



## Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta Miejskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Spółka Akcyjna

ul. Senatorska 1, 30-106 Kraków, KRS nr 0000057956, REGON: 350720714, NIP: 6750000065

tel. 12 421 20 11, mail: biuro@mpwik.krakow.pl, www.wodociagi.krakow.pl

### I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- Regulamin określa zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (zwanego dalej e-BOK), w szczególności zasad zakładania, udostępniania i wykorzystywania indywidualnego konta Klienta.
- Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
  - MPWiK S.A.** – Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka Akcyjna w Krakowie, w skrócie MPWiK S.A.,
  - Klient lub Odbiorca usług** – każdy kto zawarł z MPWiK S.A. umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, posiada indywidualny kod klienta, login oraz hasło i jest zarejestrowany w e-BOK,
  - Login** – adres e-mail Klienta,
  - Hasło** – kombinacja znaków zapewniająca Klientowi wyłączność dostępu do e-BOK,
  - Regulamin** – Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta MPWiK S.A. w Krakowie,
  - PayU** – PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu – dostawca usług płatniczych w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych, działająca na podstawie umów produktowych, zawartych z MPWiK S.A., w zakresie udostępnienia MPWiK S.A. usługi płatności.
- MPWiK S.A. zapewnia dostęp do e-BOK poprzez stronę internetową [ebok.mpwik.krakow.pl](http://ebok.mpwik.krakow.pl).
- Założenie konta w e-BOK możliwe jest tylko dla Odbiorców usług MPWiK S.A.
- Funkcjonowanie e-BOK nadzorowane jest przez Biuro Obsługi Klienta.
- Administratorem danych osobowych jest MPWiK S.A., a w przypadku korzystania z usług PayU, także PayU.
- Transmisja danych odbywa się po łączu szyfrowanym.
- Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne.
- Warunkiem korzystania z e-BOK jest zaakceptowanie Regulaminu oraz wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach obsługi e-BOK, a w przypadku korzystania z usług PayU, także wyrażenie zgody na udostępnienie danych osobowych PayU.

### II. REJESTRACJA

- Rejestracji do e-BOK można dokonać w formie elektronicznej poprzez stronę internetową [ebok.mpwik.krakow.pl](http://ebok.mpwik.krakow.pl). Nowy Odbiorca usług może dokonać rejestracji po otrzymaniu pierwszej faktury za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki.
- Poprzez rejestrację w e-BOK Odbiorca usług akceptuje postanowienia niniejszego Regulaminu oraz wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach obsługi e-BOK.
- Po wypełnieniu formularza rejestracyjnego, dostępnego na stronie e-BOK, następuje automatyczne przesłanie linku aktywującego konto w e-BOK na podany adres email. W celu potwierdzenia dokonania rejestracji, należy kliknąć w przesłany link aktywujący.
- Klient może rozpocząć korzystanie z e-BOK po użyciu linku aktywującego zgodnie z pkt 3.
- W przypadku zmiany adresu e-mail, Klient zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia MPWiK S.A. o tym fakcie, z zachowaniem formy pisemnej lub za pośrednictwem funkcji dostępnych w e-BOK.

### III. ZASADY KORZYSTANIA Z E-BOK

- Korzystanie z e-BOK możliwe jest po podaniu, podczas logowania, właściwego loginu Klienta i hasła. Klient ma obowiązek zachować poufność loginu oraz hasła, które nie mogą być udostępniane innym osobom.
- Dla Klienta dostępne są w e-BOK następujące informacje i opcje interaktywne:
  - wgląd do swoich danych oraz możliwość zgłoszenia ich zmiany,
  - wgląd do danych związanych z fakturami: sprawdzenie numeru dokumentu, daty wystawienia, wartości, terminu płatności oraz numeru indywidualnego konta bankowego; podgląd odpisu faktury lub korekty faktury; podgląd salda Odbiorcy usług (aktualizacja salda następuje każdorazowo w dniu następnym po zakończeniu operacji na koncie Odbiorcy usług lub wystawieniu faktury),
  - możliwość uregulowania należności za fakturę poprzez serwis płatności,
  - graficzna prezentacja wartości faktur oraz wskazań wodomierza,
  - informacje na temat zawartych umów o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków,
  - możliwość dokonania zgłoszenia sprawy według dostępnej w e-BOK klasyfikacji zgłoszeń, z możliwością przesłania plików,
  - możliwość podania wskazań wodomierza,
  - wgląd w indywidualne powiadomienia Odbiorców usług.
- Posiadanie konta w e-BOK jest warunkiem skorzystania z usługi e-faktury, realizowanej zgodnie z Regulaminem udostępniania e-faktur.
- MPWiK S.A. zastrzega sobie prawo podejmowania decyzji o odstąpieniu od załatwienia sprawy wpływającej od Klienta, w formie elektronicznej, na rzecz formy pisemnej, w zależności od treści zawartych w zgłoszeniu. Rozpatrywanie spraw zgłoszonych za pośrednictwem e-BOK, a wymagających zajęcia stanowiska przez MPWiK S.A., odbywa się zgodnie z Regulaminem dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Kraków.
- Klient zobowiązuje się do korzystania z e-BOK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i przyjętymi normami społeczno – obyczajowymi oraz Regulaminem.
- MPWiK S.A. ma prawo zablokować dostęp do konta e-BOK w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez Klienta w sposób sprzeczny z Regulaminem lub obowiązującymi przepisami prawa i przyjętymi normami społeczno-obyczajowymi.

