

REGULAMIN

Regulamin korzystania z Internetowego Systemu Obsługi Klienta

Przed rejestracją w module iBOK należy uważnie przeczytać poniższy regulamin. Rejestrując się klient (zwany dalej użytkownikiem) potwierdza, że zapoznał się z treścią regulaminu i wyraża zgodę na wszystkie postanowienia zawarte w regulaminie.

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin użytkownika modułu Internetowego Biura Obsługi Klienta (iBOK), zwany dalej regulaminem, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Będzinie z siedzibą przy ul. Kościuszki 140, 42-500 Będzin zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym Katowice – Wschód w Katowicach Wydział VIII Gospodarczy pod numerem KRS 0000078165, posiadającą numer NIP 625-19-54-711 oraz REGON 273670861 (dalej: Spółka), w tym w szczególności zasady udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług internetowych (zasady korzystania z modułu internetowego iBOK) oraz zasady zabezpieczania przez MPWiK Sp. z o.o. informacji dotyczących użytkowników (klientów).
2. Regulamin spełnia wymogi art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 1219).
3. Regulamin został udostępniony na stronie internetowej Spółki pod adresem: www.mpwik.bedzin.pl - w formie umożliwiającej jego pozyskiwanie, odtwarzanie i wydrukowanie.
4. Użytkowanie iBOK przez użytkownika (klienta) jest możliwe po wykonaniu procesu rejestracji i otrzymaniu danych dostępowych (identyfikatora i hasła). Dane dostępowe niezbędne do korzystania z modułu iBOK udostępniane są dla użytkownika (klienta) przez MPWiK Sp. z o.o. niezwłocznie po zaakceptowaniu regulaminu korzystania z internetowego biura obsługi klienta, wysyłane listem poleconym lub poprzez uzgodniony wzajemnie przez MPWiK Sp. z o.o. i klienta sposób odbioru danych dostępowych (odbiór osobisty, zaszyfrowana wiadomość e-mail).
5. Korzystanie z iBOK jest możliwe tylko dla Klientów Spółki, którzy zaakceptowali (podpisali) aktualną wersję regulaminu oraz posiadają zawartą pisemną umowę na zaopatrzenie w wodę i/lub odbiór ścieków ze Spółką.
6. Korzystanie z usług iBOK jest nieodpłatne.
7. Prawidłowe korzystanie z iBOK możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny użytkownika minimalnych wymagań technicznych określonych w § 3 regulaminu.

8. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta użytkownik, a które uniemożliwiają użytkownikowi korzystanie z iBOK.
9. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usługi wynikający z błędnej rejestracji użytkownika.

§ 2

Użyte w Regulaminie iBOK określenia oznaczają:

- **Spółka** – Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Będzinie, ul. Kościuszki 140,
- **iBOK** - Internetowe Biuro Obsługi Klienta,
- **Klient** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej ze Spółką pisemnej umowy na zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków,
- **Konto Klienta**- rozumie się przez to część systemu informatycznego udostępniony w sposób autoryzowany wyłącznie jednemu, określone mu użytkownikowi,
- **Użytkownik** - Klient zarejestrowany w iBOK, posiadający swój indywidualny login (identyfikator) oraz hasło,
- **przeglądarka internetowa** - program komputerowy do przeglądania dokumentów w standardzie HTML niezbędny do korzystania z usługi iBOK,
- **login** (identyfikator) - kod nabywcy, który nadawany jest przez Spółkę dla każdego użytkownika w postaci sześciocyfrowego numeru klienta, a w przypadku mniejszej ilości cyfr dopełniony z przodu „0” do wymaganej ilości znaków,
- **hasło** - kombinacja min. 8 znaków (w tym przynajmniej 1 duża litera i 1 cyfra) zapewniająca użytkownikowi wyłączność dostępu do iBOK,
- **rejestracja** - wypełnienie formularza rejestracyjnego do systemu iBOK,
- **logowanie** - wejście do programu iBOK za pomocą loginu i hasła,
- **wylogowanie** - wyjście z programu iBOK poprzez okno „wyloguj się”,
- **system informatyczny (system)** – rozumie się przez to zbiór współdziałających ze sobą urządzeń, programów oraz procedur przy pomocy których MPWiK Sp. z o.o. przyjmuje, przechowuje, przetwarza, chroni udostępnione przez użytkownika (klienta) dane osobowe i informacje gospodarcze,
- **pliki cookies** – są to niewielkie pliki tekstowe wysyłane przez serwer www i przechowywane przez oprogramowanie komputera przeglądarki. Kiedy przeglądarka ponownie połączy się ze stroną, witryna rozpoznaje rodzaj urządzenia, z którego łączy się użytkownik. Cookies ułatwiają

korzystanie z wcześniej odwiedzanych witryn. Użytkownik ma możliwość w każdej chwili wyłączenia lub przywrócenia opcji gromadzenia cookies poprzez zmianę ustawień w przeglądarce internetowej. Gromadzone informacje dotyczą adresu IP komputera, typu wykorzystywanej przeglądarki, rodzaju systemu operacyjnego, informacji o lokalizacji.

