

**Regulamin
Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK)**

z dnia 01 czerwca 2018 r.

§ 1

Definicje

1. Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną - ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz. U. 2004.96.959 z późniejszymi zmianami).
2. System teleinformatyczny – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego.
3. Prawo telekomunikacyjne - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. 2004.273.2703 z późniejszymi zmianami).
4. eBOK, Platforma eBOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klientów, internetowy moduł systemu obsługi klientów dostępny na stronie internetowej Dostawcy eBOK, przeznaczony do świadczenia na rzecz Użytkownika eBOK usługi drogą elektroniczną, w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
5. Dostawca eBOK – Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Lesznie będące właścicielem eBOK.
6. Usługa eBOK – usługa wysyłania i odbierania danych pomiędzy systemem Dostawcy eBOK, a Platformą eBOK za pomocą systemów teleinformatycznych.
7. Klient – podmiot wskazany w systemie Dostawcy eBOK, będący odbiorcą usług świadczonych przez Dostawcę eBOK.
8. Użytkownik eBOK - Klient zarejestrowany na Platformie eBOK – posiadający indywidualny login oraz hasło dostępu do eBOK.
9. Przeglądarka internetowa – program komputerowy do przeglądania dokumentów w standardzie HTML niezbędny do korzystania z usługi eBOK.

10. Rejestracja – proces mający na celu utworzenie indywidualnego konta Klienta w eBOK.

11. ePrzelewy – to forma płatności online dokonywana przez Klienta w taki sposób, że po wybraniu formy płatności online, zostaje on przekierowany na stronę logowania swojego banku. Po zalogowaniu Klient otrzymuje gotowy do zaakceptowania formularz przelewu z odpowiednimi danymi. Po zaakceptowaniu przelewu, klient powraca do Platformy eBOK.

12. RODO - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Radu (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).

§ 2

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klientów, zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia przez Dostawcę eBOK usług drogą elektroniczną z wykorzystaniem Platformy eBOK. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej www.mpwik-leszno.pl w zakładce eBOK oraz w siedzibie Dostawcy eBOK. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania na stronie internetowej.

2. Niniejszy Regulamin został opracowany na podstawie w art. 8 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Regulamin zostaje udostępniony Użytkownikowi eBOK przed skorzystaniem z Platformy eBOK, a także w każdym przypadku na żądanie Klienta.

3. Korzystanie z Platformy eBOK jest możliwe tylko przez Użytkowników eBOK, którzy zaakceptowali aktualną wersję Regulaminu.

4. Użytkownik eBOK jest zobowiązany do zaakceptowania Regulaminu w procesie rejestracji na Platformie eBOK.

5. Korzystanie z Platformy eBOK oznacza akceptację niniejszego Regulaminu przez Użytkownika eBOK w jego aktualnym brzmieniu.

6. Użytkownik eBOK zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu.

7. Prawidłowe korzystanie z Platformy eBOK możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny Użytkownika eBOK minimalnych wymagań technicznych określonych w § 3 niniejszego Regulaminu.

8. Dostawca eBOK, nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta Użytkownik eBOK, a które uniemożliwiają korzystanie z Platformy eBOK.

§ 3

Minimalne wymagania techniczne

1. Minimalna wymagana rozdzielczość ekranu monitora komputera do poprawnego działania Platformy eBOK to 800x600 pikseli.
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 użytkowania eBOK.
4. Do prawidłowego działania usług eBOK opisywanych w § 4 pkt. 1 niniejszego Regulaminu niezbędne jest posiadanie oprogramowania do odczytywania plików PDF (Portable Dokument Format).

