

## **Regulamin Usług: eBOK i eBOK mobilny.**

obowiązuje od 07.07.2025 r.

### **§ 1 Definicje**

1. Regulamin – oznacza Regulamin Usług: eBOK i eBOK mobilny, dostępny na stronie [www.mpwik.wroc.pl](http://www.mpwik.wroc.pl) oraz na Platformie eBOK oraz w Usłudze eBOK mobilny
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 Prawo komunikacji elektronicznej (PKE)- ustawa z dnia 12 lipca 2024 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 Usług eBOK i eBOK mobilny – Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu (MPWiK S.A.). nazywany w dalszej części niniejszego Regulaminu Dostawcą.
6. Usługa eBOK – usługa wysyłania i odbierania danych pomiędzy systemem rozliczeniowym (bilingowym) Dostawcy eBOK, a Platformą eBOK za pomocą Systemu Teleinformatycznego.
7. Usługa eBOK mobilny - oprogramowanie stworzone przez Dostawcę eBOK i udostępniane Użytkownikowi za pośrednictwem Google Play, przeznaczone do instalacji w pamięci Urządzenia mobilnego,
8. 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.
9. Użytkownik Usług: eBOK i eBOK mobilny – Klient zarejestrowany na Platformie eBOK, posiadający indywidualne konto Użytkownika eBOK, login oraz hasło nazywany w dalszej części niniejszego Regulaminu Użytkownikiem.
10. Przeglądarka internetowa – program komputerowy do przeglądania dokumentów w standardzie HTML niezbędny do korzystania z Platformy eBOK.
11. Rejestracja – proces mający na celu utworzenie indywidualnego konta Użytkownika eBOK.
12. Google – spółka Google Inc. zarejestrowana w stanie Delaware (USA) z siedzibą pod adresem 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View California 94043, USA, będąca operatorem sklepu internetowego Google Play
13. Google Play - oprogramowanie pod nazwą: Sklep Play, stworzone przez Spółkę Google, przeznaczone dla Urządzeń mobilnych z systemem AndroidTM, umożliwiające korzystanie ze sklepu internetowego Google Play za pośrednictwem Urządzenia mobilnego,
14. Urządzenie mobilne – urządzenie pozwalające na korzystanie z usługi ebok mobilny oraz usługi transmisji danych, w szczególności telefon komórkowy lub tablet, działające w oparciu o system operacyjny AndroidTM,

## **§ 2**

### **Postanowienia ogólne**

1. Regulamin, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną poprzez wykorzystanie Usług: eBOK oraz eBOK mobilny przez Dostawcę Regulamin spełnia wymogi, o których mowa w art. 8 Ustawy.
2. Korzystanie z Usług: eBOK oraz eBOK mobilny jest możliwe tylko dla Klientów, którzy podczas procesu Rejestracji do Platformy eBOK zaakceptowali Regulamin.
3. Użytkownik Usług: eBOK oraz eBOK mobilny jest zobowiązany do przestrzegania Regulaminu.
4. Prawidłowe korzystanie z Usług: eBOK oraz eBOK mobilny możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez System Teleinformatyczny Użytkownika eBOK minimalnych wymagań technicznych określonych w § 3 niniejszego Regulaminu.
5. Dostawca, nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają Użytkownikowi 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 niezbędne jest posiadanie oprogramowania do odczytu plików PDF.
5. Korzystanie z Usługi eBOK mobilny możliwe jest wyłącznie w trybie on-line, w związku z czym niezbędne jest posiadanie przez Użytkownika stałego dostępu do sieci Internet.
6. Wymagania techniczne dla korzystania z Usługi eBOK mobilny:
  - a) W celu prawidłowego i pełnego korzystania z Usługi eBOK mobilny. Użytkownik powinien dysponować urządzeniem mobilnym (smartfon, tablet) z systemem Android w wersji 7.0 lub wyższej z dostępem do sklepu Google Play.
  - b) Dostawca dokłada starań dla zapewnienia jak najszerszej kompatybilności Usługi eBOK mobilny z urządzeniami mobilnymi różnych producentów, ale nie gwarantuje, że usługa będzie działać poprawnie na urządzeniach, na których nie została przetestowana.
  - c) Pobranie i aktywacja Usługi eBOK mobilny wymaga połączenia z internetem. Połączenie z internetem wymaga ponadto odświeżania danych w Aplikacji.
7. Dostawca informuje, że Usługa eBOK mobilny do prawidłowego działania wymaga:
  - a) przynajmniej 3GB całkowitej pamięci urządzenia
  - b) aby system operacyjny pozbawiony był modyfikacji w szczególności modyfikacji polegających na przełamaniu zabezpieczeń producenta urządzenia mobilnego lub producenta systemu operacyjnego (tzw. Jailbreaking czy rooting)
  - c) dostępu do internetu – w czasie instalacji, aktualizacji oprogramowania, aktywacji oraz w momencie korzystania z Usługi eBOK mobilny.
8. Dostawca Usługi eBOK mobilny informuje, że instalacja dostarczonych okresowo aktualizacji może być konieczna dla jej prawidłowego działania i należytego zabezpieczenia zawartych w niej danych. Dostawca rekomenduje instalowanie takich aktualizacji niezwłocznie po ich udostępnieniu za pomocą sklepu Google Play.

