

## **REGULAMIN ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA MIEJSKICH WODOCIĄGÓW SP. Z O.O.**

Miejskie Wodociągi Sp. z o.o. z siedzibą przy Pl. Piastowskim 27A w Chojnicach, NIP: 5550006499, prowadząca działalność w zakresie zbiorowego dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie miasta Chojnice oraz Gminy Chojnice, na podstawie pozwolenia z dnia 25 lipca 2002 r. wydanego przez Burmistrza Miasta Chojnice oraz z dnia 29 lipca 2003 r. wydanego przez Wójta Gminy Chojnice, w odniesieniu do dyspozycji art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczenie usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 r. poz. 344 t. j. z dnia 3 marca 2020 r.) ustala Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta, stanowiący regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w myśl ww. ustawy. Przedmiotowy Regulamin określa zakres i zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (zwanego dalej eBOK).

### **I. Postanowienia ogólne:**

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- **MW** – Miejskie Wodociągi Sp. z o.o. z siedzibą w Chojnicach;
- **eBOK** – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta;
- **Odbiorca usług** – osoba fizyczna, w tym także prowadząca działalność gospodarczą (przedsiębiorca), lub osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej – będąca stroną umowy zawartej z Miejskimi Wodociągami Sp. z o.o., posiadająca indywidualny kod klienta, login oraz hasło, zarejestrowana w eBOK;
- **Użytkownik** – Odbiorca usług albo jego reprezentant, albo upoważniony przedstawiciel Odbiorcy usług, zarejestrowany w eBOK;
- **Login** – adres e-mail Odbiorcy usług lub indywidualnie nadany Odbiorcy usług przez MW kod klienta, zamieszczony na umowie łączącej Odbiorcę usług z MW oraz na każdej z wystawionych na rzecz Odbiorcy usług fakturze;
- **Hasło** – ciąg znaków zabezpieczający przed nieuprawnionym dostępem do eBOK osób trzecich, podawany przez Użytkownika w procesie rejestracji w eBOK (może zostać w późniejszym czasie zmodyfikowane przez Użytkownika) oraz każdorazowo podczas logowania do eBOK;
- **Regulamin** – niniejszy Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta Miejskich Wodociągów Sp. z o.o..

2. MW zapewnia dostęp do eBOK poprzez stronę internetową [ebok.wodociagi.chojnice.pl](http://ebok.wodociagi.chojnice.pl)

3. Korzystać z eBOK może każdy Użytkownik, po dokonaniu rejestracji w eBOK, pod warunkiem istnienia po stronie Użytkownika technicznych możliwości w zakresie korzystania z eBOK.

4. Korzystanie z usług eBOK jest bezpłatne.

5. Funkcjonowanie eBOK nadzorowane jest przez Biuro Obsługi Klienta MW znajdujące się w siedzibie MW przy Pl. Piastowskim 27A w Chojnicach.

6. Transmisja danych w ramach funkcjonalności eBOK odbywa się poprzez łącze szyfrowane.
7. Regulamin korzystania z eBOK jest dostępny na stronie internetowej [ebok.wodociagi.chojnice.pl](http://ebok.wodociagi.chojnice.pl) oraz w siedzibie MW.
8. Warunkiem korzystania z eBOK jest zaakceptowanie Regulaminu oraz wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach obsługi eBOK.

## II. Rejestracja

1. Zarejestrowanie Odbiorcy usług w eBOK następuje drogą internetową przy użyciu urządzeń zapewniających dostęp do Internetu. Użytkownik może dokonać rejestracji dopiero po otrzymaniu pierwszej faktury od MW.
2. Poprzez rejestrację w eBOK Użytkownik akceptuje postanowienia niniejszego Regulaminu oraz wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach obsługi eBOK.
3. Minimalne wymagania techniczne jakie Użytkownik zobowiązany jest zapewnić celem korzystania z eBOK to:
  - System operacyjny umożliwiający wyświetlanie stron internetowych w trybie graficznym
  - Przeglądarka internetowa z wbudowaną obsługą javascript, oraz obsługująca kaskadowe arkusze styli w wersji minimalnej CSS 3.x
  - Wyłączone wszystkie dodatki blokujące reklamy (eBOK nie posiada systemu reklam zewnętrznych) w tym inne witryny i adresy IP.
  - Zaleca się używanie przeglądarki internetowej obsługującej HTML5.
4. Proces rejestracji Odbiorcy usług w eBOK odbywa się w następujący sposób:
  - Użytkownik wypełnia elektroniczny formularz rejestracyjny umieszczony na stronie [ebok.wodociagi.chojnice.pl](http://ebok.wodociagi.chojnice.pl);
  - na adres e-mail podany w trakcie rejestracji automatycznie wysłana zostanie wiadomość informująca o rejestracji;
  - po potwierdzeniu informacji zawartych w formularzu rejestracyjnym przez pracownika Miejskich Wodociągów zostanie włączony dostęp do eBOK i wygenerowane hasło pierwszego logowania przesłane na adres e-mail Użytkownika;
  - przy pierwszym logowaniu Użytkownika wymagana jest zmiana tego hasła oraz potwierdzenie znajomości regulaminu eBOK;
  - Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć swój login oraz hasło przed dostępem osób niepowołanych.
5. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszystkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do eBOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie loginu i hasła Użytkownika.
6. Po zalogowaniu do eBOK w dowolnym momencie Użytkownik ma możliwość zmiany loginu i hasła na inne.