§ 3

Wymagania techniczne:

1. Minimalna wymagana rozdzielczość do poprawnego działania iBOK to 1024 x 768.
2. Usługa iBOK dostępna jest dla użytkowników korzystających z przeglądarek internetowych:
 - o Internet Explorer 9.x i nowszej,
 - o Firefox 50.x i nowszej,
 - o Opera 9.x i nowszej,
 - o Chrome 40.x i nowszej.
3. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane Spółka nie gwarantuje poprawności pracy iBOK i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.
4. Dostęp do iBOK możliwy jest poprzez stronę internetową www.mpwik.bedzin.pl lub <https://ibok.mpwi.bedzin.pl>.
5. Spółka gromadzi dane dotyczące korzystania i eksploatacji stron internetowych. Dane te nie są związane z konkretną tożsamością. Archiwizowane dane mogą obejmować informacje o rodzaju używanej przeglądarki, adresie IP komputera, itp.
6. Strona internetowa Spółki wykorzystuje pliki cookies, uruchamiane po stronie klienta (użytkownika). Korzystając ze strony Klient wyraża zgodę na używanie cookies.

§ 4

Rodzaje i zakres usług oferowanych poprzez iBOK udostępnione w następujących zakładkach:

- **Strona główna** - prezentuje użytkownikowi informacje na temat Spółki, podstawowe informacje dotyczące aktualnie zalogowanego użytkownika, wiadomości oraz komunikaty.
- **Faktury** - użytkownik ma możliwość sprawdzenia bilansu należności, obejrzenia bieżącej faktury, jak również przejrzenia historii faktur.
- **Umowy** - zakładka prezentuje informacje dotyczące umów użytkownika, m. in. numer umowy, datę zawarcia umowy, rozpoczęcia umowy, zakończenia umowy, dane sprzedawcy, dane nabywcy, adres posesji, itp.

- **Odczyty** - w module przedstawiona jest lista odczytów dla konkretnego licznika. Podany jest numer licznika, jego lokalizacja i typ. Dodatkowo widoczna jest data odczytu i wartość odczytu w danym dniu.
- **Rozrachunki** - zakładka przedstawia listę wszystkich faktur tj. rodzaje rozrachunków: zapłacone, nie zapłacone, wszystkie.
- **Dokumenty** - w module udostępnione są dokumenty do pobrania.
- **Dane klienta** - w module przedstawione są dane wybranego użytkownika, tj. kod nabywcy, nazwa, adres, NIP, REGON, lista posesji.
- **Podliczniki** - w module zawarta jest informacja dotycząca podliczników tj. numer licznika, daty legalizacji, status, typ licznika, posesja.
- **Zgłoszenia** - moduł odpowiedzialny za kontakty użytkownika ze Spółką. Użytkownik serwisu ma możliwość zgłaszania własnych uwag bezpośrednio do Biura Obsługi Klienta Spółki
- **Zgłoszenia odczytu** - moduł umożliwiający użytkownikowi zgłoszenie odczytu wodomierza do Spółki. Pomimo odczytu zgłoszonego w formie elektronicznej Spółka zastrzega sobie prawo odczytu (kontroli) wodomierza przez inkasenta w terenie, w terminie zgodnym z treścią umowy.
- **Ustawienia** - strona służąca do zmiany ustawień aktualnie zalogowanego użytkownika (tzn. hasła dostępu do iBOK, adresu e - mail oraz nr telefonu kontaktowego).
- **Pomoc** - moduł opisujący użytkownikowi poszczególne moduły iBOK. Szczegółową informację na temat danej zakładki użytkownik uzyskuje poprzez wybranie konkretnej pozycji na małym menu zlokalizowanym z prawej strony ekranu.