§ 4

Zakres usług świadczonych poprzez eBOK

1. Użytkownik może korzystać z następujących usług eBOK:
 - a) Odczyty - Użytkownik eBOK może podać stan wodomierza, jak również sprawdzić odczyt wodomierza, przy czym podanie odczytu nie jest równoznaczne z wystawieniem faktury;
 - b) Faktury - Użytkownik eBOK ma możliwość sprawdzenia: daty wystawienia faktury, terminu płatności faktury, kwoty faktury, historii faktur. Posiada również możliwość sprawdzenia aktualnego stanu rozliczeń wraz z odsetkami naliczonymi w notach odsetkowych.
 - c) e-Faktury - Użytkownik eBOK ma możliwość zgłoszenia akceptacji e-Faktury, zmiany adresu email dla e-Faktury, wycofania akceptacji e-Faktury.
 - d) Umowy - Użytkownik eBOK ma możliwość sprawdzenia: numeru zawartej umowy z Dostawcą eBOK, daty zawarcia umowy, numeru wodomierza przyporządkowanego do umowy.
 - e) Wodomierze – Użytkownik eBOK ma możliwość zgłoszenia zamontowania, wymiany, zdemontowania wodomierza ogrodowego.
 - f) Korespondencja - Użytkownik eBOK ma możliwość zgłoszenia spraw dotyczących m.in. awarii, reklamacji, zmiany danych strony umowy zawartej z Dostawcą eBOK, lub wysłać zapytanie innej treści. Istnieje również możliwość sprawdzenia za pośrednictwem Platformy eBOK historii dokumentów wysyłanych do Dostawcy poprzez eBOK.

g) ePłatności - Użytkownik może dokonywać płatności online w formie: ePrzelewy lub płatności kartą online zgodnie z Regulaminem świadczenia usług płatniczych, którego treść jest dostępna na stronie przejściowej przed dokonaniem płatności. Skorzystanie z płatności online wymaga akceptacji Regulaminu świadczenia usług płatniczych.

2. W związku z ciągłym rozwojem Platformy eBOK, zakres funkcjonalny może ulegać modyfikacjom. Informacje o modyfikacjach są publikowane w Platformie eBOK i nie stanowią zmiany Regulaminu.

3. Dostawca eBOK zastrzega sobie prawo ograniczania lub zmiany usług świadczonych w ramach eBOK na czas określony lub bezterminowo.

4. Prezentacje graficzne na Platformie eBOK nie mogą służyć do weryfikacji danych prezentowanych na fakturach, nadrzędne są dane uwidocznione na fakturach.

5. Korzystanie z Platformy eBOK jest bezpłatne.

6. Użytkownik eBOK może w każdej chwili zrezygnować z usług eBOK poprzez złożenie odpowiedniej dyspozycji za pomocą Platformy eBOK.

7. Rezygnacja z korzystania z usług eBOK powoduje automatyczną rezygnację z otrzymywania e-Faktur i tym samym akceptację otrzymywania faktur w formie papierowej.

8. Użytkownicy korzystający z eBOK mogą otrzymywać powiadomienia emailowo w związku z niezapłaconymi fakturami lub notami odsetkowymi, których termin płatności upłynął.

9. Środki pieniężne przekazane za pośrednictwem funkcji płatności bezgotówkowych w eBOK będą przekazywane na konta bankowe w terminie do 2 dni roboczych. Rozliczenia z klientem dokonywane są na podstawie daty wpływu środków na te konta, a nie daty wykonania dyspozycji zapłaty.

§ 5

Pomoc techniczna

1. Platforma eBOK jest dostępna dla Użytkowników eBOK przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu z wyłączeniem przerw związanych z aktualizacją danych oraz przerw serwisowych i technicznych, w związku z tym Dostawca eBOK nie gwarantuje nieprzerwanego i niezakłóconego dostępu do Platformy eBOK. Dostawca eBOK zastrzega sobie również możliwość dokonywania przerw w dostępie do Platformy eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej aktualizacji oraz konserwacji systemu informatycznego.

2. Zgłoszenie przez Użytkowników eBOK wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji możliwe jest za pośrednictwem: eBOK, poczty elektronicznej na adres: ebok@mpwik-leszno.pl lub pod numerem telefonu 65 529 83 44. Reklamacje będą rozpatrywane przez Dostawcę eBOK w terminie 14 dni od ich zgłoszenia. Po rozpatrzeniu reklamacji Dostawca eBOK powiadomi użytkownika eBOK (na piśmie lub mailowo) o sposobie rozpatrzenia reklamacji.