7. W przypadku zmiany adresu e-mail, Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia MW o tym fakcie, osobiście w siedzibie MW, z zachowaniem formy pisemnej lub za pośrednictwem funkcji dostępnych w eBOK.

### **III. Korzystanie z eBOK oraz zakres usług oferowanych za pośrednictwem eBOK**

1. W ramach eBOK Użytkownik ma możliwość:

- uzyskania informacji na temat umów obowiązujących pomiędzy Odbiorcą usług, a MW;
- uzyskania informacji związanych z aktualnymi i archiwalnymi rozliczeniami wynikającymi z realizacji umów wiążących go z MW, w tym numeru dokumentu, daty jego wystawienia, jego wartości, terminu płatności oraz numeru indywidualnego konta bankowego, salda (aktualizacja salda następuje każdorazowo w dniu następnym po zaksięgowaniu operacji na koncie Odbiorcy usług lub wystawieniu faktury);
- podania stanu wodomierzy;
- wglądu do swoich danych oraz możliwość zgłoszenia ich zmiany;
- uzyskanie informacji związanych z aktualnymi produktami oraz promocjami;
- przekazania reklamacji, uwag, wniosków i skarg (poprzez formularz kontaktowy) wraz z możliwością przesyłania plików;
- pobieranie E-faktur;
- dokonania płatności w trybie bezgotówkowym za wskazane faktury itp.

2. MW ma prawo w każdym czasie modyfikować usługi dostępne w eBOK, a także zasady funkcjonowania eBOK.
3. Użytkownik ma dostęp do eBOK 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. MW zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji systemu informatycznego.
4. Zakazuje się Użytkownikowi dostarczania w ramach funkcjonalności eBOK jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym.
5. MW zastrzega sobie prawo podejmowania decyzji o odstąpieniu od załatwienia sprawy za pośrednictwem eBOK, zainicjowanej przez Użytkownika, na rzecz zwykłej formy pisemnej, w zależności od treści zawartych w zgłoszeniu Użytkownika. Rozpatrywanie spraw zgłoszonych za pośrednictwem eBOK, a wymagających zajęcia stanowiska przez MW, odbywa się zgodnie z zapisami Regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie miasta Chojnice oraz Gminy Chojnice.
6. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z eBOK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i przyjętymi normami społeczno-obyczajowymi oraz Regulaminem.
7. MW ma prawo zablokować dostęp do eBOK w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez Użytkownika w sposób sprzeczny z Regulaminem lub obowiązującymi przepisami prawa i przyjętymi normami społeczno-obyczajowymi.

8. MW ma prawo do zablokowania realizacji dyspozycji (na przykład podanie stanu licznika), gdy zaistnieje uzasadniona wątpliwość, co do jej autentyczności lub zgodności ze stanem faktycznym.
9. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z korzystania z eBOK w każdym czasie zawiadamiając o tym MW osobiście albo w formie pisemnej albo poprzez eBOK. MW zablokuje dostęp do eBOK niezwłocznie po otrzymaniu powyższego zawiadomienia.

## **V. Reklamacje**

1. Użytkownicy są uprawnieni do składania reklamacji dotyczących działania eBOK. Reklamacje powinny być kierowane do MW poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny w eBOK, albo w formie pisemnej, bądź w formie ustnej, poprzez złożenie reklamacji do pracownika Biura Obsługi Klienta w siedzibie MW przy pl. Piastowskim 27A w Chojnicach.
2. Reklamujący zobowiązany jest przytoczyć wszystkie okoliczności faktyczne bądź prawne uzasadniające reklamację pod rygorem ich pominięcia w toku dalszego postępowania.
3. MW rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od daty jej wpływu.
4. Rozpatrywanie reklamacji opiera się na przepisach niniejszego Regulaminu oraz aktualnie obowiązujących przepisach prawa.
5. Po rozpatrzeniu reklamacji MW powiadamia pisemnie, bądź za pośrednictwem eBOK (w zależności od tego w jakiej formie reklamacja została złożona przez Użytkownika) o sposobie jej rozpatrzenia.

