



## Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta

### § 1

#### Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin 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 świadczonych drogą elektroniczną.
2. Regulamin spełnia wymogi art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 344).
3. Regulamin został udostępniony na stronie internetowej Spółki pod adresem: <https://ibok.mpwik.bedzin.pl> – w formie umożliwiającej jego pozyskiwanie, odtwarzanie i wydrukowanie.
4. Wyrażenie zgody na postanowienia regulaminu przy uruchomieniu usługi jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków tego regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy. Przystąpienie do wykonania umowy następuje z chwilą rejestracji.
5. Korzystanie z iBOK jest możliwe tylko dla klientów Spółki, którzy zaakceptowali aktualną wersję regulaminu.
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. zo.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,
- **Użytkownik** – klient zarejestrowany w iBOK posiadający swój indywidualny login oraz hasło,
- **przeglądarka internetowa** – program komputerowy do przeglądania dokumentów w standardzie HTML niezbędny do korzystania z usługi iBOK,
- **login** – kod służący do pierwszej rejestracji użytkownika w iBOK oraz do każdorazowego logowania do systemu. Loginem jest numer Klienta (dostępny na fakturze VAT nad imieniem i nazwiskiem).
- **hasło** - kombinacja min. 8 znaków (w tym przynajmniej 1 duża litera i 1 cyfra) zapewniająca użytkownikowi wyłączność dostępu do iBOK,
- **Paybynet** – system płatności internetowych (<https://www.paybynet.pl>),
- **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”.

### § 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:
  - Internet Explorer 9.x i nowszej,
  - Firefox 50.x i nowszej,
  - Opera 9.x i nowszej,
  - Chrome 40.x i nowszej.
3. W przypadku korzystania z przeglądarek innych niż zalecane Spółka nie gwarantuje poprawności pracy iBOK i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.
4. Dostęp do iBOK możliwy jest poprzez stronę internetową: <https://ibok.mpwik.bedzin.pl>

### § 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, przejrzenia historii faktur, jak również zapłaty za pomocą systemu Paybynet (usługa Paybynet jest płatna);
- **e-Faktura** – użytkownik po akceptacji regulaminu przesyłania i udostępniania faktur w formie elektronicznej e-faktura ma możliwość aktywacji/dezaktywacji usługi. W przypadku umowy zawartej ze współwłaścicielami możliwość aktywacji/dezaktywacji ma tylko osoba reprezentująca;



- **Umowy** – zakładka prezentuje informacje dotyczące umów użytkownika, m. in. numer umowy, datę zawarcia umowy, rozpoczęcia umowy, zakończenia umowy, dane sprzedawcy, dane nabywcy, adres posesji, tp.;
- **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;
- **Analizy** – wizualizacja graficzna w formie wykresu liniowego, kolumnowego albo kołowego udostępnionych użytkownikowi informacji dotyczących zużycia wody oraz rozrachunków.
- **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 Działu 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

Dostęp do iBOK:

1. Korzystanie z usług iBOK jest nieodpłatne.
2. Aby skorzystać z usługi iBOK konieczne jest założenie konta użytkownika.
3. Do założenia konta niezbędne jest wypełnienie formularza rejestracyjnego. W tym celu należy wejść na stronę <https://ibok.mpwik.bedzin.pl>, wybrać opcję „jak się zalogować” a następnie uzupełnić formularz wpisując następujące dane:
  - numer Klienta (dostępny na fakturze VAT nad imieniem i nazwiskiem),
  - hasło (stworzone przez Klienta i niezbędne do logowania – należy je wpisać powtórnie w odpowiedniej rubryce formularza,
  - imię i nazwisko,
  - adres poczty elektronicznej (e-mail),
  - numer ostatniej faktury
  - numer Klienta (analogiczny jak wyżej),



