

REGULAMIN INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA eBOK

I. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady i zakres świadczenia usług drogą elektroniczną przez Miejskie Wodociągi i Kanalizację w Bydgoszczy – sp. z o. o. w ramach Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (zwanego dalej eBOK). W szczególności określa sposób udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta Klienta zapewniającego dostęp do usług interaktywnych.
2. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:
 - eBOK** – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta, dostępne poprzez stronę internetową ebok.mwik.bydgoszcz.pl i stanowiące własność Miejskich Wodociągów i Kanalizacji w Bydgoszczy – spółki z o.o.;
 - Spółka** – Miejskie Wodociągi i Kanalizacja w Bydgoszczy – spółka z o.o., wpisana do Rejestru Przedsiębiorców KRS nr 0000051276 w Sądzie Rejonowym w Bydgoszczy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 554 030 92 41;
 - Klient** – podmiot lub osoba, który/która jest stroną zawartej ze Spółką umowy o zaopatrzenie w wodę lub/i odprowadzanie ścieków;
 - Użytkownik** – Klient zarejestrowany w eBOK, posiadający indywidualny Login i Hasło;
 - Login** – numer identyfikacyjny Klienta, służący identyfikacji Użytkownika w czasie logowania do eBOK i zapewniający bezpieczne korzystanie z indywidualnego konta Klienta. Numer przypisany Klientowi umieszczony jest na fakturze w pozycji „Nabywca”.
 - Hasło** – kombinacja liter i cyfr gwarantująca Użytkownikowi bezpieczne korzystanie z eBOK, służąca identyfikacji Użytkownika w czasie logowania do eBOK;
 - Umowa o dostępie do Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK)** – umowa zawierana pomiędzy Spółką a Klientem, umożliwiająca Klientowi korzystanie, poprzez systemy teleinformatyczne, z eBOK, w celach związanych z realizacją umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków;
 - Faktura elektroniczna (eFaktura)** – dokument elektroniczny, w formie pliku PDF, udostępniony Użytkownikowi na jego koncie eBOK;
 - Administrator danych osobowych** – Spółka, jako podmiot decydujący o celach i środkach przetwarzania danych osobowych Klienta.
3. Regulamin korzystania z eBOK jest dostępny na stronie internetowej ebok.mwik.bydgoszcz.pl/regulamin.pdf oraz w Biurze Obsługi Klienta MWiK przy ul. Toruńskiej 103 w Bydgoszczy.
4. Dane Osobowe Użytkownika eBOK będą przetwarzane w celu prawidłowej realizacji niniejszej usługi, polegającej na umożliwieniu zarejestrowanym Klientom Spółki korzystania z funkcjonalności eBOK, a ponadto w celu zawarcia i realizacji umowy o świadczenie przedmiotowych usług.
5. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych Użytkowników eBOK jest art. 6 ust. 1 lit. b Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r.

6. Podstawą przetwarzania danych w celach marketingowych jest art. 6 ust. 1 lit. a i f Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r.
7. W zakresie niezbędnym do realizacji usługi dane mogą być udostępniane współpracującym ze Spółką podmiotom trzecim, z którymi Spółka ma zawarte umowy gwarantujące należyłą ochronę przekazywania im danych oraz podmiotom lub instytucjom upoważnionym do tego na podstawie przepisów powszechnie obowiązujących.
8. Użytkownik eBOK posiada prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo do ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu do organu nadzorczego, a także prawo do cofnięcia zgody na ich przetwarzanie.
9. Klauzula informacyjna o przetwarzaniu danych w eBOK znajduje się na [stronie internetowej eBOK](#).