- Klient ma prawo zrezygnowania z korzystania z e-BOK w każdym czasie zawiadamiając o tym MPWiK S.A. w formie pisemnej lub elektronicznej. MPWiK S.A. zablokuje dostęp do konta w e-BOK niezwłocznie po otrzymaniu powyższego zawiadomienia.

### IV. SPOSOBY PŁATNOŚCI

- Płatności można dokonać:
  - gotówką w kasie MPWiK S.A.,
  - przelewem bankowym,
  - kartą płatniczą, przelewem bankowym w systemie on-line za pośrednictwem PayU, na zasadach określonych w Regulaminie systemu PayU, znajdującym się na stronie internetowej pod adresem [www.payu.pl](http://www.payu.pl).
- W przypadku korzystania z płatności w systemie on-line za pośrednictwem PayU, MPWiK S.A. nie posiada dostępu do żadnych danych dotyczących rachunku bankowego Odbiorcy usług.

### V. ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON

- MPWiK S.A. podejmie wszelkie działania, aby zapewnić prawidłowe działanie serwisu e-BOK.
- Zaktualizowane informacje/dane mogą być dostępne w e-BOK z opóźnieniem, ze względu na proces ich weryfikacji.
- MPWiK S.A. zastrzega sobie prawo zmiany zasad działania e-BOK, określonych w Regulaminie. O zmianach Regulaminu Klienti zostaną powiadomieni w formie elektronicznej lub na piśmie, w terminie co najmniej 7 dni przed terminem wprowadzenia zmian.
- Klient ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane we wniosku/formularzu zgłoszeniowym.
- MPWiK S.A. nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z udostępnienia przez Klienta osobom trzecim loginu i hasła oraz za sposób, w jaki Klient korzysta z e-BOK.

### VI. PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

- Administratorem danych osobowych Klienta podanych przy rejestracji do e-BOK jest MPWiK S.A. z siedzibą w Krakowie przy ul. Senatorskiej 1, kod 30-106.
- Przetwarzanie danych osobowych odbywa się na zasadach określonych w pkt VI Regulaminu.
- Z administratorem można skontaktować się pod adresem: [iod.wodociagi@mpwik.krakow.pl](mailto:iod.wodociagi@mpwik.krakow.pl).
- Informacja o przetwarzaniu danych osobowych w związku z zawarciem umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków dostępna jest na stronie internetowej MPWiK S.A.
- Dane osobowe podane przy rejestracji do e-BOK będą przetwarzane w celu umożliwienia Klientowi korzystania z e-BOK, obsługi e-BOK przez MPWiK S.A. oraz w celu dochodzenia lub obrony przed roszczeniami.
- Dane osobowe będą przetwarzane na podstawie zgody Klienta udzielonej przy rejestracji do e-BOK, a w celu dochodzenia i obrony przed roszczeniami na podstawie prawnie usprawiedliwionego celu MPWiK S.A.
- Wyrażenie zgody jest dobrowolne, jednak jest konieczne dla skorzystania z e-BOK. Zgoda może być w każdym czasie wycofana, bez wpływu na zgodność przetwarzania danych osobowych na podstawie tej zgody przed jej wycofaniem. Wycofanie zgody powoduje jednak brak możliwości korzystania z e-BOK.
- Dane Klienta mogą być przekazywane następującym kategoriom odbiorców: podmioty działające na zlecenie MPWiK S.A., w szczególności podmioty świadczące usługi doradcze, księgowe, rachunkowe, usługi IT, usługi ochrony lub mienia, a także operatorzy pocztowi i firmy kurierskie, banki, podmioty świadczące usługi windykacyjne.
- W przypadku skorzystania z usług PayU dane Klienta zostaną udostępnione PayU w zakresie niezbędnym do dokonania płatności tj.: imię i nazwisko, adres e-mail lub login, adres IP, numer faktury, saldo faktury oraz odsetki, kod klienta, który jest administratorem przekazanych danych osobowych.
- Przechodząc z e-BOK do PayU poprzez naciśnięcie przycisku „zapłać” Klient wyraża zgodę na takie udostępnienie. Zgoda jest dobrowolna, jednakże jej brak oznacza rezygnację z dokonania płatności poprzez PayU.
- Dane osobowe Klienta będą przetwarzane w celach określonych w Regulaminie do czasu wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych lub nie zaakceptowania zmian Regulaminu oraz przez okres niezbędny do dochodzenia lub obrony przed roszczeniami.
- W związku z przetwarzaniem danych osobowych Klientowi przysługują uprawnienia do uzyskania dostępu do swoich danych osobowych, do sprostowania swoich danych, osobowych, ograniczenia przetwarzania lub usunięcia danych osobowych w przypadkach określonych przepisami prawa, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych oraz przeniesienie danych osobowych do innego administratora. Ponadto Klientowi przysługuje uprawnienie do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

### VII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności przepisy dotyczące:
  - świadczenia usług drogą elektroniczną,
  - usług płatniczych,
  - ochrony danych osobowych,oraz Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Kraków i Kodeks cywilny.
- Klient ma prawo składać do MPWiK S.A. reklamacje dotyczące świadczonych usług, również poprzez zgłoszenie w e-bok. Zasady zgłaszania i rozpatrywania reklamacji określone są w Regulaminie, o którym mowa w pkt. 1.
- Traci moc dotychczasowy Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta.
- Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.07.2019 roku.

