

## REGULAMIN

### Elektronicznego Biura Obsługi Klienta

#### §1

#### Postanowienia wstępne

1. Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Spółkę, w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta Użytkownika, zapewniającego dostęp do usług za pośrednictwem sieci internetowej, w tym, udostępnienia faktur w formie elektronicznej (e-faktura) oraz innych dokumentów elektronicznych.
2. Regulamin spełnia wymogi art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 r. poz. 344 z późn. zm.).
3. 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 Użytkownika.
4. Korzystanie z eBOK jest możliwe tylko dla Klientów, którzy zapoznali się i zaakceptowali aktualną wersję regulaminu.
5. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają Użytkownikowi korzystanie z eBOK.
6. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usługi wynikający z błędnej rejestracji Użytkownika lub błędnie podanego adresu e-mail.
7. Określenia Regulaminu:
  - a) Administrator – Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Skarżysku-Kamiennej;
  - b) eBOK – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta;
  - c) Klient – osoba fizyczna, prawna lub inna jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej z Administratorem umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków;
  - d) Użytkownik – Klient zarejestrowany w systemie eBOK;
  - e) Aktywacja konta Klienta - przyznanie Klientowi unikalnego numeru/symbolu Użytkownika - loginu oraz nadanie hasła w celu umożliwienia korzystania z eBOK;
  - f) Login – ciąg znaków służący do identyfikacji, podawany przez Użytkownika w czasie logowania w systemie eBOK;
  - g) Hasło – ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie logowania w systemie eBOK.
8. Użytkowanie systemu eBOK jest bezpłatne.

9. Serwis e-BOK jest własnością Miejskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Skarżysku-Kamiennej z siedzibą przy ul. Cichej 8.
10. Dostęp do e-BOK możliwy jest poprzez stronę internetową [www.ebok.mpwik-skarzysko.eu](http://www.ebok.mpwik-skarzysko.eu) lub poprzez zakładkę eBOK na stronie [www.mpwik-skarzysko.eu](http://www.mpwik-skarzysko.eu).

## §2

### Rejestracja Klienta

1. Rejestracja Klienta w e-BOK może nastąpić wyłącznie drogą internetową poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego umieszczonego na stronie [www.ebok.mpwik-skarzysko.eu](http://www.ebok.mpwik-skarzysko.eu) Nowy Odbiorca usług może dokonać rejestracji po otrzymaniu pierwszej faktury za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki.
2. Przed rejestracją Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się z treścią niniejszego Regulaminu.
3. Administrator zastrzega sobie prawo do weryfikacji danych zawartych w formularzu zgłoszeniowym, w tym umocowania osoby składającej formularz zgłoszeniowy.
4. Po weryfikacji danych, login i hasło zostaną wysłane na podany adres email w terminie do 24 godzin od dnia rejestracji w eBOK.
5. Przy pierwszym logowaniu do eBOK Użytkownik powinien zmienić hasło na własne. Użytkownik zobowiązany jest przechowywać login i hasło w sposób zabezpieczający je przed dostępem osób trzecich.
6. Wszystkie pytania związane z systemem eBOK, prosimy kierować na adres email: [bok@mpwik-skarzysko.pl](mailto:bok@mpwik-skarzysko.pl).

## §3

### Korzystanie z eBOK

1. eBOK jest dostępny dla Klientów przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji.
2. Administrator może w każdej chwili, dodawać nowe usługi, modyfikować i zawieszać usługi dostępne w systemie eBOK.
3. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania eBOK.
4. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w przypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa oraz w przypadku rozwiązania umowy o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków.
5. Saldo rozliczeń na dany dzień może nie uwzględniać: wpłat, które nie zostały jeszcze zaewidencjonowane na konto Spółki, wystawionych korekt, zadłużeń objętych sprawami sądowymi oraz odsetek za zwłokę w płatnościach.

#### §4

##### Rodzaje i zakres usług objętych Regulaminem

W ramach systemu eBOK Użytkownik ma możliwość:

- a) sprawdzania i podawania odczytów liczników wodomierzowych tj. podania aktualnego stanu wodomierza, sprawdzenia poprzednich odczytów wodomierza;
- b) dostępu do faktur i not odsetkowych bieżących oraz za poprzednie okresy, a także możliwość ich wydrukowania i sprawdzenia aktualnego stanu rozrachunków;
- c) zgłoszenia akceptacji E-FAKTURY, zmiany adresu e-mail dla E-FAKTUR, wycofania akceptacji E-FAKTURY;
- d) przestania korespondencji m.in.: reklamacji, zgłoszeń, w tym zmiany danych strony umowy, a także wysłania pisma o dowolnej treści oraz wglądu w historię korespondencji.

#### §5

##### Zakres odpowiedzialności

1. Za prawidłowe działanie eBOK odpowiada Administrator.
2. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia identyfikatora oraz hasła przez osoby trzecie.
3. System eBOK działa w oparciu o automatyczne, nie weryfikowane przez pracownika, generowanie informacji. Informacje uzyskane przez Użytkownika systemu eBOK za jego pośrednictwem nie mogą stanowić podstawy roszczeń wobec Administratora. W każdym przypadku nieprawidłowości co do prezentowanych danych należy skontaktować się z pracownikiem Biura Obsługi Klienta w celu ich wyjaśnienia.
4. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem systemu eBOK.

