

Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta (IBOK), zwany dalej regulaminem, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Spółkę w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta użytkownika w strefie klienta, zapewniającego dostęp do usług internetowych.
2. Przedmiotowy regulamin spełnia wymogi art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2017 r. poz. 1219 z późn. zm.).
3. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej Spółki – <http://www.mpwik.org> w zakładce Regulaminy i Ustawy w formie umożliwiającej jego pozyskiwanie, odtwarzanie i wydrukowanie.
4. Wyrażenie zgody na postanowienia regulaminu przy uruchomieniu usługi jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków tego regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy. Przystąpienie do wykonania umowy następuje z chwilą rejestracji.
5. Korzystanie z IBOK jest możliwe tylko dla klientów, którzy zaakceptowali aktualną wersję regulaminu.
6. Prawidłowe korzystanie z IBOK możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny użytkownika minimalnych wymagań technicznych określonych w § 3 regulaminu.
7. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta użytkownik, a które uniemożliwiają użytkownikowi korzystanie z IBOK, a w szczególności otrzymywanie e-faktury.
8. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usługi wynikający z błędnej rejestracji użytkownika.

§ 2

Użyte w Regulaminie IBOK określenia oznaczają:

- **Spółka** – Międzyrzeckie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Zielonej Górze Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000140914, NIP 596-12-15-537, Regon 210369406
- **IBOK** - Internetowe Biuro Obsługi Klienta.
- **klient** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej z Międzyrzeckim Przedsiębiorstwem Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. umowy na zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, umowy na odbiór nieczystości ciekłych
- **użytkownik** - klient zarejestrowany w IBOK posiadający swój indywidualny kod nabywcy oraz hasło.
- **przeglądarka internetowa** - program komputerowy do przeglądania dokumentów w standardzie HTML niezbędny do korzystania z usługi IBOK.
- **kod nabywcy** – numer który nadawany jest przez Międzyrzeckie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o. dla każdego użytkownika.
- **hasło** - kombinacja min. 8 znaków, zapewniająca użytkownikowi wyłączność dostępu do IBOK.
- **rejestracja** - wypełnienie formularza rejestracyjnego do systemu IBOK.
- **logowanie** - wejście do programu IBOK za pomocą kodu nabywcy i hasła.
- **wylogowanie** - wyjście z programu IBOK poprzez okno „wyloguj się”

- **e-faktura** - faktura, w tym faktura korygująca, duplikat faktury (dotycząca dostawy wody oraz odbioru i oczyszczania ścieków), w formie dokumentu elektronicznego, który spełnia wymogi określone w ustawach i rozporządzeniach.

§ 3

Wymagania techniczne:

1. Usługa IBOK dostępna jest dla użytkowników korzystających z najnowszych wersji przeglądarek internetowych:
 - o Internet Explorer
 - o Firefox
 - o Opera
 - o Chrome
2. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane Spółka nie gwarantuje poprawności pracy IBOK i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.
3. Dostęp do IBOK możliwy jest poprzez stronę internetową <http://www.mpwik.org> bądź bezpośrednio przez adres <https://ibo.mpwik.org>

§ 4

Rodzaje usług:

1. Rodzaje i zakres usług oferowanych poprzez IBOK udostępnione są w następujących modułach i zakładkach:
 - A) **Dane kontaktowe** - prezentacja danych kontaktowych Spółki,
 - B) **Ustawienia klienta:**
 - **zmiana hasła** - zakładka służąca do zmiany hasła aktualnie zalogowanego użytkownika
 - **e faktura** - zakładka służąca do aktywacji usługi e-faktura (użytkownik po akceptacji regulaminu przesyłania i udostępniania faktur w formie elektronicznej ma możliwość otrzymywania faktur w formie elektronicznej)
 - C) **Moje dane:**
 - **dane osobowe** – imię i nazwisko, adres posesji, adres do korespondencji, PESEL/NIP, numer telefonu, adres e-mailowy, indywidualny numer rachunku bankowego,
 - **usługi** – lista wodomierzy z ich odczytami,
 - **posesje** – adres posesji,
 - **umowy** – numer i data zawarcia umowy,
 - **e-wniosek o zmianę adresu e- mail** – możliwość zmiany adresu,
 - **e wniosek o zmianę adresu do korespondencji** - możliwość zmiany adresu.
 - D) **E - Zgłoszenie odczytu**
 - **zgłoszenie odczytu** - zakładka umożliwiająca użytkownikowi zgłoszenie odczytu wodomierza do Spółki za wyjątkiem nieruchomości rozliczanych na podstawie odczytów radiowych.

