



Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK)

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klientów, zwany dalej Regulaminem, określa zakres, zasady świadczenia usług drogą elektroniczną poprzez wykorzystanie Platformy eBOK przez Miejskie Wodociągi i Kanalizację w Kędzierzynie-Koźlu Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością, jako dostawcy usług związanych z zaopatrzeniem w wodę i odprowadzaniem ścieków. Regulamin opisuje również warunki korzystania z Platformy eBOK. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej **ebok.mwik.com.pl** w zakładce **Rejestracja** oraz w siedzibie Dostawcy eBOK. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania na stronie internetowej.
2. Regulamin spełnia wymogi regulaminu, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t. j. Dz. U. z 2017 r., poz. 1219 ze zm.)
3. Korzystanie z Platformy eBOK jest możliwe tylko dla Użytkowników, którzy zaakceptowali aktualną wersję Regulaminu.
4. Pojęcia użyte w Regulaminie:
 - a) **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).
 - b) **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.
 - c) **Prawo telekomunikacyjne** - Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. 2004.273.2703 z późniejszymi zmianami).
 - d) **eBOK, Platforma eBOK** - Elektroniczne Biuro Obsługi Klientów, internetowy moduł systemu obsługi klientów dostępny na stronie internetowej Dostawcy eBOK, przeznaczony do świadczenia Klientowi, Użytkownikowi eBOK usługi drogą elektroniczną, w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
 - e) **Dostawca eBOK** – Miejskie Wodociągi i Kanalizacja w Kędzierzynie-Koźlu Spółka z o.o., w skrócie MWiK.
 - f) **Usługa eBOK** – usługa wysyłania i odbierania danych pomiędzy systemem Dostawcy eBOK, a Platformą eBOK za pomocą systemów teleinformatycznych.
 - g) **Klient** – Odbiorca usług zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków, będący odbiorcą usług świadczonych przez Dostawcę eBOK.
 - h) **Użytkownik** - Klient zarejestrowany w Platformie eBOK - posiadający indywidualny login oraz hasło dostępu do eBok.
 - i) **Przeglądarka internetowa** – program komputerowy do przeglądania dokumentów w standardzie HTML niezbędny do korzystania z usługi eBOK.
 - j) **RODO** - Rozporządzenie 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).
 - k) **Umowa** – umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków zawarta przez Klienta z MWiK.

§ 2

Rodzaje i zakres usług objętych Regulaminem

1. eBOK to serwis, który umożliwia dostęp do aktualnych informacji i rozliczeń, które wynikają z zawartych z MWiK Umów. Serwis umożliwia podgląd umów, pobieranie obrazów faktur, podawanie odczytów wodomierzy zliczających ilość wody bezpowrotnie zużytej, zamawianie usług związanych z zaplombowaniem wodomierzy zliczających ilość wody bezpowrotnie zużytej, zarządzanie powiadomieniami oraz możliwość



kontaktowania się z MWiK za pośrednictwem formularza kontaktowego. Aktualny zakres usług w ramach Serwisu eBOK znajduje się w § 7.1 niniejszego Regulaminu.

2. Zakres usług Platformy eBOK może się zmieniać. Informacje o modyfikacjach opublikowane zostaną na stronie internetowej ebok.mwik.com.pl z 14-dniowym wyprzedzeniem. W przypadku braku zgody na zmiany zakresu usług serwisu, istnieje możliwość rezygnacji. Brak rezygnacji z usług serwisu oznacza, iż wprowadzone zmiany stają się wiążące.

