

## Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta

### I. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług internetowych.
2. Dostęp do Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) możliwy jest poprzez stronę internetową <http://www.mpwik.com.pl> bądź bezpośrednio przez <https://ebok.mpwik.com.pl>.
3. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:  
**Spółka, Operator** - Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w m.st. Warszawie S.A. będąca Administratorem Danych Osobowych Użytkowników e-BOK  
**e-BOK** - Internetowe Biuro Obsługi Klienta.  
**Klient** - podmiot, który jest stroną zawartej z Miejskim Przedsiębiorstwem Wodociągów i Kanalizacji w m.st. Warszawie S.A umowy na dostawę wody lub odprowadzanie ścieków.  
**Użytkownik** - Klient zarejestrowany w Internetowym Biurze Obsługi Klienta (e-BOK) - posiadający login oraz hasło.  
**Login** - numer identyfikacyjny, który Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w m.st. Warszawie S.A nadało każdemu Klientowi. Jest to 6 pierwszych cyfr nr faktury za dostawę wody i/lub odprowadzania ścieków.  
**Hasło** - kombinacja min. 8 znaków, w tym co najmniej jedna duża litera i co najmniej jedna cyfra, dopuszczalne jest użycie znaków specjalnych - zapewniająca użytkownikowi wyłączność dostępu do Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK).  
**Rozporządzenie** - 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1).
4. Funkcjonowanie e-BOK nadzoruje Dział Obsługi Klienta zwany dalej Operatorem.
5. Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne.
6. Regulamin korzystania z e-BOK jest dostępny na stronach internetowych: <http://www.mpwik.com.pl/>, <https://ebok.mpwik.com.pl> oraz w Dziale Obsługi Klienta Pl. Starynkiewicza 5, 02-015 Warszawa.
7. Spółka informuje, iż dane osobowe Użytkownika podlegają ochronie zgodnie z przepisami Rozporządzenia.

### II. Rejestracja

1. Przed rejestracją Klient zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu.
2. Zarejestrowanie Klienta może nastąpić tylko drogą internetową.
3. Klient wypełnia formularz zgłoszeniowy umieszczony na stronie <https://ebok.mpwik.com.pl>
4. Po wypełnieniu i wysłaniu przez Klienta drogą elektroniczną wypełnionego formularza następuje automatyczne przesłanie w ciągu 24 h, na podany adres e-mail informacji zwrotnej zawierającej link aktywacyjny.
5. Przy pierwszym logowaniu Klient powinien zmienić wygenerowane w e-BOK hasło na własne.
6. Operator zobowiązany jest do usunięcia danych Klienta z listy użytkowników e-BOK na każde jego żądanie.
7. W przypadku rozwiązania umowy na dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków Operator zobowiązany jest zablokować dostęp do konta Klienta w terminie 30 dni kalendarzowych od daty rozwiązania ww. umowy.
8. Operator zobowiązany jest do niezwłocznego sprostowania danych Klienta znajdującego się na liście użytkowników e-BOK na każde jego żądanie.

### III. Korzystanie z usług e-BOK

1. Operator może w każdej chwili modyfikować widoczność danych w e-BOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane uprzednio informując Klienta o źródle danych oraz celu ich przetwarzania.
2. Użytkownik może korzystać z następujących usług:
  - a. **Odczyty** - użytkownik może podać stan wodomierza, jak również sprawdzić odczyty wodomierza od daty zawarcia umowy.
  - b. **Faktury** - użytkownik ma możliwość sprawdzenia: daty wystawienia faktury, terminu płatności faktury, kwoty faktury, historii faktur. Posiada również możliwość wydrukowania odpisu z faktur, a także sprawdzenia aktualnego stanu konta wraz z odsetkami naliczonymi w notach.
  - c. **E-Faktury** - użytkownik ma możliwość zgłoszenia akceptacji E-FAKTURY, zmiany adresu e-mail dla E-FAKTUR, wycofania akceptacji E-FAKTURY.
  - c. **Umowy** - użytkownik ma możliwość sprawdzenia: numeru zawartej umowy, daty zawarcia umowy, numeru wodomierza przyporządkowanego do umowy oraz ma dostęp do treści umowy.
  - d. **Wodomierze** - użytkownik ma możliwość zgłoszenia zamontowania, wymiany, zdemontowania wodomierza ogrodowego.
  - e. **Korespondencja** - użytkownik może zgłosić awarię, skargę na złą jakość wody, zgłosić zmianę danych strony umowy, złożyć reklamację lub wysłać pismo innej treści; istnieje również możliwość sprawdzenia historii dokumentów wysyłanych do Spółki za pośrednictwem e-BOK.

### IV. Pomoc techniczna

1. Operator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania e-BOK. O zmianach użytkownicy zostaną powiadomieni drogą elektroniczną.
2. Operator ma prawo zablokować dostęp do konta, w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
3. Operator podejmuje wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie serwisu, w zakresie możliwości wynikających z dostępu poziomu technicznego.
3. Zgłoszenie przez użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [ebok@mpwik.com.pl](mailto:ebok@mpwik.com.pl) lub pod numerem telefonu (22) 445 50 00.
5. Operator nie odpowiada za szybkość przesyłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.

### V. Zakres odpowiedzialności

1. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą e-BOK.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła użytkownika przez osoby trzecie.
3. Spółka podejmuje odpowiednie środki, aby w zwięzłej, przejrzystej, zrozumiałej i łatwo dostępnej formie, jasnym i prostym językiem udzielić osobie, której dane dotyczą, wszelkich informacji, o których mowa w art. 13 i 14 Rozporządzenia, oraz prowadzić z nią wszelką komunikację na mocy art. 15–22 i 34 Rozporządzenia.