

# Regulamin Usługi Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (eBOK)

obowiązuje od 10.07.2023 r.

## § 1 Definicje

1. Regulamin – oznacza Regulamin Usługi Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (eBOK), dostępny na stronie [www.mpwik.wroc.pl](http://www.mpwik.wroc.pl) oraz na Platformie eBOK.
2. Ustawa - ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 2460 z późn. zm.).
3. 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 - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 2460 z późn. zm.).
4. Platforma eBOK / Platforma – internetowy moduł systemu obsługi Klientów (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta) dostępny na stronie internetowej Dostawcy eBOK, przeznaczony do świadczenia Użytkownikowi eBOK usługi drogą elektroniczną, w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie.
5. Dostawca eBOK – Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu (MPWiK S.A.).
6. Usługa eBOK – usługa wysyłania i odbierania danych pomiędzy systemem rozliczeniowym (bilingowym) Dostawcy eBOK, a Platformą eBOK za pomocą Systemu Teleinformatycznego.
7. Klient – każdy podmiot posiadający zdolność prawną, który korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych świadczonych przez MPWiK S.A. z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy zawartej z MPWiK S.A. (Dostawcą eBOK) oraz przepisów prawa, posiadający wynikający z umowy indywidualny Numer Klienta.
8. Użytkownik eBOK – Klient zarejestrowany na Platformie eBOK, posiadający indywidualne konto Użytkownika eBOK, login oraz hasło.
9. Przeglądarka internetowa – program komputerowy do przeglądania dokumentów w standardzie HTML niezbędny do korzystania z Platformy eBOK.
10. Rejestracja – proces mający na celu utworzenie indywidualnego konta Użytkownika eBOK.

## § 2 Postanowienia ogólne

1. Regulamin, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną poprzez wykorzystanie Platformy eBOK przez Dostawcę eBOK. Regulamin spełnia wymogi, o których mowa w art. 8 Ustawy.
2. Korzystanie z Platformy eBOK jest możliwe tylko dla Klientów, którzy podczas procesu Rejestracji do Platformy eBOK zaakceptowali Regulamin.
3. Użytkownik eBOK jest zobowiązany do przestrzegania Regulaminu.
4. Prawidłowe korzystanie z Platformy eBOK możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez System Teleinformatyczny Użytkownika eBOK minimalnych wymagań technicznych określonych w § 3 niniejszego Regulaminu.
5. Dostawca eBOK, nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta Użytkownik eBOK, a które uniemożliwiają Użytkownikowi eBOK korzystanie z Platformy.

### **§ 3**

#### **Minimalne wymagania techniczne**

1. Minimalna wymagana rozdzielczość ekranu do poprawnego działania Platformy eBOK to 800x600.
2. Przy korzystaniu z Platformy eBOK zaleca się używanie następujących przeglądarek:
  - a) IE 10.x
  - b) Mozilla FF 15.x
  - c) Opera 12.x
  - d) Chrome 2.x
3. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane, Dostawca eBOK nie gwarantuje poprawności pracy Platformy.
4. W celu zapewnienia pełnej funkcjonalności Platformy eBOK wskazanej w § 4 pkt. 1 niezbędnym jest posiadanie oprogramowania do odczytu plików PDF.

