



Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta (IBOK)

R1

REGULAMIN IBOK

§1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta (IBOK), zwany dalej Regulaminem IBOK, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Sieradzu, przy ul. Górka Kłocka 14, 98-200 Sieradz, wpisaną pod numerem 0000210882 w Krajowym Rejestrze Sądowym Sądu Rejonowego dla Łodzi – Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego; NIP 827-000-81-987, REGON 730335528, prowadzące działalność z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie zezwolenia udzielonego przez Prezydenta Miasta Sieradza i Wójta Gminy Sieradz.
2. Postanowienia zawarte w Regulaminie IBOK obejmują zasady zakładania, aktualizowania, udostępniania, wykorzystywania i usuwania konta użytkownika w IBOK, zapewniającego dostęp do usług internetowych świadczonych przez MPWiK Sp. z o.o. w Sieradzu drogą elektroniczną.
3. Regulamin IBOK spełnia wymagania określone w art. 8 Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz.U.2016.1030) z póź. zm.
4. Aktualny Regulamin IBOK jest udostępniony w siedzibie Spółki w Biurze Obsługi Klienta oraz jest dostępny na stronie internetowej MPWiK Sp. z o.o. pod adresem: www.mpwiksieradz.pl (w zakładce Dokumenty do pobrania, w formacie pliku pdf, umożliwiającym jego pozyskiwanie, odtwarzanie oraz utrwalanie).
5. Korzystanie z IBOK jest możliwe wyłącznie dla Klientów, którzy w trakcie wypełniania formularza rejestracyjnego zaakceptowali postanowienia Regulaminu IBOK oraz wyrazili zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych.
6. Dane osobowe Klientów Spółki, udostępnione w celu prawidłowego świadczenia usług drogą elektroniczną, podlegają ochronie zgodnie z ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016).
7. Administratorem danych osobowych podanych przez Klientów jest MPWiK Sp. z o.o. w Sieradzu. Dane te są przetwarzane wyłącznie w celu założenia konta użytkownika IBOK. Klientom przysługuje prawo dostępu do swoich danych oraz ich poprawiania.
8. Akceptacja postanowień Regulaminu IBOK jest równoznaczna z pełną jego akceptacją i zawarciem z MPWiK Sp. z o.o. w Sieradzu umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, bez konieczności sporządzania odrębnej umowy w tym zakresie. W celu zapewnienia prawidłowego korzystania z IBOK przez Klientów w § 3 Regulaminu IBOK zostały określone minimalne wymagania techniczne, jakie muszą spełniać urządzenia i oprogramowania Klienta.
9. **Korzystanie z usług udostępnionych Klientom w systemie IBOK jest całkowicie bezpłatne.**

§2 Pojęcia użyte w Regulaminie IBOK

1. MPWiK Sp. z o.o. – Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Sieradzu.
2. BOK – Biuro Obsługi Klienta znajdujące się w siedzibie Spółki, przy ul. Górka Kłocka 14, 98-200 Sieradz.
3. IBOK (system IBOK) - Internetowe Biuro Obsługi Klienta, system Internetowego Biura Obsługi Klienta.
4. Regulamin IBOK – Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta określający zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez MPWiK Sp. z o.o. w Sieradzu.
5. Klient – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną umowy z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.
6. Użytkownik – Klient, który złożył w siedzibie spółki wniosek i któremu przydzielono login i hasło, umożliwiające pełen dostęp do usługi IBOK.
7. Konto użytkownika – zbiór zasobów i uprawnień w ramach systemu IBOK, przypisanych użytkownikowi przez MPWiK Sp. z o.o. w Sieradzu.
8. Przeglądarka internetowa (przeglądarka www) – oprogramowanie służące do pobierania i wyświetlania stron internetowych udostępnionych przez serwer WWW, a także odtwarzania plików multimedialnych, często przy użyciu dodatków, zwanych wtyczkami. Przeglądarka internetowa jest niezbędna do korzystania z usług dostępnych w IBOK.
9. Login – ciąg znaków alfanumerycznych jednoznacznie identyfikujących użytkownika IBOK, tworzony przez uprawnionego pracownika BOK i nie podlegający zmianie przez cały czas użytkowania konta przez użytkownika.



Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta (IBOK)

R1

10. Hasło – ciąg znaków alfanumerycznych przypisanych do loginu użytkownika, umożliwiający dostęp (zalogowanie się) do IBOK, tworzone przez Użytkownika.
11. Rejestracja – założenie przez uprawnionego pracownika BOK konta użytkownika w systemie IBOK.
12. Logowanie – autoryzacja użytkownika w systemie IBOK za pomocą loginu i hasła ustalonego przez użytkownika.
13. Wylogowanie – wyjście przez użytkownika z systemu IBOK poprzez wybranie opcji wylogowania się z systemu IBOK.
14. Moduł – wydzielona i nazwana w systemie IBOK jego część wraz z określoną funkcjonalnością.
15. Funkcjonalność – usługi realizowane w systemie IBOK przez jego moduł.
16. E-faktura – faktura, w tym faktura korygująca oraz duplikat faktury, w formie dokumentu elektronicznego, spełniającego wymagania określające w Ustawie z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz.U.2016.710). Funkcjonalność uruchamiana jest po złożeniu pisemnego wniosku o utworzenie/aktualizację/usunięcie konta w IBOK wraz z oświadczeniem o akceptacji stosowania faktur elektronicznych, który dostępny jest na stronie internetowej MPWiK Sp. z o.o. pod adresem: www.mpwiksieradz.pl (w zakładce Dokumenty do pobrania, w formacie pliku pdf, umożliwiającym jego pozyskiwanie, odtwarzanie oraz utrwalanie) oraz w siedzibie Spółki.
17. Umowa – pisemne oświadczenie woli zawarte pomiędzy MPWiK Sp. z o.o. a każdym odbiorcą, korzystającym z usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.

§3 Minimalne wymagania techniczne do korzystania z systemu IBOK

Sprzęt i oprogramowanie użytkownika, służące do korzystania z systemu IBOK, muszą spełniać następujące minimalne wymagania techniczne:

1. Przeglądarki internetowe, w jakich system IBOK poprawnie się wyświetla to: zalecane najnowsze wersje przeglądarek: Internet Explorer, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Opera, Chrome, Safari.
2. W przypadku korzystania z innych przeglądarek, niż wymienione wyżej, MPWiK Sp. z o.o. nie gwarantuje poprawności działania systemu IBOK i nie ponosi z tego tytułu odpowiedzialności.

§4 Zasady zakładania konta użytkownika w systemie IBOK i zawierania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną

1. Klient chcący skorzystać z usług świadczonych drogą elektroniczną przez MPWiK Sp. z o.o. w Sieradzu za pomocą systemu IBOK, wypełnia wniosek i składa w BOK w siedzibie Spółki. Klient otrzymuje kopię złożonego wniosku. Uprawniony Pracownik BOK może zażądać od składającego wniosek dokumentu potwierdzającego tożsamość celem weryfikacji danych.
2. Klient musi zaakceptować wszystkie klauzule wskazane w trakcie wypełniania wniosku oraz zapoznać się i zaakceptować warunki zawarte w Regulaminie IBOK. W przypadku braku zgody klienta na którąkolwiek z klauzul lub w przypadku braku akceptacji warunków korzystania z IBOK, dalsza rejestracja jest niemożliwa i Klientowi nie zostanie założone konto użytkownika, a tym samym Klient nie będzie miał możliwości korzystania z systemu IBOK.
3. Akceptacja Regulaminu IBOK przez Klienta jest równoznaczna z podpisaniem pomiędzy MPWiK Sp. z o.o. a Klientem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
4. Konto użytkownika zakładane jest przez uprawnionego pracownika MPWiK Sp. z o.o. w terminie 7 dni roboczych następujących po dacie prawidłowego wypełnienia formularza rejestracyjnego, o czym Klient jest informowany zwrotną pocztą elektroniczną, zawierającą login i hasło tymczasowe, na adres e-mail podany przy rejestracji.
5. Klient po otrzymaniu danych dostępowych, podczas pierwszego logowania się do systemu IBOK dokonuje zmiany hasła tymczasowego, przydzielonego przez MPWiK Sp. z o.o. w Sieradzu. **Hasło musi składać się z 8-20 znaków zawierających co najmniej duże, małe litery i cyfry.**
6. W przypadku, gdy użytkownik zapomni hasła dostępu do systemu IBOK, wówczas poprzez opcję: „zapomniałem hasła”, dostępną na stronie logowania do systemu IBOK, wysyła prośbę o ponowne przydzielenie hasła tymczasowego, umożliwiającego logowanie się do systemu IBOK. Hasło tymczasowe jest wysyłane automatycznie na adres e-mail użytkownika, podany podczas rejestracji i skojarzony z jego loginem. Po ponownym zalogowaniu się do systemu IBOK użytkownik dokonuje zmiany przydzielonego hasła tymczasowego na swoje.



Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta (IBOK)

R1

§5 Zgłaszanie nieprawidłowości w działaniu systemu IBOK przez użytkownika

1. Użytkownik w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu systemu IBOK ma następujące możliwości ich zgłaszania do MPWiK Sp. z o.o. w Sieradzu: osobiście w BOK w siedzibie spółki oraz za pomocą poczty elektronicznej na adres serwisibok@mpwiksieradz.pl.
2. Zgłoszenie, aby mogło być uwzględnione i stanowiło podstawę do usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości w działaniu IBOK, musi zawierać dane identyfikacyjne użytkownika zgłaszającego nieprawidłowości (wystarczający jest login użytkownika) oraz opis występujących nieprawidłowości. W przypadku zgłoszeń wysyłanych za pomocą poczty elektronicznej wiadomości należy wysłać z adresu e-mail podanego przy rejestracji konta
3. Zgłoszenia nieprawidłowości w działaniu systemu IBOK są standardowo rozpatrywane w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania i usuwane przez MPWiK Sp. z o.o.. Spółka zastrzega sobie prawo do wydłużenia 14 dniowego terminu usuwania nieprawidłowości w przypadku, gdy będą tego wymagały konieczne do wykonania prace programistyczne, modernizacje infrastruktury itp.
4. Użytkownik nie ponosi żadnych opłat z tytułu usuwania przez MPWiK Sp. z o.o. nieprawidłowości w działaniu systemu IBOK.

§6 Zobowiązania, odpowiedzialności i uprawnienia MPWiK Sp. z o.o. i użytkownika w zakresie korzystania z systemu IBOK

1. Użytkownik zobowiązuje się do:
 - a) korzystania z systemu IBOK zgodnie z Regulaminem IBOK, jak również obowiązującym prawem, a w szczególności do:
 - niepodejmowania działań, mających na celu uzyskanie dostępu do kont innych użytkowników systemu IBOK,
 - nieudostępniania swoich danych dostępowych do systemu IBOK (loginu i hasła) osobom trzecim,
 - wylogowywania się z systemu IBOK po zakończeniu korzystania z IBOK.
 - b) wprowadzania do systemu IBOK wyłącznie informacje zgodnych z prawdą i przestrzegania w tym zakresie obowiązującego prawa,
 - c) powiadamiania MPWiK Sp. z o.o. o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu systemu IBOK,
 - d) użytkowania systemu IBOK zgodnie z jego przeznaczeniem i niewykorzystywania do innych celów niż te, jakie zostały przewidziane w Regulaminie IBOK.
2. MPWiK Sp. z o.o. w Sieradzu:
 - a) stosuje się do postanowień Regulaminu IBOK,
 - b) przetwarza dane osobowe użytkownika zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych oraz innymi, mającymi zastosowanie przepisami prawa, w zakresie przewidzianym w Regulaminie IBOK, jak również wdraża rozwiązania techniczne i stosuje środki, mające na celu odpowiednie zabezpieczenie danych osobowych użytkownika przed dostępem do nich osób nieuprawnionych,
 - c) nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do IBOK wynikających z niewłaściwego działania urządzeń i oprogramowania użytkownika oraz za wadliwe działania urządzeń i oprogramowania dostawcy usług internetowych, z którego usług korzysta Klient do łączenia się z systemem IBOK,
 - d) nie ponosi odpowiedzialności za szybkość przesyłania danych pomiędzy serwerami, na których działa system IBOK, a urządzeniami użytkownika za pomocą, których użytkownik korzysta z systemu IBOK,
 - e) nie ponosi odpowiedzialności za prawdziwość informacji wprowadzonych przez użytkownika do systemu IBOK i ma pełne prawo do ich weryfikacji,
 - f) zastrzega sobie prawo do przerw w działaniu systemu IBOK i ograniczenia czasowego dostępu do niego użytkownikowi, w związku z prowadzonymi, planowanymi pracami konserwacyjnymi systemu IBOK,
 - g) zobowiązuje się do informowania użytkownika za pomocą systemu IBOK lub na stronie www.mpwiksieradz.pl, o wszelkich planowanych pracach konserwacyjnych, skutkujących czasowym ograniczeniem dostępu do systemu IBOK,
 - h) posiada pełne prawo do modyfikacji systemu IBOK bez konieczności zasięgnięcia opinii i zgody użytkownika.



Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta (IBOK)

R1

§7 Zasady usuwania konta użytkownika w systemie IBOK i rozwiązywania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną

1. Klient ma prawo do rezygnacji z korzystania z systemu IBOK w dowolnym momencie.
2. Rozwiązanie umowy, a tym samym rezygnacja Klienta z korzystania z systemu IBOK następuje wyłącznie na piśmie, na podstawie wniosku złożonego przez Klienta w BOK. Wzór wniosku dostępny jest w BOK oraz na stronie internetowej MPWiK Sp. z o.o. w Sieradzu, pod adresem: www.mpwiksieradz.pl (w zakładce Dokumenty do pobrania, w formacie pliku pdf, umożliwiającym jego pozyskiwanie, odtwarzanie oraz utrwalanie).
3. W przypadku rezygnacji Klienta z korzystania z systemu IBOK dezaktywacja konta użytkownika następuje w terminie 7 dni roboczych od dnia wypowiedzenia umowy.
4. W przypadku rażącego naruszenia przez użytkownika Regulaminu IBOK, MPWiK Sp. z o.o. ma prawo do natychmiastowego zablokowania Klientowi dostępu do systemu IBOK. Przywrócenie dostępu do systemu IBOK, w takim przypadku, następuje na podstawie odrębnych ustaleń prowadzonych przez MPWiK Sp. z o.o. z Klientem, obejmujących prowadzenie postępowania wyjaśniającego zaistniałą sytuację.
5. W przypadku rozwiązania umowy zawartej pomiędzy MPWiK Sp. z o.o. a Klientem korzystającym z usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, skutkujących zaprzestaniem świadczenia usług, dostęp do systemu IBOK jest cofany Klientowi po upływie 7 dni roboczych od daty rozwiązania umowy. Po tym okresie nie będzie możliwe pobranie udostępnionych w systemie IBOK faktur elektronicznych.

§8 Ochrona danych osobowych

Realizując obowiązek informacyjny zgodnie z art. 13 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016) podane są informacje poniżej:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest MPWiK Sp. z o.o. w Sieradzu, ul. Górka Kłocka 14.
2. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych – iod@mpwiksieradz.pl.
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
4. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą wyłącznie podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa.
5. Pani/Pana dane osobowe przechowywane będą do momentu skorzystania z prawa sprzeciwu.
6. Posiada Pani/Pan prawo dostępu do danych osobowych, prawo do ich sprostowania usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do cofnięcia zgody oraz prawo do przenoszenia danych.
7. Ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do UODO, gdy Pana/Pani dane osobowe przetwarzane są przez administratora niezgodnie z ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
8. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niepodanie danych może skutkować niemożliwością korzystania z systemu IBOK.

Jednocześnie zgodnie z art. 6 ust.1 lit. a ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w celu realizacja Umowy pomiędzy Klientem a MPWiK Sp. z o.o. w Sieradzu.

§9 Postanowienia końcowe

1. MPWiK Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w Regulaminie IBOK.
2. Użytkownik będzie informowany przez MPWiK Sp. z o.o. o wszelkich zmianach Regulaminu IBOK poprzez komunikat pojawiający się w systemie IBOK lub publikację na stronie www.mpwiksieradz.pl (w zakładce Dokumenty do pobrania, w formacie pliku pdf, umożliwiającym jego pozyskiwanie, odtwarzanie oraz utrwalanie). Zmiany określone w Regulaminie IBOK wchodzi w życie po upływie 7 dni od daty ich publikacji pod wskazanym adresem lub pojawieniu się komunikatu o zmianie w systemie IBOK.
3. Użytkownikowi przysługuje prawo niezaakceptowania zmian w Regulaminie IBOK, co jest równoznaczne z podjęciem przez użytkownika działań związanych z likwidacją konta użytkownika. W przypadku dalszego korzystania z systemu IBOK przez użytkownika uznaje się, że użytkownik akceptuje zmiany wprowadzone w Regulaminie IBOK.
4. Wszelkie spory wynikające z niniejszego Regulaminu IBOK oraz usług świadczonych przez MPWiK Sp. z o.o. drogą elektroniczną będą rozpatrywane przez Sąd właściwy dla MPWiK Sp. z o.o. w Sieradzu.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem podpisania.