

Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta

I. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta, w szczególności sposób zakładania, udostępniania i wykorzystywania indywidualnego konta Klienta, zapewniającego dostęp do usług oferowanych przez Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Żywcu drogą elektroniczną oraz zabezpieczania informacji dotyczących Klientów.
2. Postanowienia Regulaminu są wiążące dla Stron.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy o ochronie danych osobowych oraz Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
4. Dostęp do Internetowego Biura Obsługi Klienta (**iBOK**) możliwy jest poprzez stronę internetową <https://ibok.mpwik-zywiec.pl>
5. Korzystanie z iBOK jest dobrowolne i bezpłatne.
6. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:
 - **Przedsiębiorstwo** – Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Brackiej 66 w Żywcu wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Bielsku Białej, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000089484, o nr NIP 5530101094.
 - **iBOK** – Internetowe Biuro Obsługi Klienta
 - **BOK** – Biuro Obsługi Klienta w siedzibie Przedsiębiorstwa
 - **Klient** – podmiot który jest stroną zawartej z Przedsiębiorstwem umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków, jak również umowy na odbiór nieczystości ciekłych bytowych zgromadzonych w zbiorniku bezodpływowym lub osadniku przydomowej oczyszczalni ścieków
 - **Użytkownik** – Klient zarejestrowany w iBOK, posiadający indywidualny login i hasło
 - **E-formularz** – wniosek elektroniczny dostępny w iBOK, umożliwiający uruchomienie procedury aktualizacji danych Klienta, zgody bądź wycofanie zgody na przesyłanie faktur drogą elektroniczną, złożenia oświadczenia o ilości osób zamieszkujących nieruchomość, rezygnacji z konta iBOK.
 - **E-faktura** – faktura, faktura korygująca lub duplikat faktury w formie dokumentu elektronicznego, który spełnia wymogi określone w ustawach i rozporządzeniach.
 - **E-płatności** – rozwiązanie w ramach którego możliwa jest realizacja płatności z wykorzystaniem systemów bankowości elektronicznej, kartą płatniczą, instrumentem podobnym do karty płatniczej, bądź innymi metodami płatności udostępnianymi w ramach systemu e-płatności np. BLIK, portfele elektroniczne itp.
 - **Dostawca systemu e-płatności** – Autopay S.A. z siedzibą przy ul. Powstańców Śląskich 6, 81-718 Sopot, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000320590, o nr NIP 5851351185.
7. Przedsiębiorstwo informuje, iż dane osobowe Użytkownika podlegają ochronie zgodnie z przepisami Ustawy o ochronie danych osobowych (Dz.U.2019.1781 t.j. z dnia 2019.09.19).

II. Rejestracja

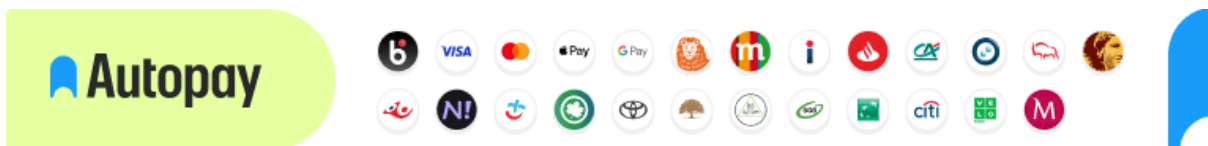
1. Dla utworzenia konta użytkownika w iBOK niezbędne jest dokonanie rejestracji przez Klienta
2. Klient dokonuje rejestracji drogą internetową wypełniając formularz zgłoszeniowy na platformie iBOK
3. Dokonując rejestracji Klient zobowiązany jest wypełnić wszystkie wymagane pola w formularzu oraz wyrazić wymagane w nim zgody. Klient zobowiązany jest również do zapoznania się i zaakceptowania Regulaminu korzystania z iBOK. Powyższe dane Klient potwierdza poprzez podanie nr nabywcy (który umieszczony jest na umowie i fakturze) oraz podanie pełnego numeru ostatniej faktury (w przypadku gdy Klient nie miał jeszcze wystawionej żadnej faktury pole z numerem faktury pozostawia puste).
4. Rejestracja wymaga podania prawdziwych i aktualnych danych.
5. Przedsiębiorstwo po pozytywnej weryfikacji danych zawartych w formularzu zgłoszeniowym prześle link aktywacyjny na adres e-mailowy Klienta z prośbą o potwierdzenie wyrażonej podczas rejestracji woli utworzenia konta w iBOK. Potwierdzenie następuje poprzez kliknięcie w znajdujący się w e-mailu link. Synchronizacja danych na koncie iBOK nastąpi do 24 godzin.
6. Potwierdzenie rejestracji może być dokonane przez Klienta przez 24h od chwili otrzymania wiadomości e-mail od Przedsiębiorstwa. Po upływie tego terminu procedurę rejestracyjną do iBOK należy powtórzyć.
7. Przedsiębiorstwo zastrzega sobie możliwość zawieszenia czynności związanych z utworzeniem konta iBOK do czasu wyjaśnienia z Klientem rozbieżności danych zawartych w formularzu rejestracyjnym.
8. Zaakceptowanie przez Klienta podczas rejestracji postanowień niniejszego Regulaminu jest równoznaczne z pełną akceptacją jego treści. Dokonanie rejestracji wraz wyrażeniem wymaganych zgód, potwierdzone zgodnie z postanowieniami ust. 3 powyżej, jest równoznaczne z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną z Przedsiębiorstwem, bez konieczności sporządzania odrębnej umowy.
9. W całym okresie korzystania z systemu Użytkownik może dokonać zmiany hasła (zaleca się zmianę hasła co 30 dni).