9. Użytkownik Usługi eBOK mobilny powinien instalować uaktualnienia systemu operacyjnego zgodnie z zaleceniami producenta swojego urządzenia mobilnego oraz producenta systemu operacyjnego. Brak aktualizacji systemu operacyjnego lub Usługi eBOK mobilny może prowadzić do obniżenia poziomu bezpieczeństwa korzystania z Usługi, a nawet do wycieku danych, za co Dostawca Usługi eBOK mobilny nie ponosi odpowiedzialności.

#### **§ 4**

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

1. Użytkownik może korzystać z następujących funkcji:
  - a) Odczyty – Użytkownik może podać stan wodomierza, jak również sprawdzić odczyty wodomierza.
  - b) Faktury – Użytkownik 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 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 ma możliwość zgłoszenia zamontowania, wymiany, zdemontowania wodomierza ogrodowego.
  - f) Korespondencja – Użytkownik 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 Usług: eBOK oraz eBOK mobilny, zakres funkcjonalności może ulegać modyfikacjom. Informacje o modyfikacjach są publikowane w usługach: eBOK i eBOK mobilny i nie stanowią zmiany Regulaminu.
3. Dostawca zastrzega sobie prawo ograniczania lub zmiany zakresu funkcjonalności na czas określony lub bezterminowo.
4. Prezentacje graficzne w Usługach: eBOK i eBOK mobilny nie mogą służyć do weryfikacji danych prezentowanych na fakturach, nadrzędne są dane uwidocznione na fakturach.
5. Korzystanie z Usług: eBOK i eBOK mobilny jest bezpłatne.
6. Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z Usługi eBOK poprzez złożenie odpowiedniej dyspozycji.
7. Użytkownik może w każdej chwili usunąć usługę eBOK mobilny ze swojego urządzenia.

#### **§ 5**

##### **Pomoc techniczna**

1. Usługa eBOK i eBOK mobilny są dostępne dla Użytkowników w trybie ciągłym z wyłączeniem przerw związanych z aktualizacją danych oraz przerw serwisowych.
2. Dostawca zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do Usług: eBOK oraz eBOK mobilny w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej aktualizacji oraz konserwacji Systemu Teleinformatycznego.
3. Zgłoszenie przez Użytkowników wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji możliwe jest za pośrednictwem: Usług: eBOK, oraz eBOK mobilny oraz 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 14 dni od dnia jej otrzymania pod warunkiem, że sprawa nie będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian funkcjonowania Platformy eBOK.

4. Dostawca nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.
5. Dostawca podejmuje wszelkie starania, aby udostępniać Użytkownikom 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 w usłudze" eBOK i eBOK mobilny może nastąpić w kilka dni po ich wystawieniu w systemie rozliczeniowym Dostawcy 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 Usług: eBOK i eBOK mobilny jest czas właściwy dla terytorium Polski.