## **VI. Odpowiedzialność**

1. Za prawidłowe działanie eBOK odpowiadają Miejskie Wodociągi Sp. z o.o. z siedzibą w Chojnicach przy Pl. Piastowskim 27A. MW podejmie wszelkie działania, aby zapewnić prawidłowe działanie eBOK.
2. Zaktualizowane przez Użytkownika informacje mogą być dostępne w eBOK z opóźnieniem, ze względu na proces ich weryfikacji przez MW. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu w eBOK ma możliwość kontaktu z MW poprzez kontakt: za pośrednictwem eBOK, osobisty, wysłanie zgłoszenia w formie pisemnej albo kontakt telefoniczny.
3. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu rejestracyjnym eBOK oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą eBOK.
4. MW nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła Użytkownika przez osoby trzecie, w tym polegające na realizacji dyspozycji złożonych w eBOK przez osobę nieuprawnioną.

## **VII. Przetwarzanie danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika podanych przy rejestracji do eBOK są Miejskie Wodociągi sp. z o.o. z siedzibą przy Placu Piastowskim 27A w Chojnicach.
2. Z administratorem można skontaktować się pod adresem Plac Piastowski 27A, 89-600 Chojnice, adresem e-mail: sekretariat@wodociagi.chojnice.pl, numerem telefonu: 52 397 41 76 lub 52 397 09 76.
3. Kontakt z inspektorem ochrony danych jeśli ma Pani/Pan pytania dotyczące sposobu i zakresu przetwarzania Pani/Pana danych osobowych w zakresie działania eBOK Miejskich Wodociągów Sp. z o.o. w Chojnicach, a także przysługujących Pani/Panu uprawnień za pomocą adresu e-mail: iwona.kostecka@konsultan.pl.
4. Informacja o przetwarzaniu Pani/Pana danych osobowych w związku z zawarciem umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków dostępna jest na stronie internetowej i w siedzibie MW.
5. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane na podstawie udzielonej zgody przy rejestracji do eBOK.
6. Pani/Pana dane osobowe podane przy rejestracji do eBOK będą przetwarzane w celu umożliwienia Pani/Panu korzystania z eBOK, obsłudze eBOK przez MW oraz w celu dochodzenia lub obrony przed roszczeniami na podstawie prawnie uzasadnionego interesu.
7. Wyrażenie zgody jest dobrowolne, jednak jest konieczne dla skorzystania z eBOK. Zgoda może być w każdym czasie wycofana, bez wpływu na zgodność przetwarzania danych osobowych na podstawie tej zgody przed jej wycofaniem. Wycofanie zgody powoduje jednak brak możliwości korzystania z eBOK.
8. Pani/Pana dane osobowe jako Użytkownika eBOK mogą być przekazywane następującym kategoriom odbiorców: podmioty działające na zlecenie MW, w szczególności podmioty świadczące usługi doradcze, ochrony mienia, a także operatorzy pocztowi, banki, podmioty świadczące usługi windykacyjne.
9. Pani/Pana dane osobowe jako Użytkownika eBOK będą przetwarzane w celach określonych w Regulaminie do czasu wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych lub nie zaakceptowania zmian Regulaminu oraz przez okres niezbędny do dochodzenia lub obrony przed roszczeniami.
10. W związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych przysługują Pani/ Panu uprawnienia do uzyskania dostępu do swoich danych osobowych, do sprostowania swoich danych osobowych, ograniczenia przetwarzania lub usunięcia danych osobowych w przypadkach określonych przepisami prawa, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych oraz przeniesienia danych osobowych do innego administratora. Ponadto przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych z siedzibą w Warszawie przy ul. Stawki 2.

## **VIII. Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie aktualnie obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności przepisy dotyczące:

- świadczenia usług drogą elektroniczną,
- ochrony danych osobowych,

oraz Regulaminów dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Miasta Chojnice oraz Gminy Chojnice, a także Kodeks cywilny.

2. MW zastrzega sobie prawo zmiany zasad działania eBOK, określonych w niniejszym Regulaminie. O zmianach Regulaminu Użytkownicy zostaną powiadomieni za pośrednictwem eBOK oraz za pośrednictwem skierowanej do nich przez MW wiadomości e-mail, w terminie co najmniej 7 dni przed terminem wprowadzenia zmian.
3. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.10.2022 r.