- kod z obrazka (kod CAPTCHA).
- Po wpisaniu danych należy nacisnąć przycisk „zarejestruj”. Jeżeli proces rejestracji został przeprowadzony poprawnie, na ekranie pojawi się komunikat informujący, że konto zostało utworzone prawidłowo i że wpisane dane są weryfikowane przez pracownika Spółki oraz że konto zostanie aktywowane w czasie do 72h. Analogiczny komunikat zostanie wysłany na adres mailowy podany przez użytkownika przy zakładaniu konta.
4. W celu zalogowania się do iBOK, w polach „Użytkownik” oraz „Hasło” należy wpisać odpowiednio: indywidualny numer Klienta dostępny na fakturze VAT (login) oraz hasło ustalone przez Użytkownika na etapie zakładania konta.
  5. Login i hasło przyporządkowane są tylko jednemu użytkownikowi.
  6. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie trwania umowy.
  7. Hasło użytkownika jest automatycznie przechowywane w systemie Spółki w postaci zaszyfrowanej, niedostępnej dla innych użytkowników oraz pracowników Spółki.
  8. W przypadku gdy użytkownik zapomni hasła dostępu do iBOK, na stronie logowania powinien niezwłocznie zaznaczyć opcję „Zapomniałem hasła”, która automatycznie wygeneruje i wyśle nowe, tymczasowe hasło na podany podczas rejestracji adres e-mail. Hasło tymczasowe winno być zmienione na własne po zalogowaniu użytkownika do systemu.
  9. Dane na koncie użytkownika są aktualne na dzień poprzedni.

## § 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 jeden z podanych adresów: a.celka@mpwik.bedzin.pl; p.kusiak@mpwik.bedzin.pl lub pod numerem telefonu 32 267-42-18 wew. 367, 368 oraz korespondencyjnie na adres Spółki.
3. Pisemne 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:
  - niepodejmowania działań mających na celu odczytanie haseł i danych innych użytkowników,
  - nie udostępniania haseł osobom trzecim,
  - wylogowania się niezwłocznie po zakończeniu korzystania z iBOK,



- 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.
- 6. Spółka nie odpowiada za szybkość przesyłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych, z których korzysta użytkownik.
- 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 2019 r. poz. 1437).
- 9. Przez akceptację niniejszego Regulaminu, użytkownik iBOK zgadza się na otrzymywanie na podany przez siebie adres e-mail 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 automatycznie z każdym klientem, który zaakceptuje warunki niniejszego regulaminu. Spółka zobowiązuje się do rozpoczęcia świadczenia usługi w terminie do 72 h od momentu prawidłowo przeprowadzonej rejestracji konta przez użytkownika.
2. Założenie konta na iBOK oraz akceptacja regulaminu są równoznaczne z wyrażeniem zgody na otrzymywanie faktur w postaci elektronicznej.
3. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z użytkowania usługi iBOK w każdym czasie, a w szczególności, gdy nie zaakceptuje zmian wprowadzonych do niniejszego regulaminu.
4. Rozwiązanie umowy, o której mowa w ust. 1, następuje poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres: poczta@mpwik.bedzin.pl lub wysłanie pisma na adres siedziby Spółki.
5. W przypadku naruszenia przez użytkownika warunków regulaminu lub przepisów prawa umowa określona w ust.1 zostaje rozwiązana w trybie natychmiastowym.
6. W przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, konto iBOK, do którego podłączona jest ww. umowa zostanie dezaktywowane w czasie 24h. W takiej



sytuacji użytkownik zobowiązany jest do pobrania wszystkich udostępnionych faktur elektronicznych z serwera iBOK w ciągu 24 h.

7. 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 2019 r. poz. 2460).
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.
3. Udostępnione dane są w pełni chronione zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa w tym w szczególności z Rozporządzeniem 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) – RODO oraz z ustawą o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2019 r., poz. 1781).
4. Zgodnie z art. 13 RODO informujemy, iż administratorem danych osobowych użytkownika jest Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Będzinie ul. Kościuszki 140.
5. W razie pytań w zakresie ochrony danych osobowych prosimy o kontakt z Inspektorem Ochrony Danych poprzez e-mail: [iod@mpwik.bedzin.pl](mailto:iod@mpwik.bedzin.pl) lub telefonicznie 32 267 42 18 wew. 378.
6. 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.
7. Dostęp do danych osobowych mają pracownicy Administratora upoważnieni do przetwarzania danych osobowych/współpracownicy Administratora na podstawie zawartych stosownych umów (umów powierzenia np. w zakresie obsługi informatycznej/oprogramowania).
8. Podanie danych jest dobrowolne jednak ich niepodanie będzie skutkowało brakiem możliwości realizacji zleconej usługi i korzystaniem z iBOK.
9. 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.
10. Jednocześnie informujemy, iż można wnieść skargę do organu nadzorczego - Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
11. 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 zbędne do świadczenia usług na podstawie pisemnej umowy na zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków zostaną natychmiast usunięte, także w przypadku braku możliwości założenia konta iBOK.

12. Użytkownik wyraża zgodę na przesyłanie danych zawartych w formularzu na adres poczty elektronicznej podany w formularzu rejestracyjnym.

## § 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.