3. Dostawca eBOK nie odpowiada za szybkość przesyłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz wykorzystywanych łączy transmisyjnych.

4. Dostawca eBOK podejmuje wszelkie starania, aby udostępniać Użytkownikom eBOK wszystkie dane i dokumenty dostępne na Platformie eBOK w najkrótszym możliwym terminie. Z uwagi na procedury wewnętrzne związane z weryfikacją i wysyłką dokumentów do klientów, udostępnienie danych i obrazów dokumentów w Platformie eBOK może nastąpić w kilka dni po ich wystawieniu w systemach Dostawcy eBOK. W takim przypadku pełne informacje można uzyskać telefonicznie pod numerem: 65 529 83 44 lub emailowo: ebok@mpwik-leszno.pl .

5. Czasem właściwym dla Platformy eBOK jest czas właściwy dla terytorium Polski.

§ 6

Obowiązku użytkownika eBOK

1. Użytkownik eBOK zobowiązany jest zabezpieczyć swoje hasło dostępu do eBOK przed ujawnieniem osobom trzecim. Użytkownik eBOK ma możliwość dokonania zmiany lub hasła dostępu do eBOK.

2. Użytkownik eBOK zobowiązuje się do:

a) korzystania z Platformy eBOK w sposób uniemożliwiający wgląd i ingerencję osób trzecich w dane dostępne w eBOK,

b) niezwłocznego wylogowania się z Platformy eBOK po zakończeniu jej użytkowania,

c) niezwłocznego powiadomienia Dostawcy eBOK o prawdopodobnym pozyskaniu jego danych przez osoby nieupoważnione. Strona 4 z 5

3. Użytkownik eBOK zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz dostarczania przez lub do systemów teleinformatycznych Dostawcy usługi eBOK następujących treści:

a) powodujących zaburzenie lub przeciążenie systemów teleinformatycznych Dostawcy eBOK,

b) naruszających dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

4. Zaleca się, aby Użytkownik eBOK upewnił się przed skorzystaniem z Platformy eBOK, że jego środowisko komputerowe jest bezpieczne. Dostawca eBOK nie kontroluje środowiska komputerowego Użytkownika eBOK. Zaleca się stosowanie programów antywirusowych.

5. W przypadkach szczególnych, mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność systemu teleinformatycznego, Dostawca eBOK ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia zakresu świadczenia Usług eBOK oraz do przeprowadzenia niezbędnych prac mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności systemu teleinformatycznego, bez wcześniejszego powiadomienia Użytkowników eBOK.

6. Użytkownik eBOK zobowiązany jest zabezpieczyć swój login oraz hasło przed dostępem osób nieupoważnionych. Użytkownik eBOK ponosi wyłączną i całkowitą odpowiedzialność za wszystkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do eBOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie loginu i hasła Użytkownika eBOK.

§ 7

Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych jest Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Lesznie przy ul. Lipowej 76A, tel. 655298311, e-mail: sekretariat@mpwik-leszno.pl zwany dalej Administratorem; Administrator prowadzi operacje przetwarzania danych osobowych.

2. Funkcjonujący dotąd Administrator Bezpieczeństwa Informacji staje się Inspektorem Ochrony Danych, kontakt e-mail: iod@mpwik-leszno.pl.

3. Dane osobowe przetwarzane będą w następujących celach:

a. realizacji przez Administratora świadczenia usługi drogą elektroniczną z wykorzystaniem Platformy eBOK lub podjęcia czynności niezbędnych do jej świadczenia (podstawa prawna przetwarzania: art. 6 ust. 1, lit. a RODO),

b. wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Administratorze w związku z prowadzeniem działalności i realizacją świadczenia usługi eBOK (podstawa prawna przetwarzania: art. 6, ust.1 lit. c RODO),

c. marketingu i promocji, produktów i usług oferowanych przez Administratora (podstawa prawna przetwarzania: art. 6, ust. 1 lit. a RODO),

d. wewnętrznych celów administracyjnych Administratora, w tym sprawozdawczych, statystycznych i raportowania.

