



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 7 znaków (w tym jeden znak specjalny);

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://www.ibok.mpwik.rzeszow.pl>
3. MPWiK Sp. z o.o. w Rzeszowie umożliwia dostęp do iBOK poprzez stronę internetową:
<https://www.ibok.mpwik.rzeszow.pl>
4. Serwis iBOK jest własnością MPWiK Sp. z o.o. w Rzeszowie.
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 **Użytkowników** usługi iBOK, jest Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Rzeszowie Sp. z o.o., z siedzibą w Rzeszowie (35-055), ul. Naruszewicza 18. W sprawie przetwarzanych przez nas danych osobowych, **Użytkownik** może skontaktować z nami za pośrednictwem powołanego Inspektora ochrony danych, pisząc na adres: iod@mpwik.rzeszow.pl. Dane osobowe **Użytkowników** będą przetwarzane:
 - a. w celu świadczenia drogą elektroniczną usługi prowadzenia konta Internetowego Biura Obsługi Klienta (iBOK), jak również w związku z realizacją zawartej umowy łączącej **Użytkownika** z MPWiK, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO);

b. w celu ewentualnego ustalenia lub dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami na podstawie prawnie uzasadnionego interesu MPWiK (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), polegającego na umożliwieniu MPWiK obrony przysługujących mu praw. Dane osobowe **Użytkowników** będą przekazywane podmiotom wspierającym MPWiK pod względem teleinformatycznym, jak również podmiotom odpowiedzialnym za umożliwienie dokonywania płatności internetowych oraz podmiotom uprawnionym do dostępu do danych na podstawie przepisów prawa.

Dane osobowe **Użytkowników** będą przetwarzane do czasu korzystania z konta iBOK lub do 3 lat od zakończenia umowy, albo upływu terminu przedawnienia zobowiązania podatkowego. Okres przetwarzania danych osobowych może zostać każdorazowo przedłużony o okres przedawnienia roszczeń, jeżeli przetwarzanie danych osobowych będzie niezbędne dla dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed takimi roszczeniami przez MPWiK.

Użytkownikom przysługuje prawo: dostępu do treści danych, żądania ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz prawo do przenoszenia danych (w zakresie danych przetwarzanych elektronicznie w związku z realizacją umowy).

Ponadto, **Użytkownikom** przysługuje także prawo wniesienia skargi do Urzędu Ochrony Danych Osobowych, w momencie uznania przez **Użytkownika**, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO.

Podanie danych osobowych jest wymagane przez MPWiK w celu świadczenia usługi iBOK, z wyjątkiem danych osobowych, oznaczonych jako fakultatywne, których podanie jest dobrowolne. Konsekwencją niepodania danych osobowych wymaganych przez MPWiK jest brak możliwości świadczenia usługi iBOK.

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://www.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 do wypełnienia „Zgoda na korzystanie z iBOK oraz otrzymywanie informacji o rachunku w formie e-faktury”;
 - 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 Sp. z o.o. w Rzeszowie** 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 **Administradora** (po otrzymaniu prawidłowo wypełnionego i podpisanego formularza), **Użytkownik** posiada ograniczony dostęp do usług iBOK;
- i) po powiązaniu Loginu z właściwym ID **Odbiorcy usług** przez **Administradora**, **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 wpłynięcia 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** może zgłosić zapytanie poprzez iBOK. Czas realizacji do 14 dni roboczych. W szczególnych przypadkach czas ten może zostać wydłużony do 30 dni roboczych.
3. **Użytkownik** ma wgląd w swoje dane kontaktowe.
4. **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 wpłynięcia jej do MPWiK Sp. z o.o. w Rzeszowie. W szczególnych przypadkach czas ten może zostać wydłużony do 30 dni.
3. Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku terminowej zapłaty należności **Odbiorcy usług**.

VI Warunki techniczne

1. Dostęp do iBOK możliwy jest jedynie przez stronę internetową: <https://www.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 Sp. z o.o w Rzeszowie 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 Sp. z o.o. w Rzeszowie nie ponosi odpowiedzialności za udostępnianie osobom trzecim loginu oraz hasła **Użytkownika** 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 Sp. z o.o. w Rzeszowie 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.
7. Regulamin wchodzi w życie z dniem opublikowania go na stronie internetowej MPWiK Sp. z o.o. w Rzeszowie.