III. Usługi świadczone przez iBOK

1. Przeglądanie stanu konta, w tym:
 - Aktualne saldo
 - Faktury i płatności. Funkcjonalność pozwala na przeglądanie listy faktur oraz wszystkich rodzajów rozrachunków w tym zapłaconych i niezapłaconych. Umożliwia również wykonanie płatności elektronicznej (e-płatności) za rozrachunki udostępnione w iBOK za pośrednictwem bramki płatniczej. Dostępne formy płatności:
 - Karty płatnicze: Visa, Visa Electron, Mastercard, MasterCard Electronic, Maestro,
 - Mobilne (Blik), przelewy bankowe, portfele kartowe i inne udostępnione przez Autopay S.A.

Opłaty za wykonanie płatności poprzez bramkę płatniczą ponosi Przedsiębiorstwo.

W przypadku konieczności zwrotu środków za transakcję dokonaną przez Klienta kartą płatniczą Przedsiębiorstwo dokona zwrotu na rachunek bankowy wskazany przez Klienta.



Pełny obraz faktury możliwy jest tylko dla Klientów, którzy wyrazili zgodę na otrzymywanie faktur drogą elektroniczną (e-faktura).

2. Analizy zużycia wody/odprowadzonych ścieków.
3. Zgłaszanie stanów wodomierzy.
4. Składanie zgłoszeń i reklamacji.
5. E-formularz dotyczący zgody bądź rezygnacji z usługi e-faktura.
6. E-formularz dotyczący oświadczenia o ilości osób zamieszkujących nieruchomość.
7. Aktualizacja danych kontaktowych.
8. Dostęp do aplikacji mobilnej „iBOK Mobile LogicSynergy Sp. z o.o.” dostępnej na platformie Android i IOS.

IV. Zasady korzystania z iBOK

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z iBOK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, zasadami współżycia społecznego oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu, a przede wszystkim do:
 - nieudostępniania danych dostępowych osobom trzecim
 - niedostarczania treści o charakterze bezprawnym, a także niepodjęmowania działań mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemu iBOK
 - informowania Przedsiębiorstwa o nieprawidłowościach w działaniu systemu.
2. Zabrania się wykorzystywania iBOK do celów niezgodnych z jego przeznaczeniem, w tym do działań naruszających prawa osób trzecich.
3. Przedsiębiorstwo zastrzega sobie prawo do czasowego zawieszenia iBOK w celu przeprowadzania prac konserwacyjnych.
4. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w dostępności usługi wywołane zdarzeniami losowymi, a w szczególności awariami urządzeń, awariami sieci teleinformatycznych, sieci energetycznych i innymi podobnymi zdarzeniami.
5. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za prędkość przesyłu danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzaju łącz transmisyjnych.
6. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za dane wprowadzone w formularzu rejestracyjnym oraz za dyspozycje złożone przez iBOK.
7. W przypadku zmiany danych przekazanych podczas rejestracji lub przekazanych w trakcie użytkowania iBOK Użytkownik zobowiązany jest do ich aktualizacji.
8. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z korzystania z iBOK. Rezygnacji można dokonać składając oświadczenie pisemnie, w BOK w siedzibie Przedsiębiorstwa lub za pomocą platformy iBOK (E-Formularz).

