

I. Postanowienia ogólne

- Regulamin określa zasady korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta, zwanego dalej eBOK, w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta Użytkownika, zapewniającego dostęp do usług internetowych.
- Dostęp do eBOK możliwy jest przez stronę internetową <http://www.mpwik.com.pl> bądź bezpośrednio przez <https://ebok.mpwik.com.pl>.
- Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
eBOK - Internetowe Biuro Obsługi Klienta.
Hasło - hasło zapewniające Użytkownikowi wyłączność dostępu do eBOK, które powinno zawierać: cyfry, małe litery, duże litery, znaki specjalne i powinno składać się z min. 8 znaków.
Klient - podmiot, który jest stroną zawartej z Miejskim Przedsiębiorstwem Wodociągów i Kanalizacji w m.st. Warszawie S.A. umowy na świadczenie usługi zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.
Numer Użytkownika - 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 usługę zaopatrzenia w wodę lub odprowadzania ścieków.
Rozporządzenie - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku 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).
Spółka, Operator - Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w m.st. Warszawie S.A. będąca Administratorem Danych Osobowych Użytkowników eBOK.
Użytkownik - Klient zarejestrowany w eBOK, posiadający Numer Użytkownika oraz hasło.
- Funkcjonowanie eBOK nadzoruje Operator.
- Korzystanie z eBOK jest bezpłatne.
- Regulamin korzystania z eBOK jest dostępny na stronach internetowych wskazanych w pkt 2, a także w Dziale Obsługi Klienta (pl. Starynkiewicza 5, 02-015 Warszawa oraz ul. Żurawia 4, 00-468 Warszawa).
- Spółka informuje, iż dane osobowe Użytkownika podlegają ochronie zgodnie z przepisami Rozporządzenia.

II. Rejestracja

- Przed rejestracją Klient jest zobowiązany do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu.
- Zarejestrowanie Klienta może nastąpić tylko przez Internet.
- W celu rejestracji Klient wypełnia formularz zgłoszeniowy umieszczony na stronie <https://ebok.mpwik.com.pl>.
- Po wypełnieniu i wysłaniu przez Klienta drogą elektroniczną wypełnionego formularza następuje automatyczne przesłanie na podany adres e-mail informacji zwrotnej zawierającej link aktywacyjny.
- Przy pierwszym logowaniu Klient powinien ustanowić hasło do eBOK.

III. Korzystanie z eBOK

- Operator może w każdej chwili modyfikować widoczność danych w eBOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane uprzednio informując Klienta o źródle danych oraz celu ich przetwarzania.
- Użytkownik może korzystać z następujących usług:
 - Odczyty** - Użytkownik może podać stan wodomierza, jak również sprawdzić odczyty wodomierza od daty zawarcia umowy;
 - 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;
 - eFAKTURY** - Użytkownik ma możliwość zgłoszenia akceptacji eFAKTURY, zmiany adresu e-mail do eFAKTUR, wycofania akceptacji eFAKTURY;
 - ePŁATNOŚCI** - Użytkownik ma możliwość dokonania płatności za faktury/eFAKTURY udostępnione w eBOK, za pośrednictwem kanału elektronicznego, w bezpiecznej formie przy użyciu karty płatniczej lub przelewem, łącząc się bezpośrednio ze swoim bankiem;
 - Umowy** - Użytkownik ma możliwość sprawdzenia: numeru zawartej umowy, daty zawarcia umowy, numeru wodomierza przyporządkowanego do umowy oraz ma dostęp do treści umowy;
 - Wodomierze** - Użytkownik ma możliwość zgłoszenia zamontowania, wymiany, zdemontowania wodomierza ogrodowego;
 - Korespondencja** - Użytkownik może zgłosić awarię, reklamację, zmianę danych lub przesłać korespondencję innej treści, istnieje również możliwość sprawdzenia historii dokumentów wysyłanych do Spółki za pośrednictwem eBOK.
- Operator jest zobowiązany do sprostowania danych Użytkownika na każde jego żądanie.
- Operator jest zobowiązany do dezaktywacji konta w eBOK na każde żądanie Użytkownika.
- W przypadku rozwiązania umowy na dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków nastąpi dezaktywacja konta w eBOK.

IV. Pomoc techniczna

- Operator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania eBOK. Informacje o zmianach są publikowane w eBOK.
- Operator ma prawo zablokować dostęp do konta, w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez Użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
- Operator podejmie wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie eBOK.
- Zgłoszenie przez Użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących działania eBOK jest możliwe za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: ebok@mpwik.com.pl lub pod numerem telefonu 22 445 50 00.
- Operator nie odpowiada za prędkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.

V. Zakres odpowiedzialności

- Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane za pośrednictwem eBOK.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia Numeru Użytkownika oraz hasła Użytkownika przez osoby trzecie.
- Spółka podejmuje odpowiednie środki, aby w zwięzłej, zrozumiałej i łatwo dostępnej formie udzielić osobie fizycznej, 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. Więcej informacji można znaleźć w zakładce RODO w MPWiK - <https://mpwik.com.pl/view/rodo-w-mpwik>.