§ 5

Rejestracja (utworzenie konta użytkownika):

1. Każdy użytkownik korzystający z usługi iBOK posługuje się loginem (indywidualnym numerem identyfikacyjnym) i hasłem.
2. Dane dostępowe (login i hasło) niezbędne do korzystania z iBOK udostępnione są Klientowi przez Spółkę niezwłocznie po zaakceptowaniu (podpisaniu) niniejszego regulaminu oraz wypełnieniu formularza rejestracyjnego w BOK. Po weryfikacji zgodności danych, dane dostępowe wysyłane są listem poleconym lub poprzez uzgodniony wzajemnie przez MPWiK Sp. z o.o. i klienta sposób odbioru danych dostępowych (odbior osobisty, zaszyfrowana wiadomość e-mail).
3. Login i hasło przyporządkowane są tylko jednemu użytkownikowi. Identyfikator jest niepowtarzalny, niezmienny, przypisany Klientowi przez okres trwania umowy.
4. Użytkownik otrzymuje przydzielony login przez iBOK oraz hasło tymczasowe, które winno być zmienione na własne po pierwszym zalogowaniu.

5. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie trwania umowy.
6. Hasło użytkownika jest przechowywane w postaci zaszyfrowanej, niedostępnej dla innych użytkowników oraz pracowników Spółki.
7. Dane na koncie użytkownika są aktualne na dzień poprzedni.
8. W celu aktualizacji danych teleadresowych, należy zalogować się do modułu iBOK poprzez wpisanie loginu oraz hasła użytkownika oraz w odpowiedniej zakładce zaktualizować dane.

§ 6

Reklamacje

1. Postępowanie reklamacyjne prowadzone jest przez Spółkę, która dołoży wszelkich starań, aby obsługa reklamacji była dokonana z należytą starannością, wnikliwie i terminowo z uwzględnieniem wszystkich okoliczności sprawy.
2. Zgłoszenie przez użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących iBOK możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: g.niedbala@mpwik.bedzin.pl pod numerem telefonu 32 2674218 – 19 w. 367, 368 oraz korespondencyjnie na adres Spółki.
3. Zgłoszenie winno zawierać opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
4. Reklamacja rozpatrywana będzie w terminie do 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia przez Spółkę pod warunkiem, że sprawa nie będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian funkcjonującego oprogramowania.

§ 7

Zakres zobowiązań i odpowiedzialności

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z iBOK zgodnie z postanowieniami niniejszego regulaminu oraz obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności do:
 - o niepodjęcia działań mających na celu odczytanie haseł i danych innych użytkowników,
 - o nie udostępniania haseł osobom trzecim,
 - o wylogowania się niezwłocznie po zakończeniu korzystania z iBOK,
 - o powiadomienia Spółki o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu udostępnionego oprogramowania.
2. Zakazane jest dostarczanie przez użytkownika treści o charakterze bezprawnym.
3. Spółka zapewnia użytkownikom bezpieczeństwo i ochronę danych osobowych.
4. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z naruszenia przez użytkownika postanowień niniejszego regulaminu oraz za działania lub zaniechania dostawcy elektronicznych kanałów komunikacyjnych.
5. Spółka przewiduje chwilowe wstrzymanie dostępności do iBOK w przypadku prowadzenia prac aktualizacyjnych i konserwacyjnych, a także awarii łącza

internetowego, z którego korzysta Spółka, przy czym wszelkie planowane terminy prac ogłoszone zostaną wyprzedzająco w stosownym komunikacie na stronie internetowej Spółki.

6. Spółka nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych, z których korzysta klient.
7. Spółka może, jeżeli jest to konieczne, modyfikować widoczność danych w iBOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane lub informacje dla użytkownika.
8. Korzystanie z iBOK nie zwalnia użytkownika z obowiązku udostępniania osobom reprezentującym Spółkę, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego zgodnie z zapisami art. 7 ustawy z dnia 07.06.2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 1152).
9. Użytkownik iBOK zgadza się na otrzymywanie na podany przez siebie adres email powiadomień od Spółki dotyczących systemu iBOK.

§ 8

Warunki zawierania i rozwiązywania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką zostaje zawarta z klientem, który zaakceptuje warunki niniejszego regulaminu. Spółka zobowiązuje się do świadczenia usługi najpóźniej w drugim dniu roboczym od daty zawarcia umowy.
2. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z użytkowania usługi iBOK w każdym czasie, a w szczególności, gdy nie zaakceptuje zmian wprowadzonych do niniejszego regulaminu.
3. Rozwiązanie umowy, o której mowa w pkt. 1, następuje poprzez wysłanie wiadomości e mail, wysłanie pisma lub faxu.
4. W przypadku naruszenia przez użytkownika warunków regulaminu lub przepisów prawa umowa określona w pkt.1 zostaje rozwiązana w trybie natychmiastowym.
5. W przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, użytkownik zobowiązuje się do powiadomienia Spółki o w/w rozwiązaniu w terminie do 2 dni roboczych osobiście w siedzibie Spółki lub korespondencyjnie na adres Spółki, lub mailowo na adres: g.niedbala@mpwik.bedzin.pl.