§ 3

Warunki przystąpienia oraz rezygnacji z Usługi eBOK

1. Usługobiorca jest zobowiązany do zaakceptowania Regulaminu w procesie rejestracji do platformy eBOK (warunek konieczny).
2. Po zaakceptowaniu tego Regulaminu Klient jest zobowiązany do jego przestrzegania.
3. Wynikiem akceptacji Regulaminu oraz rejestracji na Platformie eBOK będzie założenie konta w serwisie.
4. Każdy, kto dokonuje rejestracji na Platformie eBOK, działając w imieniu i na rzecz Klienta, zobowiązany jest do posiadania stosownego umocowania.
5. Rezygnacja z usług Platformy eBOK, możliwa jest w każdej chwili poprzez złożenie dyspozycji odwołania za pośrednictwem:
 - platformy eBOK poprzez formularz kontaktowy,
 - drogą emailową na skrzynkę ebok@mwik.com.pl,
 - osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
6. Rezygnacja, o której mowa w ust. 5, nie wiąże się z ponoszeniem przez Klienta jakichkolwiek dodatkowych kosztów.
7. Rezygnacja, o której mowa w ust. 5, nie wiąże się z rezygnacją z Umowy.

§ 4

Warunki korzystania z Usługi eBOK

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, w związku z tym Dostawca eBOK nie gwarantuje nieprzerwanego i niezakłóconego dostępu do Platformy eBOK. Dostawca eBOK zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do Platformy eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej aktualizacji oraz konserwacji systemu informatycznego.
2. Z uwzględnieniem postanowień § 2 ust. 2 Regulaminu, Dostawca eBOK może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować usługi dostępne w Serwisie eBOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe usługi.
3. Czasem właściwym dla Serwisu eBOK jest czas właściwy dla terytorium Polski.
4. Dostęp do Serwisu eBOK wymaga – w celu autoryzacji – podania przez Państwa Loginu oraz Hasła.
5. Klient jest zobowiązany zabezpieczyć Login oraz Hasło przed dostępem osób trzecich.
6. Klient ma możliwość zmiany Hasła na inne, w dowolnym momencie, po zalogowaniu się na Platformie eBOK.
7. Klient ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki, które ewentualnie wynikną z użycia Loginu lub Hasła przez osoby trzecie.
8. Klient jest zobowiązany na bieżąco sprawdzać, czy wszystkie dyspozycje na jego koncie zostały przez niego zlecone. W przypadku pojawienia się jakichkolwiek nieprawidłowości Klient jest zobowiązany niezwłocznie poinformować o ich wystąpieniu Dostawcę eBOK.
9. Dostawca usługi eBOK nie jest zobowiązany w żaden sposób do kontroli środowiska komputerowego Klienta. Dbanie o bezpieczne środowisko komputerowe należy do Klienta. Dostawca eBOK nie ponosi odpowiedzialności za działania jakichkolwiek programów destrukcyjnych (np. wirusów) w urządzeniu Klienta.
10. Zakazane jest dostarczanie do systemów teleinformatycznych Dostawcy eBOK lub poprzez nie treści, które:
 - a) powodują zachwianie pracy lub przeciążenie Systemów teleinformatycznych Dostawcy eBOK,
 - b) naruszają dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub są niezgodne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.



11. W przypadku Klienta, wobec którego wszczęto postępowanie sądowe lub egzekucyjne, mogą zostać naliczone dodatkowe koszty postępowania, które nie zostaną wykazane w saldzie rozliczeniowym na Platformie eBOK.
12. 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.

§ 5.

Minimalne wymagania techniczne

1. Minimalna wymagana rozdzielczość ekranu do poprawnego działania Platformy eBOK to 800x600.
2. Przy korzystaniu z Platformy eBOK zaleca się używanie aktualnych wersji następujących przeglądarek: Internet Explorer, Microsoft Edge, Chrome, Mozilla FireFox, Opera.
3. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane, Dostawca eBOK nie gwarantuje poprawności pracy eBOK.
4. Do prawidłowego działania usług eBOK zawartych w § 7 ust. 1 niezbędne jest posiadanie oprogramowania do odczytywania plików PDF (Portable Dokument Format).

