON: 930155369, zwane dalej „*Administratorem*”.
2. W każdym czasie, w sprawach ochrony Pana/Pani danych osobowych może Pan/Pani skontaktować się z *Administratorem* pisząc na adres: **mpwik@mpwik.wroc.pl** lub telefonując pod numer **+48 071 34 09 655** (w godzinach 8:00-15:00 od poniedziałku do piątku) lub może Pan/ Pani skontaktować się za *Administratorem* za pośrednictwem powołanego przez niego inspektora ochrony danych, pisząc na adres **abi@mpwik.wroc.pl**.
3. Jako Administrator będziemy przetwarzać Pani/Pana dane osobowe, wprowadzone w formularzu rejestracji do Usługi Komunikaty E-mail w celach:
  - a) realizacji rejestracji i umożliwienia korzystania z serwisu Usługi Komunikat E-mail, poprzez wysyłanie komunikatów drogą elektroniczną, (dotyczących m.in. planowanych przerw w dostawie wody, awarii na sieci wodno-kanalizacyjnej), w związku z zaakceptowanym przez Panią/Pana Regulaminem Usługi Komunikaty E-mail (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO\*).
  - b) ewentualnego ustalenia, dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami, a także w celach dowodowych, będącego realizacją prawnie uzasadnionego interesu *Administradora* (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO\*).
4. **Podanie przez Panią/Pana danych osobowych ma charakter dobrowolny, ale jest niezbędne do realizacji rejestracji i korzystania z serwisu Komunikat E-mail. W przypadku niepodania danych w formularzu nie będzie możliwa rejestracja w serwisie Komunikat E-mail oraz korzystanie z usług serwisu.**
5. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych niezbędnych do realizacji usługi serwisu Komunikat E-mail będą lub mogą być:
  - a) podmioty, którym Administrator ma obowiązek przekazywać dane na podstawie obowiązujących przepisów prawa (*m.in. Policja; Straż Miejska; Prokuratura, Sąd*);
  - b) dostawca serwisu Komunikaty E-mail, w celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania serwisu;
  - c) zleceniobiorcy lub wykonawcy usług na rzecz *Administradora* (podmioty przetwarzające) w celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania serwisu, tj.:
    - *dostawcy usług IT,*

- *podmioty świadczące: usługi prawnicze; usługi windykacji należności.*

- 6. Jako Administrator Pana/Pani danych osobowych nie zamierzamy przekazywać Pana/Pani danych osobowych do państwa trzeciego (spoza obszaru UE) ani do organizacji międzynarodowych.**
7. Pana/Pani dane osobowe będą przechowywane przez cały okres korzystania przez Pana/Panią z serwisu Komunikat E-mail do czasu wyrejestrowania się z Systemu teleinformatycznego. Z chwilą wyrejestrowania, zaprzestaniemy przetwarzania Pana/Pani danych osobowych. Pana/Pani dane będą mogły być przetwarzane pomimo wyrejestrowania wyłącznie w takim zakresie i celu w jakim ich przetwarzanie jest niezbędne *Administratorowi* do ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami, a także w celach dowodowych, przez okres 6 lat.
8. Po wyrejestrowaniu oraz upływie okresu prawa do dochodzenia lub obrony przed roszczeniami, Pani/Pana dane zostaną usunięte.
9. Informujemy, że ma Pani/Pan prawo w każdej chwili:
  - a) dostępu do przekazanych Administratorowi danych w każdym czasie oraz otrzymania kopii tych danych, na podstawie art. 15 RODO\*, a także do sprostowania (poprawiania) swoich danych, na podstawie art. 16 RODO\*;
  - b) żądania usunięcia danych na podstawie i w zakresie określonym w art. 17 RODO\* lub ograniczenia ich przetwarzania w przypadkach określonych w art. 18 RODO\*;
  - c) do przenoszenia danych oraz żądania przesłania danych na podstawie art.20 RODO\*.
- 10. Przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych na sposób przetwarzania Pani/Pana danych przez Administratora**

## § 9

### Postanowienia końcowe

1. Dostawca Usługi Komunikaty E-mail zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień niniejszego Regulaminu w razie zmiany przepisów prawnych lub z innej ważnej przyczyny. Informacja o zmianie postanowień Regulaminu zostanie przekazana Użytkownikowi usługi za pośrednictwem Elektronicznego Biura Obsługi Klienta lub drogą elektroniczną na adres e-mail, na który zarejestrowali się do Usługi.
2. W przypadku naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu, w szczególności § 4 pkt. 7 Użytkownik usługi ponosi odpowiedzialność za powstałe szkody. W przypadku poniesienia przez MPWiK S.A. innej szkody z tytułu celowego działania Użytkownika usługi, Użytkownik usługi

będzie zobowiązany do jej naprawienia w całości.

3. Zgłoszenie przez Użytkowników usługi wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących Usługi Komunikaty E-mail możliwe jest za pośrednictwem Elektronicznego Biura Obsługi Klienta, a także poczty elektronicznej na adres e-mail: [bok@mpwik.wroc.pl](mailto:bok@mpwik.wroc.pl), pod numerem telefonu 71 34 09 655 oraz korespondencyjnie na adres Biura Obsługi Klienta Usługodawcy. Reklamacja powinna zawierać opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
4. Każda reklamacja rozpatrywana będzie w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania pod warunkiem, że sprawa nie będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian funkcjonującej Usługi.
5. Wszelkie spory powstałe na tle wykonania niniejszego Regulaminu rozstrzyga Sąd właściwy dla siedziby Usługodawcy.
6. Postanowienia niniejszego regulaminu nie naruszają w żaden sposób jakichkolwiek uprawnień konsumentów wynikających z przepisów prawa.