II. Rejestracja

1. Dla utworzenia Konta Użytkownika w eBOK niezbędne jest dokonanie przez Klienta rejestracji Użytkownika w eBOK.
2. Klient dokonuje rejestracji drogą internetową, wypełniając formularz zgłoszeniowy umieszczony na platformie eBOK.
3. Dokonując rejestracji za pomocą formularza zgłoszeniowego, Klient zobowiązany jest wyrazić wymagane w nim zgody oraz zaakceptować niniejszy Regulamin. Ponadto, w celu dokonania skutecznej rejestracji, konieczne jest podanie przez Klienta wszystkich niezbędnych danych wymaganych przez system rejestracyjny eBOK. W momencie rejestracji Klient również ustala Hasło, które będzie obowiązywać przy pierwszym logowaniu po potwierdzeniu rejestracji.
4. Podanie przez Klienta adresu elektronicznego stanowi niezbędny element rejestracji, gdyż będzie on stanowił login Użytkownika eBOK, jak również będzie służył do wysyłania korespondencji elektronicznej do Użytkownika Konta, w tym potwierdzającej rejestrację.
5. Spółka dokona weryfikacji danych objętych składanym przez Klienta w momencie Rejestracji oświadczeniem, w szczególności w aspekcie zawarcia ze Spółką umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odbiór ścieków.
6. Po wypełnieniu formularza oraz pozytywnej weryfikacji danych przez Spółkę, na podany przez Klienta adres e-mail zostanie wysłana wiadomość z informacją o rejestracji i z prośbą o potwierdzenie wyrażonej podczas rejestracji woli utworzenia Konta w eBOK. Potwierdzenie następuje poprzez kliknięcie w znajdujący się w mailu link i stanowi zakończenie pełnej rejestracji, której konsekwencją jest utworzenie Konta Użytkownika. Synchronizacja danych na Koncie w eBOK nastąpi w ciągu 1-2 dni roboczych.
7. Zaakceptowanie przez Klienta podczas rejestracji postanowień niniejszego Regulaminu jest równoznaczne z pełną akceptacją jego treści. Dokonanie rejestracji wraz z wyrażeniem wymaganych zgód i akceptacją Regulaminu, potwierdzone zgodnie z postanowieniami ust. 6 powyżej, jest tożsame z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką, bez konieczności sporządzania odrębnej umowy. Z tym zastrzeżeniem, iż Klient będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości

prawnej, w celu prawidłowego zarejestrowania się w eBOK, skutkującego zawarciem umowy i możliwością korzystania z funkcjonalności platformy, musi dodatkowo dostarczyć do Spółki pisemny wniosek o udostępnienie eBOK, podpisany zgodnie z zasadami reprezentacji.

8. Potwierdzenie rejestracji może być dokonane przez Klienta przez 24h od chwili otrzymania wiadomości e-mail od Spółki. Po upływie tego terminu procedurę rejestracyjną do eBOK trzeba będzie powtórzyć.
9. Przy kolejnych logowaniach Użytkownik może dokonać zmiany Hasła.
10. Klient oświadcza, że jest posiadaczem podanego przy rejestracji adresu poczty elektronicznej.
11. Klient ponosi odpowiedzialność za nieprawidłowe dane podane w formularzu zgłoszeniowym oraz za wszelkie dyspozycje zrealizowane w wyniku tego za pomocą eBOK.
12. W momencie utworzenia Konta Użytkownika, po potwierdzeniu rejestracji, Użytkownik uzyskuje dostęp do funkcjonalności eBOK.
13. Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z usług świadczonych za pośrednictwem eBOK, składając odpowiedni wniosek poprzez Indywidualne Konto Klienta lub w formie pisemnej na adres Spółki. Złożenie wniosku o rezygnacji jest równoznaczne z wypowiedzeniem przez Użytkownika umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
14. W sytuacji rozwiązania/wygaśnięcia Umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków z danym Użytkownikiem eBOK następuje również rozwiązanie umowy o świadczenie usług za pośrednictwem platformy eBOK po 30 dniach od dnia rozwiązania/wygaśnięcia Umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.
15. Na wniosek Użytkownika o rezygnacji z użytkowania eBOK lub w przypadku rozwiązania/wygaśnięcia umowy na zaopatrzenie wodę lub odprowadzanie ścieków, Spółka zobowiązana jest do usunięcia Użytkownika z listy użytkowników eBOK. Usunięcie z listy użytkowników następuje w terminie 30 dni od otrzymania przez Spółkę dyspozycji od Użytkownika bądź w momencie wygaśnięcia lub rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków.
16. Po rozwiązaniu/wypowiedzeniu umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną zgodnie z ustępami powyżej i usunięciu konta z listy użytkowników Klient otrzyma stosowne powiadomienie potwierdzające likwidację Indywidualnego Konta na eBOK na wskazany przy rejestracji adres mailowy.