## **§ 6**

### **Zobowiązania Użytkownika eBOK**

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

## **§ 7**

### **Ochrona danych osobowych**

1. Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (dalej RODO), informujemy, że Administratorem danych osobowych podanych przez Pana/Panią dla realizacji świadczenia Usług określonych Regulaminem 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 sprawach związanych z ochroną danych osobowych można skontaktować się z **Inspektorem Ochrony Danych**, adres e-mail: [iod@mpwik.wroc.pl](mailto:iod@mpwik.wroc.pl)
3. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane przez **Administradora** wyłącznie:

- a) w celu założenia konta (jeśli Użytkownik zarejestruje konto) i umożliwienia korzystania z funkcjonalności Platformy eBOK i eBok mobilny – tj. realizacji Usług objętych Regulaminem (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO).
  - b) w celu zapewnienia poprawnej komunikacji w zakresie realizowanych Usług (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO)
  - c) w celu ewentualnego ustalenia, dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami, a także w celach dowodowych (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO), .
  - d) w celach archiwalnych, zgodnie z obowiązkiem ciążącym na Administratorze jako podmiocie publicznym (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w związku z brzmieniem ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach).
4. **Administrator** będzie przetwarzał Pani/Pana dane osobowe:
- a) przez czas świadczenia Usług objętych Regulaminem, do czasu usunięcia konta na Platformie eBok oraz eBok mobilny,
  - b) w zakresie i przez okres przewidziany przepisami prawa, do czasu upływu terminu ewentualnych roszczeń wynikających z realizacji Usług (do 6 lat od daty wymagalności roszczenia),
  - c) w zakresie i przez okres przewidziany przepisami prawa, do czasu upływu okresu zapewniającego realizację ciążącego na Administratorze obowiązku archiwizacyjnego (min. 5 lat).
5. Pani/Pana dane osobowe mogą zostać przekazane: dostawcom systemów i usług IT, z którymi współpracuje Administrator, podmiotom świadczącym usługi prawnicze, usługi windykacji należności oraz mogą zostać udostępnione podmiotom, którym Administrator ma obowiązek przekazywać dane na podstawie obowiązujących przepisów prawa.
6. W zakresie wynikającym z RODO i z ograniczeniami w nim wskazanymi posiada Pani/Pan prawo do żądania od Administratora dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania.
7. Ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Więcej informacji dostępnych pod adresem [www.uodo.gov.pl](http://www.uodo.gov.pl)
8. Pani/Pana dane osobowe nie będą wykorzystywane w procesach zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania.
9. Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy przez Administratora. Taki transfer może jednak prowadzić m.in. Microsoft jako dostawca usługi Microsoft 365 w ramach korzystania z globalnych usług chmurowych. Microsoft realizuje transfer poza EOG stosując mechanizmy zabezpieczeń oparte o standardowe klauzule umowne, zgodnie z art. 46 ust. 2 RODO.
10. Panią/Pana danych osobowych ma charakter dobrowolny, ale jest niezbędne w celu korzystania z Platformy eBOK i eBOK mobilny. W przypadku niepodania danych w formularzu rejestracyjnym nie będzie możliwa Rejestracja na Platformie eBOK i w eBok mobilny oraz korzystanie z nich.

## §8

### Postanowienia końcowe

1. Dostawca zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się: wprowadzenie nowych lub nowelizację obowiązujących przepisów prawnych, dostosowanie do koniecznych zmian wprowadzanych w obowiązującym Systemie Teleinformatycznym.
2. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, w szczególności § 6 pkt. 3 Użytkownik ponosi odpowiedzialność za powstałe szkody. W przypadku poniesienia przez Dostawcę eBOK innej szkody z tytułu celowego działania Użytkownika, Użytkownik będzie zobowiązany do jej naprawienia w całości.

3. Dostawca powiadomi o zmianie opisanej w § 8 pkt. 1 poprzez podanie informacji o zmianie Regulaminu w Usłudze: eBOK i eBOK mobilny
4. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w funkcjonowaniu Usług: eBOK i eBOK mobilny wynikające z awarii lub przypadków wadliwego działania Systemu Teleinformatycznego, na które Dostawca nie ma wpływu.
5. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Usług: eBOK i eBOK mobilny, jeżeli wynika to z błędnej Rejestracji lub błędnego logowania się Użytkownika
6. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia Usług: eBOK i eBOK mobilny będą rozpatrywane przez Sąd właściwy dla siedziby Dostawcy.