



Regulamin iBOK

Miejskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Rzeszowie

I Definicje

MPWiK – Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. z siedzibą w Rzeszowie, ul. Naruszewicza 18, 35-055 Rzeszów;

iBOK – Internetowe Biuro Obsługi Klienta;

Odbiorca usług – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej będąca stroną umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków zawartej z MPWiK Sp. z o.o. w Rzeszowie;

Użytkownik – Odbiorca usług zarejestrowany w iBOK, posiadający login oraz hasło dostępu do iBOK;

Administrator – Dział Informatyki oraz Dział Zbytu;

Login – nazwa Użytkownika;

Hasło – kombinacja (8) znaków (małe i wielkie litery, cyfry lub znaki specjalne);

e-mail – adres poczty elektronicznej Odbiorcy usług.

II Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z iBOK dotyczące w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta **Użytkownika** zapewniającego dostęp do informacji z zakresu świadczonych usług podstawowych.
2. Niniejszy Regulamin jest dostępny na stronie internetowej:
<https://ibok.mpwik.rzeszow.pl>
3. **MPWiK** umożliwia dostęp do iBOK poprzez stronę internetową:
<https://ibok.mpwik.rzeszow.pl>
4. Serwis iBOK jest własnością **MPWiK**.
5. Funkcjonowanie iBOK nadzoruje **Administrator**.
6. Akceptacja niniejszego Regulaminu jest wymagana w przypadku chęci korzystania z usługi iBOK.
7. Korzystanie z usługi iBOK jest bezpłatne.
8. **Użytkownikowi**, od momentu aktywacji w iBOK, przysługuje prawo dostępu do dotyczących go danych oraz do zmiany hasła dostępu do iBOK. Pełna aktywacja następuje do 14 dni roboczych od momentu rejestracji **Użytkownika**.
9. Administratorem danych osobowych użytkownika usługi iBOK jest Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Rzeszowie Sp. z o.o., z siedzibą w Rzeszowie (35-055), ul. Naruszewicza 18, zwanym dalej: „Administratorem”. **Użytkownik** usługi może skontaktować się z Administratorem danych osobowych za pośrednictwem powołanego przez niego inspektora ochrony danych, pisząc na adres: iod@mpwik.rzeszow.pl. Podstawą prawną przetwarzania danych **Użytkownika** usługi jest wyrażona przez niego zgoda na korzystanie z niej. Dane osobowe **Użytkownika** przetwarzane są wyłącznie dla celów związanych z korzystaniem z usługi iBOK. Podanie danych osobowych nie jest obowiązkowe, jednakże ich niepodanie spowoduje, że nie będzie możliwe korzystanie z usługi iBOK. Dane osobowe **Użytkownika** przechowywane

będą do 30 dni od wniesienia żądania usunięcia konta **Użytkownika**. Administrator danych osobowych powierza przetwarzanie danych **Użytkowników** usługi, podmiotom wspierającym go pod względem teleinformatycznym. Administrator danych osobowych nie zamierza przekazywać danych do państwa trzeciego. Każdy **Użytkownik** ma prawo żądać od Administratora danych osobowych dostępu do swoich danych, ich sprostowania, przenoszenia i usunięcia, a także prawo do ograniczenia przetwarzania danych. W związku z przetwarzaniem danych osobowych przez Administratora danych osobowych przysługuje każdemu **Użytkownikowi** prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego. W oparciu o dane osobowe Użytkowników usługi iBOK, Administrator danych osobowych nie będzie podejmował zautomatyzowanych decyzji, w tym decyzji będących wynikiem profilowania.

III Rejestracja i rezygnacja z iBOK

1. Przed rejestracją **Odbiorca usług** zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu.
2. Samodzielna rejestracja **Użytkownika**:
 - a) **Użytkownik** wypełnia elektroniczny formularz rejestracyjny dostępny na stronie: <https://ibok.mpwik.rzeszow.pl> zawarty w menu górnym „Rejestracja”, bądź poniżej okna logowania „Nowy użytkownik”;
 - b) **Użytkownik** samodzielnie proponuje swój Login, a jego unikalność sprawdzana jest automatycznie i w przypadku występowania już **Użytkownika** z identycznym Loginem, następuje powrót do formularza rejestracyjnego;
 - c) po prawidłowym wypełnieniu formularza rejestracyjnego na adres e-mail podany w trakcie rejestracji automatycznie zostanie wysłana wiadomość zawierająca link weryfikacyjny oraz link do „**Formularza A**” – „Zgoda na korzystanie z internetowego Biura Obsługi Klienta (iBOK) oraz na otrzymywanie e-faktur” – do wypełnienia;
 - d) po odebraniu maila weryfikacyjnego **Użytkownik** klika w link weryfikacyjny;
 - e) po odebraniu maila weryfikacyjnego **Użytkownik** klika w link do „**Formularza A**” do druku, po czym drukuje go, wypełnia, podpisuje i dostarcza do siedziby **MPWiK** osobiście lub drogą pocztową na adres:
Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Rzeszowie
ul. Naruszewicza 18
35-055 Rzeszów
Z dopiskiem: iBOK;
 - f) w celu aktywacji **Użytkownika** wymagane jest obligatoryjnie podpisanie „**Formularza A**” - zgody na korzystanie z iBOK;
 - g) podpisanie zgody na otrzymywanie e-faktur jest opcjonalne;
 - h) **Użytkownik** od chwili kliknięcia linku weryfikacyjnego posiada możliwość logowania się do iBOK, jednak do czasu powiązania Loginu z właściwym ID **Odbiorcy usług** przez **Administratora** (po otrzymaniu prawidłowo wypełnionego i podpisanego „**Formularza A**”), **Użytkownik** posiada ograniczony dostęp do usług iBOK;
 - i) po powiązaniu Loginu z właściwym ID **Odbiorcy usług** przez **Administratora**, **Użytkownik** otrzyma automatycznie drogą mailową wiadomość z potwierdzeniem aktywacji **Użytkownika** i przydzieleniu dostępu do iBOK. Od tej chwili **Użytkownik** posiada możliwość korzystania z wszystkich aktualnie dostępnych usług iBOK.

