



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. 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 z późn. zm.).
3. Regulamin został udostępniony na stronie internetowej Spółki pod adresem: <https://www.mpwik.bedzin.pl/obsługa-klienta/druki-do-pobrania> – w formie umożliwiającej jego otwarcie, wydrukowanie, pobranie.
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.
10. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za system płatności internetowych Paybynet oraz za transakcje zrealizowane w tym systemie.

§ 2

Użyte w Regulaminie iBOK określenia oznaczają:

- **Spółka** – Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o., ul. Kościuszki 140, 42-500 Będzin,
- **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 (kod nabywcy) 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 kod nabywcy – numer dostępny na fakturze VAT nad imieniem i nazwiskiem.
- **hasło** - kombinacja składająca się z min. 10 znaków (zawierająca co najmniej 1 dużą literę, 1 małą literę, cyfrę oraz znak specjalny) zapewniająca użytkownikowi wyłączność dostępu do iBOK, przy tworzeniu hasła użytkownik może również skorzystać z zaleceń Ministerstwa Cyfryzacji określonych na stronie: <https://www.gov.pl/web/baza-wiedzy/jak-tworzyc-bezpieczne-hasla>
- **Paybynet** – system płatności internetowych (<https://www.paybynet.pl>),
- **rejestracja** – czynność polegająca na wypełnieniu formularza rejestracyjnego do systemu iBOK,
- **e-Faktura** – po akceptacji regulaminu i założeniu konta na iBOK użytkownik uzyskuje dostęp do faktur w postaci elektronicznej, w formie plików PDF,
- **logowanie** - wejście do programu iBOK za pomocą loginu (kodu nabywcy) i hasła,
- **wylogowanie** - wyjście z programu iBOK poprzez okno „wyloguj się”.

§ 3

Wymagania techniczne:

1. Do poprawnego działania usługi iBOK wymagane jest używanie jednej z następujących wersji przeglądarek internetowych (przeglądarka musi obsługiwać protokół TLS 1.3.):
 - Microsoft Edge od wersji 79 lub nowsze,
 - Mozilla Firefox od wersji 63 lub nowsze,
 - Google Chrome od wersji 70 lub nowsze,
 - Opera od wersji 57 lub nowsze,
 - Safari od wersji 14.1 lub nowsze.
2. Minimalna rozdzielczość wymagana do poprawnego działania iBOK to 1024 x 768.
3. W przypadku korzystania z przeglądarek innych niż zalecane Spółka nie gwarantuje poprawności pracy iBOK oraz bezpieczeństwa korzystania z serwisu i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.
4. Dostęp do iBOK możliwy jest poprzez stronę internetową: <https://www.mpwik.bedzin.pl/> lub bezpośrednio poprzez adres: <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, aktualności oraz komunikaty;
- **Faktury** – użytkownik ma możliwość sprawdzenia bilansu należności, wglądu do bieżącej faktury, przeglądu częściowej historii faktur jak również pobrania faktur w postaci plików PDF;
- **Umowa** – zakładka prezentuje informacje dotyczące umów użytkownika;
- **Rozrachunki** – zakładka przedstawia listę wszystkich faktur tj. rodzaje rozrachunków: zapłacone, nie zapłacone, wszystkie; zakładka umożliwia również dokonanie zapłaty za pomocą systemu Paybynet (usługa Paybynet jest płatna);
- **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;
- **Wodomierze** – w module zawarte są informacje dotyczące wodomierzy takie jak numer licznika, daty legalizacji, status, dane właściciela, dane posesji itp;
- **System Obiegu Dokumentów** - zakładka zawiera opis obiegu wybranego dokumentu;
- **Analizy** – w module tym dostępne są informacje dotyczące zużycia wody oraz rozrachunków przedstawione w postaci wizualizacji graficznej w formie wykresów liniowego, kolumnowego lub kołowego;
- **Zgłoszenia** – moduł umożliwia kontakt użytkownika iBOK z Działem Obsługi Klienta. Istnieje również możliwość zgłoszenia odczytu wodomierza. Pomimo odczytu zgłoszonego w formie elektronicznej Spółka zastrzega sobie prawo odczytu (kontroli) wodomierza przez inkasenta w terenie, w terminie zgodnym z treścią umowy;
- **Dokumenty** - w module udostępnione są dokumenty do pobrania;
- **Dane Klienta** - w module przedstawione są dane wybranego użytkownika, tj. kod nabywcy (ID Klienta) , nazwa, adres, NIP, REGON, lista posesji;
- **Ustawienia** – strona służąca do zmiany ustawień aktualnie zalogowanego użytkownika - tj. hasła dostępu do iBOK;
- **Pomoc** – moduł opisujący użytkownikowi poszczególne moduły iBOK. Szczegółową informację na temat danej zakładki użytkownik uzyskuje poprzez wybranie konkretnej pozycji na 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 „Nie masz konta? – Zarejestruj się” 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, wymogi jakie powinno spełniać hasło zostały określone w §2 regulaminu,
- imię i nazwisko,
- adres poczty elektronicznej (e-mail),
- numer ostatniej faktury
- kod z obrazka (kod CAPTCHA).

Po wpisaniu danych należy zapoznać się z treścią „Regulaminu świadczenia usługi Internetowego Biura Obsługi Klienta iBOK”, zaznaczyć akceptację postanowień regulaminu i zobowiązania do jego przestrzegania a następnie nacisnąć przycisk „rejestruj”.

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 „Kod nabywcy” oraz „Hasło” należy wpisać odpowiednio: indywidualny numer Klienta dostępny na fakturze VAT oraz hasło ustalone przez użytkownika na etapie zakładania konta. W niektórych przypadkach konieczne będzie również wpisanie kodu tekstowego. W przypadku problemów z odczytem kodu, można go zmienić klikając w pole „odśwież obrazek”.
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 „Przypomnij hasło”. Po skorzystaniu z tej funkcji, na adres e-mailowy użytkownika zostanie wysłany aktywny link służący do zmiany hasła. Nowe hasło do iBOK jest ustanawiane przez użytkownika.
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 e-mail: p.kusiak@mpwik.bedzin.pl; poczta@mpwik.bedzin.pl lub pod numerem telefonu 32 267-42-18/19 wew. 367, 368, 359 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:
 - niepodjęcia 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 ogłaszane będą wyprzedzająco na stronie internetowej MPWiK w zakładce „Aktualności”.
6. Spółka nie odpowiada za szybkość przesłanych 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 2023 r. poz. 537 z późn.zm.).
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, w formie plików PDF dostępnych w systemie iBOK-a, w menu „Faktury”. Użytkownik posiadający konto na iBOK nie będzie otrzymywał faktur w postaci papierowej. Istnieje możliwość otrzymywania faktur w formie papierowej przez użytkownika posiadającego konto na iBOK. W tym celu należy zgłosić takie zapotrzebowanie, w formie pisemnej do Biura Obsługi Klienta.
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 niezbędne 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 z dnia 16.07.2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. z 2024r. poz. 34 z późn.zm.).
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 z dnia 10.05.2018 roku o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2019 r., poz. 1781 z późn.zm.).



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 lub telefonicznie 32 267 42 18/19 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 do informacji, prawo do 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. W sytuacji rezygnacji z konta 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 <https://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.