



## Regulamin korzystania z usługi informacyjnej SMS/e-mail

# R2

### REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUGI INFORMACYJNEJ SMS/e-mail

#### §1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin usługi informacyjnej SMS/e-mail określa warunki uruchomienia, korzystania i regulacji usługi oferowanej przez Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Sieradzu.
2. Regulamin został udostępniony na stronie internetowej Spółki: [www.mpwiksieradz.pl](http://www.mpwiksieradz.pl) (w zakładce Dokumenty do pobrania, w formacie pliku pdf, umożliwiającym jego pozyskiwanie, odtwarzanie oraz utrwalanie).

#### §2 Pojęcia użyte w Regulaminie

1. MPWiK Sp. z o.o. – Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Sieradzu.
2. Urządzenie – urządzenie umożliwiające odbiór wiadomości tekstowych SMS lub wiadomości e-mail (telefon, tablet, komputer, itp.).
3. SMS – krótka wiadomość tekstowa wysłana do Użytkownika.
4. e-mail - wiadomość elektroniczna zgodna z protokołami SMTP/POP3/IMAP.
5. Wniosek – „Wniosek o włączenie/aktualizację/wycofanie usługi informacyjnej SMS/e-mail”, który Odbiorca podpisuje w BOK. Dostępny w siedzibie Spółki oraz na stronie internetowej Spółki: [www.mpwiksieradz.pl](http://www.mpwiksieradz.pl) (w zakładce Dokumenty do pobrania, w formacie pliku pdf, umożliwiającym jego pozyskiwanie, odtwarzanie oraz utrwalanie).
6. BOK – Biuro Obsługi Klienta znajdujące się w siedzibie Spółki, przy ul. Górka Kłocka 14, 98-200 Sieradz.
7. IBOK (system IBOK) - Internetowe Biuro Obsługi Klienta, System Internetowego Biura Obsługi Klienta.
8. Klient – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną: umowy z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków.
9. Użytkownik – osoba korzystająca z usługi informacyjnej SMS/e-mail.
10. 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 Działanie usługi informacyjnej

1. Usługa informacyjna SMS/e-mail polega na przesłaniu na urządzenie informacji o wystawieniu faktury – na podstawie faktury wystawionej w siedzibie MPWiK Sp. z o.o. (nie wysyła się powiadomienia o wystawieniu faktury bezpośrednio u Odbiorcy na urządzeniu przenośnym).
2. Wiadomość może być wysłana (do wyboru) za pomocą wiadomości SMS i/lub e-mail. O wyborze sposobu wysłania wiadomości decyduje Użytkownik.

#### §4 Zasady aktywacji/dezaktywacji usługi

1. Warunkiem korzystania z usługi informacyjnej SMS/e-mail jest złożenie Wniosku osobiście w Biurze Obsługi Klienta, przy ul. Górka Kłocka 14, 98-200 Sieradz, w dni robocze od poniedziałku do piątku w godz. 7:00-15:00.
2. Klient zobowiązuje się do aktualizacji numeru telefonu komórkowego i/lub adresu e-mail służącego do wykonywania niniejszej usługi.
3. Zmiany dotyczące numeru kontaktowego telefonu komórkowego i/lub adresu e-mail, a także formy otrzymywania wiadomości, mogą być wprowadzone przez Użytkownika za pomocą złożenia Wniosku zgodnie z pkt 1.

#### §5 Zakres obowiązków i uprawnień

1. MPWiK Sp. z o.o. w Sieradzu nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) niedostarczenie informacji SMS z powodu nieprawidłowo podanego numeru kontaktowego,
  - b) niedostarczenie informacji e-mail z powodu nieprawidłowo podanego adresu poczty e-mail,
  - c) niedostarczenie informacji SMS, gdy Użytkownik będzie poza zasięgiem sieci,
  - d) niedostarczenie informacji SMS, gdy Użytkownik nie będzie miał włączonego urządzenia,