V. Informacje techniczne

1. Przy korzystaniu z iBOK zaleca się stosowanie aktualnych wersji ogólnodostępnych przeglądarek internetowych, takich jak: Mozilla Firefox, Chrome, Microsoft Internet Explorer, Opera.
2. Dane dostępne w iBOK aktualizowane są z 24 godzinnym opóźnieniem. Aktualizacja salda następuje po zaksięgowaniu wpłaty (czas od wykonania przelewu do zaksięgowania wpłaty może wynosić kilka dni).
3. Przedsiębiorstwo zastrzega sobie prawo do nieuwzględnienia odczytu podanego przez Użytkownika w sytuacji gdy:
 - istnieje uzasadnione podejrzenie, że odczyt jest błędny
 - występuje niezgodność odczytu z okresem rozliczeniowym
 - wodomierz znajduje się w zasięgu zdalnego systemu odczytu wodomierzy lub jest odczytywany mobilnie.
4. Zakończenie korzystania z systemu następuje poprzez wylogowanie.
5. Rozwiązanie umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków, jak również umowy na odbiór nieczystości ciekłych bytowych zgromadzonych w zbiorniku bezodpływowym lub osadniku przydomowej oczyszczalni ścieków powoduje zamknięcie konta w iBOK. Użytkownik będzie miał dostęp do konta w iBOK przez 30 dni po rozwiązaniu ostatniej czynnej umowy.
6. Spółka może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować widoczność danych w iBOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane lub informacje dla użytkownika.

VI. Ochrona danych osobowych

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 Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. 2024 poz. 34 t.j.).
2. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w związku ze świadczeniem przez Spółkę usług drogą elektroniczną zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. 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), ustawą o ochronie danych osobowych (ustawa z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych Dz. U. 2019 poz. 1781 t.j.) i przyjmuje do wiadomości informację, że:

Zgodnie z art. 13 ust.1 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016) w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych:

 - 1) Administratorem danych osobowych użytkownika iBOK są Katowickie Wodociągi Spółka Akcyjna z siedzibą w Katowicach, ul. Obrońców Westerplatte 89.
 - 2) Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych – iod@wodociagi.katowice.pl,
 - 3) 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. a) lub art.6 ust. 1 lit. b) RODO w przypadku osób, które mają zawartą umowę na dostawę wody lub umowę na odbiór ścieków.

3. Administratorem danych osobowych użytkowników iBOK jest Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o., 34-300 Żywiec ul. Bracka 66.
4. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych: iod@mpwik-zywiec.pl
5. Dane osobowe użytkownika będą przetwarzane przez Przedsiębiorstwo w celu realizacji procesu rejestracji i świadczenia usług w ramach iBOK, zgodnie z przepisami prawa, w tym z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO).
6. Użytkownik ma prawo wglądu w swoje dane, ich poprawiania oraz żądania usunięcia.
7. Użytkownik ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, iż przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy RODO.
8. Dane osobowe użytkownika nie będą ulegały profilowaniu i nie będą przekazywane do Państw trzecich w tym w szczególności znajdujących się poza UE.
9. Dane osobowe użytkownika będą przechowywane przez czas istnienia aktywnego konta w systemie IBOK.

VII. Bezpieczeństwo

1. Przedsiębiorstwo stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę danych osobowych przed nieuprawnionym dostępem, utratą, zniszczeniem lub nieautoryzowaną modyfikacją.
2. Użytkownik zobowiązany jest do zachowania poufności swojego loginu i hasła.
3. Przedsiębiorstwo nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła użytkownika przez osoby trzecie.

VIII. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące funkcjonowania iBOK należy zgłaszać poprzez formularz dostępny na stronie iBOK, w BOK (ustnie lub pisemnie) lub telefonicznie poprzez BOK.
2. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie do 14 dni roboczych od dnia ich zgłoszenia.
3. Reklamacje dotyczące systemu e-płatności lub danej transakcji należy kierować bezpośrednio do dostawcy bramki płatniczej, tj. Autopay S.A. z siedzibą w Sopocie przy ul. Powstańców Śląskich 6.

IX. Postanowienia końcowe

1. Przedsiębiorstwo zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian w regulaminie. Zmiany wchodzi w życie z dniem ich publikacji na stronie iBOK.
2. Korzystania z iBOK po wprowadzeniu zmian w regulaminie oznacza ich akceptację.