### **§ 4**

#### **Zakres funkcjonalności Platformy eBOK**

1. Użytkownik eBOK może korzystać z następujących funkcji:
  - a) Odczyty – Użytkownik eBOK może podać stan wodomierza, jak również sprawdzić odczyty wodomierza.
  - b) Faktury – Użytkownik eBOK ma możliwość sprawdzenia: daty wystawienia faktury, terminu płatności faktury, kwoty faktury, historię faktur. Posiada również możliwość wydrukowania odpisu z faktur, a także sprawdzenia aktualnego stanu rozliczeń wraz z odsetkami naliczonymi w notach.
  - c) e-faktury – Użytkownik ma możliwość zgłoszenia akcesu do usługi e-faktury, zmiany adresu e-mail dla e-faktury, wycofania akcesu do usługi e-faktury.
  - d) Umowy – Użytkownik eBOK jako Klient korzystający z usług wodociągowo-kanalizacyjnych świadczonych przez MPWiK S.A. z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej umowy, ma możliwość sprawdzenia: numeru zawartej umowy, datę zawarcia umowy, numeru wodomierza przyporządkowanego do umowy.
  - e) Wodomierze – Użytkownik eBOK ma możliwość zgłoszenia zamontowania, wymiany, zdemontowania wodomierza ogrodowego.
  - f) Korespondencja – Użytkownik eBOK ma możliwość zgłaszania spraw dotyczących m.in. jakości wody, zmiany danych strony umowy z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków lub wysłać zapytanie innej treści. Istnieje również możliwość sprawdzenia historii dokumentów wysyłanych do Dostawcy eBOK za pośrednictwem Platformy eBOK.
2. W związku z ciągłym rozwojem Platformy eBOK, zakres funkcjonalności Platformy może ulegać modyfikacjom. Informacje o modyfikacjach są publikowane na Platformie eBOK i nie stanowią zmiany Regulaminu.
3. Dostawca eBOK zastrzega sobie prawo ograniczania lub zmiany zakresu funkcjonalności na czas określony lub bezterminowo.
4. Prezentacje graficzne na Platformie eBOK nie mogą służyć do weryfikacji danych prezentowanych na fakturach, nadrzędne są dane uwidocznione na fakturach.
5. Korzystanie z Platformy eBOK jest bezpłatne.
6. Użytkownik eBOK może w każdej chwili zrezygnować z Platformy eBOK poprzez złożenie odpowiedniej dyspozycji.

### **§ 5**

#### **Pomoc techniczna**

1. Platforma eBOK jest dostępna dla Użytkowników eBOK w trybie ciągłym z wyłączeniem przerw związanych z aktualizacją danych oraz przerw serwisowych.
2. Dostawca eBOK zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do Platformy eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej aktualizacji oraz konserwacji Systemu Teleinformatycznego.

3. Zgłoszenie przez Użytkowników eBOK wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji możliwe jest za pośrednictwem: Platformy eBOK, poczty elektronicznej na adres: bok@mpwik.wroc.pl lub pod numerem telefonu 71 34 09 655. Reklamacja powinna zawierać opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji. Każda reklamacja rozpatrywana będzie w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania pod warunkiem, że sprawa nie będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian funkcjonowania Platformy eBOK.
4. Dostawca eBOK nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łączy transmisyjnych.
5. Dostawca eBOK podejmuje wszelkie starania, aby udostępniać Użytkownikom eBOK wszystkie dane i dokumenty w najkrótszym możliwym terminie. Z uwagi na procedury wewnętrzne związane z weryfikacją i wysyłką dokumentów do Klientów, udostępnienie danych i obrazów dokumentów na Platformie eBOK może nastąpić w kilka dni po ich wystawieniu w systemie rozliczeniowym Dostawcy eBOK. W takim przypadku pełne informacje można uzyskać telefonicznie pod numerem: 71 34 09 655 lub e-mailowo: [bok@mpwik.wroc.pl](mailto:bok@mpwik.wroc.pl).
6. Czasem właściwym dla Platformy eBOK jest czas właściwy dla terytorium Polski.