## Regulamin korzystania z usługi informacyjnej SMS/e-mail

# R2

- e) korzystanie z usług przez osoby nieuprawnione do użytkowania urządzenia i szkody z tym spowodowane,
  - f) problemy w świadczeniu usług, jeżeli nastąpiły one w skutek zdarzeń, których MPWiK Sp. z o.o. przy zachowaniu należytej staranności nie był w stanie przewidzieć, lub nie był w stanie zapobiec, w szczególności w przypadku problemów związanych ze zdarzeniami losowymi o charakterze siły wyższej,
  - g) przerwy w świadczeniu usług zaistniałe z powodu problemów technicznych operatorów telefonii komórkowej, operatorów sieci teleinformatycznych lub innych, niezależnych od MPWiK Sp. z o.o.
2. MPWiK Sp. z o.o. dołoży starań w celu zapewnienia prawidłowego działania usługi informacyjnej, zobowiązując się do wysyłania informacyjnych wiadomości SMS/e-mail tylko do tych Użytkowników, którzy spełniają w/w wymagania i wyrazili zgodę na ich otrzymywanie na podany numer kontaktowy.

### **§6 Zasady usuwania konta użytkownika w systemie SMS/e-mail i rozwiązywania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną**

1. Klient ma prawo do rezygnacji z korzystania z systemu SMS/e-mail w dowolnym momencie.
2. Rezygnacja Klienta z korzystania z systemu informacyjnego SMS/e-mail 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](http://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 SMS/e-mail dezaktywacja konta użytkownika następuje w terminie do 7 dni roboczych od dnia złożenia wypowiedzenia.
4. W przypadku rażącego naruszenia przez użytkownika Regulaminu korzystania z usługi informacyjnej SMS/e-mail, MPWiK Sp. z o.o. ma prawo do natychmiastowego rozwiązania umowy i/lub zablokowania Klientowi dostępu do systemu informacyjnego SMS/e-mail. Przywrócenie dostępu do systemu informacyjnego SMS/e-mail, 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, o której mowa w §2 pkt. 10, zawartej pomiędzy MPWiK Sp. z o.o. a Klientem, skutkującej zaprzestaniem świadczenia usług, dostęp do systemu informacyjnego SMS/e-mail jest cofany Klientowi po upływie 7 dni roboczych od daty rozwiązania umowy.

### **§7 Zgłaszanie nieprawidłowości w działaniu usługi informacyjnej SMS/e-mail przez użytkownika**

1. Użytkownik w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu usługi informacyjnej SMS/e-mail 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](mailto:serwisibok@mpwiksieradz.pl).
2. Zgłoszenie, aby mogło być uwzględnione i stanowiło podstawę do usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości w działaniu usługi informacyjnej SMS/e-mail, 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 wysyłać z adresu e-mail podanego przy rejestracji konta.
3. Zgłoszenia nieprawidłowości w działaniu usługi informacyjnej SMS/e-mail 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 usługi informacyjnej SMS/e-mail.

### **§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](mailto:iod@mpwiksieradz.pl).



## Regulamin korzystania z usługi informacyjnej SMS/e-mail

# R2

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 usługi informacyjnej SMS/e-mail.

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 systemu informacyjnego SMS/e-mail.
2. Użytkownik będzie informowany przez MPWiK Sp. z o.o. o wszelkich zmianach Regulaminu korzystania z usługi informacyjnej SMS/e-mail poprzez komunikat pojawiający się w systemie IBOK lub publikacje na stronie www pod adresem: [www.mpwiksieradz.pl](http://www.mpwiksieradz.pl) (w zakładce Dokumenty do pobrania, w formacie pliku pdf, umożliwiającym jego pozyskiwanie, odtwarzanie oraz utrwalanie). Zmiany określone w Regulaminie usługi informacyjnej SMS/e-mail 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, co jest równoznaczne z podjęciem przez Użytkownika działań związanych z likwidacją konta Użytkownika. W przypadku dalszego korzystania z systemu informacyjnego SMS/e-mail przez Użytkownika uznaje się, że użytkownik akceptuje zmiany wprowadzone w Regulaminie systemu informacyjnego SMS/e-mail.
4. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, a w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego i ustawy o ochronie danych osobowych.
5. Wszelkie spory wynikające z niniejszego Regulaminu oraz usług świadczonych przez MPWiK Sp. z o.o. drogą elektroniczną będą rozpatrywane przez Sąd właściwy dla MPWiK Sp. z o.o. w Sieradzu.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem podpisania.