3. **Administrator** zobowiązany jest do usunięcia danych **Odbiorcy usług** z listy **Użytkowników iBOK** na każde jego żądanie złożone w formie pisemnej („**Formularz D**” - rezygnacja z korzystania z iBOK) w terminie 30 dni od daty wpływu wniosku oraz w przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków w terminie 30 dni od daty rozwiązania ww. umowy.

IV Usługi dostępne w iBOK

1. **Użytkownik** ma możliwość wglądu w następujące dane:
 - a) historię odczytów wodomierzy dla wszystkich posiadanych miejsc poboru;
 - b) historię wystawionych faktur, korekt faktur, not odsetkowych i ich treści;
 - c) stan swojego konta rozliczeniowego (ostatnio dokonana wpłata widoczna będzie po minimum 4 dniach od momentu dokonania przelewu).
2. **Użytkownik** ma wgląd w swoje dane kontaktowe.
3. **Użytkownik** ma prawo do zgłoszenia reklamacji z tytułu rozliczeń lub z zakresu wykonania usługi objętej niniejszym Regulaminem.

V Reklamacje

1. Reklamacja powinna zawierać szczegółowy opis występującego problemu.
2. Reklamacja będzie rozpatrywana w terminie do 14 dni od dnia wpływu jej do **MPWiK**. W szczególnych przypadkach czas ten może zostać wydłużony do 30 dni.
3. Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia **Odbiorcy usług** z obowiązku terminowej zapłaty należności.

VI Warunki techniczne

1. Dostęp do iBOK możliwy jest jedynie przez stronę internetową:
<https://ibok.mpwik.rzeszow.pl>
2. Minimalna wymagana rozdzielczość ekranu do poprawnego działania iBOK to 800x600.
3. Przy korzystaniu z iBOK zaleca się posiadanie najnowszych wersji następujących przeglądarek: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Opera, Chrome itp.
4. Do prawidłowego działania iBOK niezbędne jest również zainstalowanie na urządzeniu **Użytkownika** oprogramowania do odczytywania plików PDF (Portable Document Format).
5. **MPWiK** nie ponosi odpowiedzialności za problemy w użytkowaniu lub ograniczenia techniczne oprogramowania bądź sprzętu komputerowego, z którego korzysta **Użytkownik**.
6. **Administrator** iBOK nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.
7. Synchronizacja danych następuje w godzinach nocnych.

VII Zakres odpowiedzialności

1. **Użytkownik** ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane podczas zakładania konta w iBOK.

2. Po dziesięciokrotnym wprowadzeniu hasła w błędny sposób konto zostanie zablokowane.
3. **Użytkownik** zobowiązany jest odpowiednio zabezpieczyć login oraz hasło dostępu do iBOK. **MPWiK** nie ponosi odpowiedzialności za udostępnianie przez **Użytkownika** osobom trzecim loginu oraz hasła do iBOK.
4. **Administrator** iBOK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia danych do logowania **Użytkownika** do iBOK przez osoby trzecie.

VIII Postanowienia końcowe

1. Dokumentem nadrzędnym wobec niniejszego Regulaminu jest Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miasto Rzeszów dostępny na stronie internetowej: <http://www.mpwik.rzeszow.pl>
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy obowiązującego prawa, w szczególności przepisy kodeksu cywilnego.
3. **Administrator** może w każdym momencie modyfikować prezentację danych w iBOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe funkcje.
4. **Administrator** zastrzega sobie prawo zmiany zasad niniejszego Regulaminu. O wszelkich zmianach **Użytkownik** zostanie powiadomiony poprzez umieszczenie komunikatu w iBOK.
5. **MPWiK** zastrzega sobie prawo zablokowania **Użytkownikowi** dostępu do iBOK w przypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
6. **Administrator** iBOK podejmie wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie serwisu.