## **§ 6**

### **Zobowiązania Użytkownika eBOK**

1. Użytkownik eBOK zobowiązany jest zabezpieczyć swoje hasło przed ujawnieniem osobom trzecim.
2. Użytkownik eBOK zobowiązuje się do:
  - a) korzystania z Platformy eBOK w sposób uniemożliwiający wgląd i ingerencję osób trzecich w dane dostępne na Platformie eBOK,
  - b) niezwłocznego wylogowania się z Platformy eBOK po zakończeniu jego użytkowania,
  - c) niezwłocznego powiadomienia Dostawcy eBOK o prawdopodobnym pozyskaniu jego danych przez osoby nieupoważnione.
3. Użytkownik eBOK zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz dostarczania przez lub do Systemu Teleinformatycznego Dostawcy eBOK następujących treści:
  - a) powodujących zaburzenie lub przeciążenie Systemu Teleinformatycznego Dostawcy eBOK,
  - b) naruszających dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
4. Zaleca się, aby Użytkownik eBOK upewnił się przed skorzystaniem z Platformy eBOK, że jego środowisko komputerowe jest bezpieczne. Dostawca eBOK nie kontroluje środowiska komputerowego Użytkownika eBOK. Zaleca się stosowanie programów antywirusowych.
5. W przypadkach szczególnych, mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność Systemu Teleinformatycznego, Dostawca eBOK ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia zakresu świadczenia Usług eBOK oraz do przeprowadzenia niezbędnych prac mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności Systemu Teleinformatycznego, bez wcześniejszego powiadomienia.

## **§ 7**

### **Ochrona danych osobowych**

Zgodnie z art. 13 ust. 1-2 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej jako RODO), Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu niniejszym informuje, że:

1. Administratorem zebranych danych osobowych podanych przez Pana/Panią podczas procesu Rejestracji do Platformy eBOK jest Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów

i Kanalizacji Spółka Akcyjna 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 71 34 09 655 (w godzinach 8:00-15:00 od poniedziałku do piątku) lub może Pan/Pani skontaktować się z 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 w celach:
  - a) realizacji rejestracji i umożliwienia korzystania z funkcjonalności Platformy eBOK (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 Administratora (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 Platformy eBOK. W przypadku niepodania danych w formularzu nie będzie możliwa Rejestracja w Platformie eBOK ani korzystanie z niej.
5. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych niezbędnych do realizacji Usługi eBOK 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 eBOK, w celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Platformy;
  - c) zlezeniobiorcy lub wykonawcy usług na rzecz Administratora (podmioty przetwarzające) w celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Platformy eBOK, 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 Platformy eBOK do czasu rezygnacji z Platformy eBOK. Z chwilą rezygnacji z Platformy eBOK zaprzestaniemy przetwarzania Pana/Pani danych osobowych w tym celu, a Pana/Pani dane będą mogły być przetwarzane 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. Informujemy, że ma Pani/Pan prawo w każdej chwili:
  - a) do uzyskania dostępu do danych osobowych i kopii danych osobowych,
  - b) do sprostowania danych,
  - c) do ograniczenia przetwarzania,
  - d) do przenoszenia danych
  - e) do bycia zapomnianym,na zasadach określonych w odpowiednich przepisach RODO.
9. Przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych na sposób przetwarzania Pani/Pana danych przez Administratora

## **§8**

### **Postanowienia końcowe**

1. Dostawca eBOK zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się: wprowadzenie nowych lub nowelizacje obowiązujących przepisów prawnych, dostosowanie do koniecznych zmian wprowadzanych w obowiązującym Systemie Teleinformatycznym.

2. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, w szczególności § 6 pkt. 3 Użytkownik eBOK ponosi odpowiedzialność za powstałe szkody. W przypadku poniesienia przez Dostawcę eBOK innej szkody z tytułu celowego działania Użytkownika eBOK, Użytkownik eBOK będzie zobowiązany do jej naprawienia w całości.
3. Dostawca eBOK powiadomi o zmianie opisanej w § 8 pkt. 1 poprzez podanie informacji o zmianie Regulaminu na Platformie eBOK.
4. Dostawca eBOK nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w funkcjonowaniu Platformy eBOK wynikające z awarii lub przypadków wadliwego działania Systemu Teleinformatycznego, na które Dostawca eBOK nie ma wpływu.
5. Dostawca eBOK nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Platformy eBOK, jeżeli wynika to z błędnej Rejestracji lub błędnego logowania się Użytkownika eBOK.
6. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usług poprzez Platformę eBOK będą rozpatrywane przez Sąd właściwy dla siedziby Dostawcy eBOK.