

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 www.mpwik.com.pl bądź bezpośrednio przez <https://ebok.mpwik.com.pl>.
3. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
Spółka - Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w m.st. Warszawie S.A.
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 i/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).
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: www.mpwik.com.pl, <https://ebok.mpwik.com.pl> oraz w Dziale Obsługi Klienta Pl. Starynkiewicza 5, 02-015 Warszawa.
7. Akceptacja niniejszego Regulaminu stanowi jednocześnie zgodę na przetwarzanie danych osobowych Użytkownika w zakresie, w jakim będzie to niezbędne do prawidłowego działania e-BOK. Spółka informuje, iż dane osobowe Użytkownika podlegają ochronie zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r., Nr 101, poz. 926, z późn. zm.). Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu (wglądu) do treści swoich danych oraz ich poprawiania.

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 <http://www.ebok.mpwik.com.pl>
4. Po wypełnieniu i wysłaniu przez Klienta drogą elektroniczną wypełnionego formularza następuje automatyczne przesłanie w ciągu 24 h, na podany w formularzu zgłoszeniowym 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 i /lub odprowadzanie ścieków Operator zobowiązany jest zablokować dostęp do konta Klienta w terminie 30 dni kalendarzowych od daty rozwiązania ww. umowy.

III. Korzystanie z usług e-BOK

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: datę wystawienia faktury, termin płatności faktury, kwotę faktury, historię 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.
- d. **Umowy** - użytkownik ma możliwość sprawdzenia: numeru zawartej umowy, datę 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 może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować widoczność danych w e-BOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane.
2. Operator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania e-BOK. O zmianach użytkownicy zostaną powiadomieni drogą elektroniczną.
3. Operator ma prawo zablokować dostęp do konta, w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
4. Operator e-BOK podejmuje wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie serwisu, w zakresie możliwości wynikających z dostępu poziomu technicznego.
5. Zgłoszenie przez użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: ebok@mpwik.com.pl lub pod numerem telefonu 22 445 50 00.
6. Operator e-BOK nie odpowiada za szybkość przesłanych 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 e-BOK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła użytkownika przez osoby trzecie.