§ 6

Rejestracja na Platformie eBOK

1. Klient może posiadać kilka kont na Platformie eBOK w zależności od ilości zawartych Umów.
2. Zarejestrowanie Klienta jako Użytkownika może nastąpić po wypełnieniu wniosku drogą elektroniczną.
3. Celem rejestracji Klient jest zobowiązany wypełnić i wysłać poniższy formularz zgłoszeniowy umieszczony na stronie <https://ebok.mwik.com.pl> :

Wszystkie widoczne poniżej pola są wymagane.

- Numer Klienta

- Imię i nazwisko lub nazwa firmy

- Adres

- Numer ostatniej faktury

- Kwota ostatniej faktury

- Adres e-mail

- Numer telefonu

- Akceptuję **Regulamin eBOK** (TAK / NIE).
- Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych przez administratora danych Miejskie Wodociągi i Kanalizacja w Kędzierzynie-Koźlu Spółka z o. o., Kędzierzyn-Koźle, Filtrowa 14 w celu świadczenia usługi Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK). Podanie danych jest dobrowolne. Podstawą przetwarzania danych jest moja zgoda. Odbiorcami danych mogą być podmioty zajmujące się obsługą informatyczną administratora danych. Mam prawo wycofania zgody w dowolnym momencie. Dane osobowe będą przetwarzane do ewentualnego odwołania zgody, a po takim odwołaniu, przez



okres przedawnienia roszczeń przysługujących administratorowi danych i w stosunku do niego. Mam prawo żądania od administratora dostępu do moich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego. W przypadku pytań dotyczących przetwarzania danych osobowych, prosimy o kontakt z administratorem eBOK.

- Akceptuję (TAK / NIE)
 - Wyrażam zgodę na otrzymywanie wiadomości SMS oraz akceptuję Regulamin Usług SMS (TAK / NIE).
4. **Numer Klienta** jest drukowany na fakturach za wykonaną usługę zaopatrzenia w wodę i odprowadzania ścieków.
 5. Po wypełnieniu formularza, na podany w formularzu zgłoszeniowym adres e-mail, Klient otrzyma informację zwrotną, zawierającą link aktywacyjny do eBOK.
 6. Przy pierwszym logowaniu do systemu eBok Klient otrzymuje status Użytkownika i powinien dokonać zmiany hasła wygenerowanego w eBok.
 7. Korzystanie z Platformy eBOK oznacza akceptację niniejszego Regulaminu w jego aktualnym brzmieniu.
 8. Prawidłowe korzystanie z Platformy eBOK możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny Użytkownika eBok minimalnych wymagań technicznych określonych w § 5 niniejszego Regulaminu.
 9. Dostawca eBOK, nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają Użytkownikowi korzystanie z eBOK.
 10. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Dostawca eBOK zobowiązany jest zablokować dostęp do konta Użytkownika w terminie 30 dni od daty rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

§ 7.

Zakres usług oferowanych poprzez eBOK

1. Użytkownik może korzystać z następujących usług:
 - a) **Odczyty** - Użytkownik może podać stan wodomierza, jak również sprawdzić odczyty wodomierza.
 - b) **Faktury** - Użytkownik ma możliwość sprawdzenia: daty wystawienia faktury, terminu płatności faktury, kwoty faktury, historię faktur. Posiada również możliwość wydrukowania odpisu z faktur, a także sprawdzenia aktualnego stanu rozliczeń wraz z odsetkami naliczonymi w notach.
 - c) **Umowy** - Użytkownik ma możliwość sprawdzenia: numeru zawartej umowy, datę zawarcia umowy, numeru wodomierza przyporządkowanego do umowy oraz ma dostęp do treści umowy.
 - d) **Wodomierze** - Użytkownik ma możliwość zgłoszenia zamontowania, wymiany, zdemontowania wodomierza zliczającego ilość wody bezpowrotnie zużytej zamontowanego na instalacji wewnętrznej u Odbiorcy .
 - e) **Korespondencja** - Użytkownik ma możliwość zgłoszenia spraw dotyczących m.in. awarii, reklamacji jakości wody, zmiany danych strony umowy, lub wysłać zapytanie innej treści. Istnieje również możliwość sprawdzenia historii dokumentów wysyłanych do Dostawcy eBOK za pośrednictwem Platformy eBOK.
2. Dostawca eBOK zastrzega sobie prawo ograniczania lub zmiany usług na czas określony lub bezterminowo.
3. Prezentacje graficzne na Platformie eBOK nie mogą służyć do weryfikacji danych prezentowanych na fakturach, nadrzędne są dane uwidocznione na fakturach.