Odczyty wodomierza podawane przez użytkownika będą uwzględniane wyłącznie po ich weryfikacji przez pracowników Spółki. W razie niezgodności zostanie wszczęta procedura wyjaśniająca. W przypadku klientów zgłaszających odczyt wodomierza przez IBOK, Spółka przeprowadzać będzie odczyty kontrolne wodomierzy bezpośrednio w terenie przez Pracowników dokonujących odczyty. Wystawianie faktur w terenie zostaje automatycznie zablokowane. Na pisemne zgłoszenie Klienta istnieje możliwość przywrócenia wystawiania faktur w terenie
 - E) **Finanse**
 - **faktury** - w zakładce jest możliwość podglądu, pobrania i wydrukowania wystawionych elektronicznych faktur (dotyczących dostawy wody oraz odbioru i oczyszczania ścieków),
 - **podsumowanie płatności** -w zakładce jest udostępnione saldo rozliczeń

- **nirozliczone płatności** – w zakładce jest wykazane saldo rozliczeń z możliwością dokonania elektronicznego przelewu
- **wszystkie płatności** – w zakładce wykazane są należności (data wystawienia, termin płatności, saldo)
- F) **Analiza kosztów** – graficzny rozkład kosztów za dany okres
- G) **E –Dokumenty do pobrania** - w module udostępnione są dokumenty do pobrania.
- H) **E – Komunikaty** – informacje o aktualnościach
- I) **E - Zgłoszenia:**
 - **wyślij zgłoszenie**
 - **wysłane zgłoszenia**
 - **realizowane zgłoszenia**
 - **zamknięte zgłoszenia**

Moduł odpowiedzialny za kontakty użytkownika ze Spółką. Użytkownik serwisu ma możliwość zgłaszania zleceń, zgłaszania własnych uwag oraz zgłaszania awarii bezpośrednio do Spółki. Szczegółowe informacje na temat statusu zgłoszenia znajdują się w odpowiednich zakładkach.

J) **Wnioski, E- zlecenia (kalendarz)**

- **wnioski, zlecenia**
- **bieżące wnioski, zlecenia**
- **zamknięte wnioski, zlecenia**

Moduł umożliwiający elektroniczne:

- zgłoszenie wniosku o: zmianę adresu do korespondencji, zmianę adresu e-maila, rezygnację z wysyłki faktur drogą elektroniczną,
- zgłoszenie zlecenia o: montaż urządzenia pomiarowego, wymianę/plombowanie licznika.

Szczegółowe informacje na temat statusu wniosku znajdują się w odpowiednich zakładkach.

2. Każdy użytkownik może korzystać z następujących funkcji IBOK zamieszczonych na stronie głównej: dane kontaktowe, e-dokumenty do pobrania, e-komunikaty, e-zgłoszenia.
3. Pozostałe funkcje będą dostępne dla użytkowników zarejestrowanych, posiadających kod nabywcy i hasło.

