

Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta (eBOK)

I. Postanowienia ogólne

1. 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.
2. Dostęp do eBOK możliwy jest przez [stronę internetową MPWiK w m.st. Warszawie S.A](#) bądź bezpośrednio przez [Internetowe Biuro Obsługi Klienta](#).
3. 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.
4. Funkcjonowanie eBOK nadzoruje Operator.
5. Korzystanie z eBOK jest bezpłatne.
6. 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).
7. Spółka informuje, iż dane osobowe Użytkownika podlegają ochronie zgodnie z przepisami Rozporządzenia.

II. Rejestracja

1. Przed rejestracją Klient jest zobowiązany do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu.
2. Zarejestrowanie Klienta może nastąpić tylko przez Internet.
3. W celu rejestracji Klient wypełnia formularz zgłoszeniowy umieszczony na stronie [Internetowego Biura Obsługi Klienta](#).
4. Po wypełnieniu i wysłaniu przez Klienta drogą elektroniczną wypełnionego formularza następuje automatyczne przesłanie na podany adres e-mail informacji zwrotnej zawierającej link aktywacyjny.
5. Przy pierwszym logowaniu Klient powinien ustanowić hasło do eBOK.

III. Korzystanie z eBOK

1. 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.
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) **eFAKTURY** - Użytkownik ma możliwość zgłoszenia akceptacji eFAKTURY, zmiany adresu e-mail do eFAKTUR, wycofania akceptacji eFAKTURY;
 - d) **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;
 - e) **Umowy** - Użytkownik ma możliwość sprawdzenia: numeru zawartej umowy, daty zawarcia umowy, numeru wodomierza przyporządkowanego do umowy oraz ma dostęp do treści umowy;
 - f) **Wodomierze** - Użytkownik ma możliwość zgłoszenia zamontowania, wymiany, zdemontowania wodomierza ogrodowego;
 - g) **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.
3. Operator jest zobowiązany do sprostowania danych Użytkownika na każde jego żądanie.
4. Operator jest zobowiązany do dezaktywacji konta w eBOK na każde żądanie Użytkownika.
5. W przypadku rozwiązania umowy na dostarczanie wody lub odprowadzanie ścieków nastąpi dezaktywacja konta w eBOK.

IV. Pomoc techniczna

1. Operator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania eBOK. Informacje o zmianach są publikowane w eBOK.
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 podejmie wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie eBOK.
4. 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.
5. Operator nie odpowiada za prędkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łączy transmisyjnych.

V. Zakres odpowiedzialności

1. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane za pośrednictwem eBOK.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia Numeru Użytkownika oraz hasła Użytkownika przez osoby trzecie.
3. 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 [na stronie internetowej MPWiK w m.st. Warszawie S.A.](#)