4. W związku z przetwarzaniem danych w celach wskazanych ww. punkcie 3 dane osobowe mogą być udostępnione innym odbiorcom lub kategoriom odbiorców danych osobowych. Odbiorcami danych mogą być:

a. Podmioty upoważnione do odbioru danych osobowych na podstawie odpowiednich przepisów prawa.

b. Podmioty biorące udział w realizacji świadczenia usługi eBOK.

5. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji wskazanych ww. pkt. 3 celów przetwarzania, tj.:

a. w zakresie realizacji świadczenia usługi eBOK z Administratorem. Przez okres do czasu zakończenia jej realizacji, do czasu wycofania zgody na takie przetwarzanie,

b. w zakresie wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Administratorze w związku z prowadzeniem działalności i realizacją świadczenia usługi eBOK, przez okres do czasu wypełnienia tych obowiązków przez Administratora,

- c. w zakresie marketingu i promocji produktów i usług oferowanych przez Administratora, przez okres do czasu wycofania zgody na takie przetwarzanie, Strona 5 z 5
- d. w zakresie wewnętrznych celów administracyjnych, przez okres do czasu wypełnienia prawnie uzasadnionych interesów Administratora stanowiących podstawę tego przetwarzania lub do czasu wniesienia sprzeciwu wobec tego przetwarzania.
6. Użytkownik eBOK posiada prawo do:
- a. żądania od Administratora dostępu do swoich danych osobowych,
 - b. sprostowania danych osobowych,
 - c. usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
 - d. wniesienia sprzeciwu wobec takiego przetwarzania danych osobowych,
 - e. przenoszenia danych.
7. W przypadku uznania, że przetwarzanie przez Administratora danych osobowych narusza przepisy RODO, przysługuje prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego.
8. W przypadku, w których przetwarzanie danych odbywa się na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO, tj. zgody na przetwarzanie danych osobowych, przysługuje prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
9. Dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.
10. W zakresie, jakim przetwarzanie danych następuje w celu realizacji świadczenia usługi eBOK u Administratora, podanie danych jest warunkiem koniecznym do realizacji świadczenia usługi eBOK. Podanie danych osobowych ma charakter dobrowolny, jednak konsekwencją niepodania tych danych będzie brak możliwości realizacji świadczenia usługi eBOK u Administratora.

§ 8

Postanowienia końcowe

1. Dostawca eBOK zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się w szczególności: wprowadzenie nowych lub zmiany obowiązujących przepisów prawa lub dostosowanie do koniecznych zmian wprowadzanych w obowiązującym systemie informatycznym.
2. W przypadku naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu, w szczególności § 6 pkt. 3 Użytkownik ponosi odpowiedzialność wobec Dostawcy eBOK za powstałe szkody. W przypadku poniesienia przez Dostawcę eBOK innej szkody z tytułu celowego działania Użytkownika eBOK, Użytkownik eBOK będzie zobowiązany do jej naprawienia w całości, a z kolei Dostawca eBOK będzie uprawniony do zablokowania konta Użytkownika eBOK.
3. Dostawca eBOK powiadomi o zmianie opisanej w § 7 pkt. 1 poprzez podanie informacji o zmianie Regulaminu na Platformie eBOK.

4. Regulamin jest dostępny w Platformie eBOK.
5. Dostawca eBOK nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług wynikające z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych, na które Dostawcy eBOK nie ma wpływu.
6. Dostawca eBOK nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Platformy eBOK, jeżeli wynika to z błędnej rejestracji lub błędnego logowania się Użytkownika.
7. Informacje uzyskane za pośrednictwem eBOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez Dostawcę eBOK postanowień umów zawartych z Użytkownikami eBOK, w szczególności błędnych rozliczeń. Dostawca eBOK nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem eBOK.
8. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym eBOK oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą eBOK.
9. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usługi poprzez Platformę eBOK będą rozpatrywane w ramach jurysdykcji sądów polskich.