#### §5

##### Reklamacje

1. Użytkownicy systemu eBOK uprawnieni są do składania reklamacji dotyczących działania eBOK.
2. Reklamacje powinny być kierowane na adres Administratora pocztą tradycyjną, lub na adres email: [bok@mpwik-skarzysko.pl](mailto:bok@mpwik-skarzysko.pl).
3. Reklamację wraz ze szczegółowym opisem, należy zgłaszać nie później niż w terminie 7 dni roboczych od dnia, w którym nastąpiło zdarzenie będące przedmiotem reklamacji.
4. Reklamacje wniesione przez osoby nie będące Użytkownikami eBOK pozostają bez rozpatrzenia.
5. Przy rozpatrywaniu reklamacji Administrator opiera się na treści niniejszego Regulaminu oraz przepisach prawa. Po rozpatrzeniu reklamacji Administrator zawiadamia o sposobie

załatwienia reklamacji osobę wnoszącą reklamacje, w takiej formie, w jakiej została wniesiona, lub w inny wybrany przez Administratora sposób.

## § 6

### Klauzula informacyjna - przetwarzanie danych osobowych

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 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) (dalej jako „RODO”), Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Skarżysku- Kamiennej jako administrator danych informuje, że:

1. Administratorem danych osobowych jest Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Skarżysku – Kamiennej przy ul. Cichej 8, 26-110 Skarżysko – Kamienna (dalej jako również „MPWiK” lub „Administrator”), tel. (41) 253 22 73, e-mail: [biuro@mpwik-skarzysko.pl](mailto:biuro@mpwik-skarzysko.pl)
2. W razie jakichkolwiek pytań w zakresie ochrony danych osobowych prosimy o kontakt z Inspektorem Ochrony Danych na adres e-mail: [iod@mpwik-skarzysko.pl](mailto:iod@mpwik-skarzysko.pl)
3. Dane osobowe Klienta będą przetwarzane w celu świadczenia drogą elektroniczną usługi prowadzenia mobilnego konta Biura Obsługi Klienta (eBOK) oraz w związku z realizacją zawartej umowy na podstawie art.6 ust.1 lit. b ogólnego rozporządzenia o ochronie danych nr 2016/679 (Rozporządzenie 2016/679) a także w celu ewentualnego ustalenia lub dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami – podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes MPWiK Sp. z o.o. (art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia 2016/679), polegający na umożliwieniu Spółce obrony przysługujących jej praw. Adres e-mail Klienta będzie przetwarzany w celu wysyłki faktur elektronicznych zgodnie ze złożoną Akceptacją, a jego numer telefonu w celu kontaktowania się w sprawie wystawienia faktury elektronicznej i jej płatności.
4. Podanie danych osobowych jest dobrowolne jednak jest niezbędne w celu świadczenia usługi eBOK. Konsekwencją niepodania danych osobowych jest brak możliwości świadczenia usługi eBOK.
5. Dane osobowe Klienta będą przetwarzane przez okres posiadania przez Klienta konta eBOK, a w zakresie, w jakim przetwarzanie ma za podstawę Klienta zgodę – do czasu jej wycofania. Okres przetwarzania danych osobowych może zostać każdorazowo przedłużony o okres przedawnienia roszczeń, jeżeli przetwarzanie danych osobowych będzie niezbędne dla dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed takimi roszczeniami przez MPWiK Sp. z o.o. Po tym okresie dane będą przetwarzane jedynie w zakresie i przez czas wymagany przepisami prawa, w tym przepisami o rachunkowości.
6. Odbiorcami danych osobowych Klienta będą te podmioty, którym MPWiK Sp. z o.o. ma obowiązek ich przekazywania na gruncie obowiązujących przepisów prawa, a także podmioty świadczące na rzecz MPWiK Sp. z o.o. usługi niezbędne do wykonywania umowy,

w tym świadczenia drogą elektroniczną usługi prowadzenia mobilnego konta Biura Obsługi Klienta (eBOK).

7. Klient ma prawo dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, żądania ich usunięcia, wniesienia sprzeciwu, żądania ograniczenia przetwarzania oraz żądania ich przeniesienia. W przypadku przetwarzania danych Klienta na podstawie udzielonej zgody Klient ma prawo do jej wycofania w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania przed jej wycofaniem. W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z Administratorem lub z Inspektorem Ochrony Danych na dane kontaktowe wskazane wyżej w niniejszej klauzuli.
8. Przysługuje Klientowi również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, jeżeli Klient uzna, że przetwarzanie jego danych jest niezgodnie z celem, dla którego te dane zebrano.
9. Dane osobowe Klienta nie będą przekazywane do państw poza Europejskim Obszarem Gospodarczym.
10. Dane osobowe Klienta nie będą podlegać automatycznym sposobom przetwarzania danych osobowych opierających się na zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji, w tym nie będą podlegać profilowaniu.

## §7

### Postanowienia końcowe

1. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu eBOK.
2. W przypadku zmiany treści Regulaminu eBOK, Administrator zamieści na stronie eBOK jego tekst.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 05.10.2022 r.