III. Zasady korzystania z eBOK

1. Korzystanie z eBOK możliwe jest po podaniu przez Użytkownika właściwego Loginu i Hasła.
2. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z niewłaściwego użycia Loginu i Hasła, a także z korzystania z eBOK przez osoby trzecie oraz za sposób, w jaki Użytkownik korzysta z eBOK.
3. Użytkownik powinien przechowywać hasło do usługi w sposób zabezpieczający je przed dostępem osób trzecich.
4. Jeśli Użytkownik zapomni hasło, powinien skorzystać z procedury ustawiania nowego hasła poprzez wybór na stronie logowania do eBOK opcji „Nie pamiętam hasła”.

5. Spółka zobowiązana jest podjąć wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne funkcjonowanie serwisu, ale nie ponosi odpowiedzialności za szybkość przesyłanych danych i ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych i systemowych Użytkownika.
6. Korzystanie z modułu eBOK jest bezpłatne.
7. eBOK jest dostępny dla Użytkownika przez 24 godziny 7 dni w tygodniu, jednakże Spółka zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do modułu eBOK w celu przeprowadzenia czynności konserwacyjnych i aktualizacyjnych oraz w sytuacji zaistnienia ewentualnych awarii, niezależnych od Spółki.
8. Dyspozycje złożone przez Użytkownika za pośrednictwem eBOK są ostatecznym wyrażeniem woli przez Użytkownika i mają charakter wiążący, chyba że z odpowiedniego komunikatu zawartego w eBOK wynika, iż do dokonania danej czynności niezbędne jest potwierdzenie dyspozycji w formie pisemnej.
9. Spółka realizuje usługę eFaktury wyłącznie poprzez usługę Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK).
10. Usługa eFaktury jest integralną częścią Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK).
11. Za moment dostarczenia faktury przyjmuje się moment umieszczenia dokumentu w systemie eBOK.
12. Użytkownik reguluje należności wynikające z faktury zgodnie z terminem płatności wskazanym na fakturze.
13. Spółka ma prawo zablokować dostęp do konta Użytkownika w przypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
14. Niezbędne dla prawidłowego korzystania z eBOK jest posiadanie przez Użytkownika jednej z następujących przeglądarek internetowych : I
 - Internet Explorer 11 i nowszej,
 - Firefox 30 i nowszej,
 - Opera 22 i nowszej,
 - Chrome 35 i nowszej.
15. Rozpatrywanie wniosków (w tym reklamacji) zgłoszonych za pośrednictwem eBOK odbywać się będzie wg procedury obowiązującej w Spółce.
16. Zgłoszenie przez Użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji odnoszących się do funkcjonowania eBOK możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres ebok@mwik.bydgoszcz.pl lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta. Rozpatrzenie reklamacji przez Spółkę następuje wg procedury obowiązującej w Spółce.
17. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za dyspozycje realizowane za pośrednictwem eBOK.
18. Spółka zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu oraz zasad funkcjonowania eBOK.
19. O każdej zmianie Regulaminu Użytkownik zostanie powiadomiony poprzez umieszczenie stosownego komunikatu w module eBOK. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia Klientowi zmodyfikowanego Regulaminu w module eBOK.
20. Informacje uzyskane za pośrednictwem eBOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez Spółkę postanowień umowy,

w szczególności błędnych rozliczeń; Spółka nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn zawinionych przez Użytkownika w związku z korzystaniem przez niego z eBOK.

IV. Przepisy prawne

1. Obowiązujący Regulamin spełnia wymogi art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2020. poz. 344 t.j.).
2. W sprawach nieregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego.

V. Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 kwietnia 2022r.