

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 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 2024 r. poz. 1513 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 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (PKE) (Dz. U. poz. 1221 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 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.

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 oraz 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. Klauzula informacyjna dotycząca zasad przetwarzania przez Dostawcę danych osobowych Użytkownika Usług: eBOK i eBOK mobilny, dostępna jest na stronie mpwik.wroc.pl/klauzula-informacyjna/.

§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.