W w/w sytuacji pracownik Spółki (Biura Obsługi Klienta) zobowiązany jest podjąć odpowiednie działania w celu zablokowania konta na iBOK oraz powiadomić informatyka (ASI) o rozwiązaniu umowy w terminie do 2 dni roboczych od momentu zaistnienia zdarzenia rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odbiór ścieków.

Użytkownik traci dostęp do systemu iBOK w terminie 14 dni od daty powiadomienia o dezaktywacji jego konta. W takim przypadku użytkownik zobowiązany jest do pobrania wszystkich udostępnionych faktur elektronicznych z serwera iBOK w w/w terminie.

5. Rozwiązanie umowy, o której mowa w ust. 1, skutkuje usunięciem danych osobowych użytkownika oraz unieważnieniem funkcjonującego loginu i hasła z systemu iBOK, przy czym dane osobowe podane w celu świadczenia usług na podstawie regulaminu a

zbędne do świadczenia usług na podstawie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków zostaną natychmiast usunięte.

§ 9

1. Użytkownik wyraża zgodę na wykonanie usługi, polegającej na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemów teleinformatycznych, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 1954 z późn. zmianami) .
2. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w związku ze świadczeniem przez Spółkę usług drogą elektroniczną na podstawie ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 1219).
3. Udostępnione dane są w pełni chronione zgodnie z ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych osobowych z dnia 27.04.2016 r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016 roku) - RODO oraz z ustawą o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2018 roku, poz. 1000).
4. Zgodnie z art.13 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27.04.2016 roku informujemy, iż Administratorem danych osobowych użytkownika jest Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Będzinie ul. Kościuszki 140.

W razie pytań w zakresie ochrony danych osobowych prosimy o kontakt z Inspektorem Ochrony Danych poprzez e-mail: iod@mpwik.bedzin.pl lub telefonicznie 32 267 42 18 wew. 378.

Dane osobowe użytkownika będą przetwarzane przez Spółkę w celu realizacji procesu rejestracji i świadczenia usług w ramach iBOK na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b Rodo. Dostęp do danych osobowych mają pracownicy Administratora upoważnieni do przetwarzania danych osobowych/współpracownicy Administratora na podstawie zawartych stosownych umów/aneksów (w tym umów powierzenia).

Podanie danych jest dobrowolne jednak ich niepodanie będzie skutkowało brakiem możliwości realizacji zleconej usługi i korzystaniem z iBOK.

Użytkownik posiada prawo żądania dostępu do swoich danych osobowych, uzyskania ich kopii, żądania ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia ich przetwarzania a także prawo do przenoszenia danych.

Jednocześnie informujemy, iż można wnieść skargę do organu nadzorczego - Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Dane osobowe użytkownika nie będą przekazywane do Państw trzecich oraz nie będą wykorzystywane w procesach automatycznego profilowania.

Dane osobowe użytkownika będą przechowywane przez czas istnienia aktywnego konta w systemie iBOK. Dane osobowe podane w celu świadczenia usług na podstawie regulaminu a niezbędne do świadczenia usług na podstawie umowy na zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków zostaną natychmiast usunięte, także w przypadku braku możliwości założenia konta iBOK.

5. Użytkownik wyraża zgodę na przesyłanie danych zawartych w formularzu na adres jego poczty elektronicznej.

§ 10

Postanowienia końcowe

1. Spółka zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w niniejszym regulaminie z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się w szczególności wprowadzenie nowych lub nowelizacje obowiązujących przepisów prawnych, dostosowanie do koniecznych zmian wprowadzanych w obowiązującym systemie informatycznym, zmiany w ofercie.
2. W przypadku zmiany regulaminu, jego doręczenie odbywać się będzie poprzez umieszczenie na stronach serwisu <http://www.mpwik.bedzin.pl> stosownego komunikatu. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia użytkownikowi regulaminu na stronie internetowej Spółki. Korzystanie z iBOK po wprowadzeniu zmian do regulaminu równoznaczne jest z wyrażeniem dla nich akceptacji i zrozumienia.