§ 5

Rejestracja:

1. Korzystanie z usług IBOK jest nieodpłatne.
2. Każdy użytkownik korzystający z usługi IBOK posługuje się indywidualnym numerem identyfikacyjnym – kodem nabywcy i hasłem.
3. Dane rejestracyjne (kod nabywcy i hasło) niezbędne do korzystania z IBOK udostępnione są klientowi przez Spółkę po:
 - zaakceptowaniu niniejszego regulaminu oraz wypełnieniu i przesłaniu za pomocą strony internetowej formularza rejestracyjnego
 - zatwierdzeniu funkcji „załóż konto”.
 Skorzystanie z IBOK będzie możliwe po wejściu na link aktywacyjny przesłany do klienta emailem na adres email podany przy rejestracji. Po zakończeniu pomyślnej weryfikacji można zalogować się do IBOK.
4. Podczas uzupełniania formularza rejestracyjnego należy wprowadzić dane:
 - o Kod nabywcy - pięciocyfrowy kod dostępny na fakturze.
 - o Adres email - aktywny adres email.
 - o Numer ostatniej faktury
 - o Kwota brutto ostatniej faktury
 - o Telefon
5. W przypadku podania numeru telefonu, klient otrzyma krótką wiadomość tekstową:
 - o wystawieniu e-faktury
 - przypomnienie o terminie płatności e-faktury
6. Kod nabywcy i hasło przyporządkowane są tylko jednemu użytkownikowi.

7. W przypadku skorzystania z pomocy pracowników Spółki przy rejestracji i zakładaniu konta - użytkownik otrzymuje przydzielony kod nabywcy przez IBOK oraz hasło tymczasowe, które winno być zmienione na własne po pierwszym zalogowaniu.
8. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie trwania umowy.
9. Hasło użytkownika jest przechowywane w postaci zaszyfrowanej, niedostępnej dla innych użytkowników oraz pracowników Spółki.
10. W przypadku gdy użytkownik zapomni hasła dostępu do IBOK, na stronie logowania powinien niezwłocznie zaznaczyć opcję „nie pamiętam hasła”. Ustalenie nowego hasła będzie możliwe po wejściu na link aktywacyjny przesłany do klienta emailem.
11. Dane na koncie użytkownika są aktualne na dzień poprzedni.
12. Zasady korzystania z usługi polegającej na przesyłaniu i udostępnianiu faktur (dotyczących dostawy wody oraz odbioru i oczyszczania ścieków) w formie elektronicznej oraz warunki udostępniania faktur w formie elektronicznej dla Odbiorców zarejestrowanych w IBOK szczegółowo określa Regulamin przesyłania i udostępniania faktur w formie elektronicznej.

§ 6

Reklamacje

1. Zgłoszenie przez użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących IBOK możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres email: bok@mpwik.org pod numerem telefonu 95 742 76 35 oraz korespondencyjnie na adres Spółki.
2. Zgłoszenie winno zawierać opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
3. Reklamacja rozpatrywana będzie w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania przez Spółkę pod warunkiem, że sprawa nie będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian funkcjonującego oprogramowania.

§ 7

Zakres zobowiązań i odpowiedzialności

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z IBOK zgodnie z postanowieniami niniejszego regulaminu oraz obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności do:
 - o niepodejmowania działań mających na celu odczytanie haseł i danych innych użytkowników,
 - o nieudostępniania haseł osobom trzecim,
 - o wylogowania się niezwłocznie po zakończeniu korzystania z IBOK,
 - o powiadomienia Spółki o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu udostępnionego oprogramowania.
2. Zakazane jest dostarczanie przez użytkownika treści o charakterze bezprawnym.
3. Spółka zapewnia użytkownikom bezpieczeństwo i ochronę danych osobowych.
4. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z naruszenia przez użytkownika postanowień niniejszego regulaminu oraz za działania lub zaniechania dostawcy elektronicznych kanałów komunikacyjnych.
5. Spółka przewiduje chwilowe wstrzymanie dostępności do IBOK w przypadku prowadzenia prac aktualizacyjnych i konserwacyjnych, a także awarii łącza internetowego, przy czym wszelkie planowane terminy prac ogłoszone zostaną wyprzedzająco w stosownym komunikacie.
6. Spółka nie odpowiada za szybkość przesyłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.
7. Spółka może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować widoczność danych w IBOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane lub informacje dla użytkownika.