§ 8.

Pomoc techniczna

1. Zgłoszenie przez Użytkowników wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji możliwe jest za pośrednictwem: eBOK, poczty elektronicznej na adres e-mail ebok@mwik.com.pl lub telefonicznie pod numerem (77) 4801308, (77) 4801309, (77) 4801310.



2. Reklamacje, wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji, należy zgłaszać niezwłocznie po wystąpieniu usterki.
3. 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.
4. Dostawca eBOK nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.
5. Dostawca eBOK podejmuje wszelkie starania, aby udostępnić Użytkownikom eBOK wszystkie dane i dokumenty 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 do kilku dni po ich wprowadzeniu do systemów Dostawcy eBOK. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości pełne informacje można uzyskać telefonicznie pod numerem (77) 4801308, (77) 4801309, (77) 4801310 lub e-mail ebok@mwik.com.pl.

§ 9.

Ochrona danych osobowych

Informację o przetwarzaniu danych osobowych stanowi załącznik do Regulaminu – o nazwie Klauzula Informacyjna.

§ 10.

Postanowienia końcowe

1. Dostawca eBOK zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się: wprowadzenie nowych lub nowelizacje obowiązujących przepisów prawnych, dostosowanie do koniecznych zmian wprowadzanych w obowiązującym systemie informatycznym.
2. W przypadku naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu, Użytkownik ponosi odpowiedzialność za powstałe szkody. W przypadku poniesienia przez Dostawcę eBOK innej szkody z tytułu celowego działania Użytkownika, Użytkownik będzie zobowiązany do jej naprawienia w całości.
3. Dostawca eBOK powiadomi o zmianie opisanej w § 10 ust. 1 poprzez podanie informacji o zmianie Regulaminu w Platformie eBOK. Dalsze korzystanie z usług EBOK uzależnione będzie od akceptacji zmian Regulaminu.
4. Dostawca eBOK nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług wynikające z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych, na które Dostawca eBOK nie ma wpływu.
5. Dostawca eBOK nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Platformy eBOK, jeżeli wynika to z błędnej rejestracji lub błędnego logowania się Użytkownika.
6. W przypadkach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają postanowienia aktów normatywnych, w tym w szczególności odpowiednio:
 - a) Kodeks cywilny,
 - b) Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
7. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usługi poprzez Platformę eBOK będą rozpatrywane w ramach jurysdykcji sądów polskich.



Załącznik – Klauzula informacyjna do Regulaminu eBOK

1. Administratorem danych osobowych są Miejskie Wodociągi i Kanalizacja Spółka z o.o. z siedzibą w Kędzierzynie-Koźlu, ul. Filtrowa 14, tel. (77) 4801300, e-mail: sekretariat@mwik.com.pl zwany dalej Administratorem. Administrator prowadzi operacje przetwarzania danych osobowych.
2. W związku z rejestracją na Platformie eBOK dane osobowe Użytkowników 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.
3. W związku z przetwarzaniem danych w celach wskazanych ww. ust. 2 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.
4. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji wskazanych ww. ust. 2 celów przetwarzania, tj.:
 - a) w zakresie realizacji świadczenia usługi eBOK z Administratorem. Przez okres do czasu zakończenia jej realizacji lub 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
 - 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.
5. 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 sposobu przetwarzania danych osobowych,
 - e) przenoszenia danych.
6. W przypadku uznania, że przetwarzanie przez Administratora danych osobowych narusza przepisy RODO, przysługuje prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
7. 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.
8. Dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.
9. 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.