8. Korzystanie z IBOK nie zwalnia użytkownika z obowiązku udostępniania osobom reprezentującym przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego zgodnie z zapisami art. 7 ustawy z dnia 07.06.2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (tekst jednolity Dz. U. z 2018 poz. 1152).
9. Użytkownik IBOK zgadza się na otrzymywanie na podany adres email i numer telefonu powiadomień od Spółki dotyczących np. wystawionych faktur, awarii itd.

§ 8

Warunki zawierania i rozwiązywania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką zostaje zawarta automatycznie z każdym klientem, który zaakceptuje warunki niniejszego regulaminu. Spółka zobowiązuje się do świadczenia usługi najpóźniej w następnym dniu roboczym od daty zawarcia umowy.
2. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z użytkowania usługi IBOK w każdym czasie.
4. Rozwiązanie umowy, o której mowa w pkt. 1, następuje poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres: bok@mpwik.org lub dostarczenie pisma do Spółki.
3. W przypadku naruszenia warunków regulaminu lub przepisów prawa umowa określona w pkt.1 może zostać rozwiązana w trybie natychmiastowym.
4. W przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, odbiór nieczystości ciekłych, użytkownik traci dostęp do systemu IBOK w terminie 14 dni od daty rozwiązania umowy.
5. Rozwiązanie umowy, o której mowa w pkt. 1, skutkuje usunięciem danych osobowych użytkownika z systemu oraz unieważnieniem funkcjonującego kodu nabywcy i hasła z systemu IBOK.

§ 9

Ochrona danych osobowych

1. Użytkownik wyraża zgodę na wykonanie usługi, polegającej na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemów teleinformatycznych, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne (ustawa z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne tekst jednolity Dz. U. z 2017 poz.1907 z późn. zm.)
2. Dane osobowe użytkowników będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b rozporządzenia 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 oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych (Dz.Urz.UE.L Nr 119, str. 1; zwane dalej „RODO”), w celu świadczenia przez Spółkę usług drogą elektroniczną (ustawa z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną tekst jednolity Dz. U. z 2017r. poz. 1219 z późn. zm.)

§ 10

Postanowienia końcowe

1. Spółka zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w niniejszym regulaminie z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się wprowadzenie nowych lub nowelizacje obowiązujących przepisów prawnych, dostosowanie do koniecznych zmian wprowadzanych w obowiązującym systemie informatycznym, zmiany w ofercie.

2. W przypadku zmiany regulaminu, jego doręczenie odbywać się będzie poprzez umieszczenie na stronach serwisu <http://www.mpwik.org> stosownego komunikatu. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia użytkownikowi regulaminu na stronie internetowej Spółki. Korzystanie z IBOK po wprowadzeniu zmian do regulaminu równoznaczne jest z wyrażeniem dla nich akceptacji i zrozumienia.
3. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usługi poprzez IBOK rozpatrywane będą przez Sąd właściwy dla siedziby Międzyrzeckiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o.
4. Prawem właściwym jest prawo polskie.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 19.12.2018r.

PREZES Zarządu
[Signature]
mgr inż. Ryszard Buchała

MIĘDZYRZECKIE PRZEDSIĘBIORSTWO
WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI
Spółka z o.o.
ŚW. WOJCIECH 46, 66-300 Międzyrzecz
tel. / fax: 95 742 76 23 / 24
NIP 596-12-15-637

ZARZĄDZENIE NR 2/12/2018
PREZESA ZARZĄDU
MIĘDZYRZECKIEGO PRZEDSIĘBIORSTWA WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI
SPÓŁKA Z O.O.
z dnia 19.12.2018r.

W sprawie wprowadzenia regulaminu Internetowego Biura Obsługi Klienta.

§ 1

Wprowadza się do stosowania w Międzyrzeckim Przedsiębiorstwie Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Międzyrzeczu.

„Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta”, stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

PREZES ZARZĄDU

mgr inż. Kazimierz Puchan