

**Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta
Miejskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Spółka Akcyjna**

ul. Senatorska 1, 30-106 Kraków, KRS nr 0000057956,

REGON: 350720714, NIP: 6750000065, tel. 12-421-20-11, mail: biuro@mpwik.krakow.pl, www.wodociagi.krakow.pl

I. Postanowienia ogólne

- Regulamin określa zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (zwanego dalej e-BOK), w szczególności zasad zakładania, udostępniania i wykorzystywania indywidualnego konta użytkownika.
- Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - MPWiK S.A.** – Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka Akcyjna w Krakowie,
 - Odbiorca usług** – osoba fizyczna lub prawna, która zawarła umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków z MPWiK S.A., posiadająca indywidualny kod klienta,
 - Użytkownik** – Odbiorca usług zarejestrowany w e-BOK, posiadający login oraz hasło,
 - Login** – adres e-mail Użytkownika,
 - Hasło** – kombinacja znaków zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do e-BOK,
 - Regulamin** – Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta MPWiK S.A. w Krakowie.
- MPWiK S.A. zapewnia dostęp do e-BOK poprzez stronę internetową ebok.mpwik.krakow.pl.
- Założenie konta w e-BOK możliwe jest tylko dla Odbiorców usług MPWiK S.A.
- Funkcjonowanie e-BOK nadzorowane jest przez Biuro Obsługi Klienta.
- Administratorem danych osobowych jest MPWiK S.A.
- Transmisja danych odbywa się po łączy szyfrowanym.
- Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne.

II. Rejestracja

- Rejestracji do e-BOK można dokonać drogą elektroniczną, poprzez stronę internetową ebok.mpwik.krakow.pl, po otrzymaniu pierwszej faktury za dostarczoną wodę i/lub odprowadzone ścieki.
- Podczas rejestracji Użytkownik zobowiązany jest do zaakceptowania niniejszego Regulaminu.
- Po wypełnieniu formularza rejestracyjnego dostępnego na stronie e-BOK, następuje automatyczne przesłanie linku aktywującego konto w e-BOK na podany adres email. W celu potwierdzenia dokonania rejestracji, należy kliknąć w przesłany link aktywujący.
- Użytkownik może rozpocząć korzystanie z e-BOK po użyciu linku aktywującego zgodnie z pkt 3).
- W przypadku zmiany adresu e-mail, Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia MPWiK S.A. o tym fakcie, z zachowaniem formy pisemnej lub za pośrednictwem funkcji dostępnych w e-BOK.

III. Zasady korzystania z e-BOK

- Korzystanie z e-BOK możliwe jest po podaniu, podczas logowania, właściwego loginu Użytkownika i hasła.
- Dla Użytkownika dostępne są w e-BOK następujące informacje i opcje interaktywne:
 - wgląd do swoich danych teled adresowych oraz możliwość zgłoszenia ich zmiany,
 - wgląd do danych związanych z fakturami: sprawdzenie numeru dokumentu, daty wystawienia, wartości, terminu płatności, oraz numeru indywidualnego konta bankowego; podgląd odpisu faktury lub korekty faktury; możliwość uregulowania należności za fakturę poprzez serwis płatności,
 - możliwość graficznej prezentacji wartości faktur oraz wskazań wodomierza,
 - podgląd salda odbiorcy usług (aktualizacja salda następuje każdorazowo w dniu następnym po zaksięgowaniu operacji na koncie odbiorcy usług lub wystawieniu faktury),
 - informacje na temat zawartych umów o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, tj. dane nieruchomości, której dotyczą poszczególne umowy,
 - możliwość dokonania zgłoszenia sprawy według dostępnej klasyfikacji zgłoszeń, z możliwością przesłania plików,
 - możliwość podania wskazań wodomierzy,
 - wgląd w indywidualne powiadomienia dla Odbiorców usług.
- Posiadanie konta w e-BOK jest warunkiem skorzystania z usługi e-faktury, realizowanej zgodnie z Regulaminem udostępniania e-faktur.
- MPWiK S.A. zastrzega sobie prawo podejmowania decyzji o odstąpieniu od załatwienia sprawy wpływającej od Użytkownika drogą elektroniczną, na rzecz formy pisemnej, w zależności od treści zawartych w wystąpieniu.

Rozpatrywanie wniosków zgłoszonych za pośrednictwem e-BOK, a wymagających zajęcia stanowiska przez MPWiK S.A., odbywa się zgodnie z Regulaminem Dostarczania Wody i Odprowadzania Ścieków na terenie Gminy Miejskiej Kraków.

- Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z e-BOK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i przyjętymi normami społeczno – obyczajowymi oraz niniejszym Regulaminem. Użytkownik nie może dostarczać treści o charakterze bezprawnym.
- MPWiK S.A. ma prawo zablokować dostęp do konta e-BOK w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez Użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub obowiązującymi przepisami prawa i przyjętymi normami społeczno-obyczajowymi.
- Użytkownik ma prawo zrezygnować z korzystania z e-BOK w każdym czasie, w szczególności, gdy nie zaakceptuje zmian do Regulaminu.

IV. Sposoby płatności

Płatności można dokonać:

- gotówką w kasie MPWiK S.A.,
- przelewem bankowym,
- kartą kredytową w systemie on-line za pośrednictwem PayU, na zasadach określonych w regulaminie płatności PayU, przelewem bankowym w systemie on-line za pośrednictwem PayU, na zasadach określonych w regulaminie płatności PayU. MPWiK S.A. nie ma dostępu do żadnych danych dotyczących konta Odbiorcy usług.

V. Odpowiedzialność stron

- MPWiK S.A. podejmie wszelkie działania, aby zapewnić poprawne działanie serwisu e-BOK.
- Zaktualizowane informacje/dane mogą być dostępne w e-BOK z opóźnieniem, ze względu na proces weryfikacji.
- MPWiK S.A. zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania e-BOK. O zmianach Użytkownicy zostaną powiadomieni drogą elektroniczną lub na piśmie.
- Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane we wniosku/formularzu zgłoszeniowym.
- MPWiK S.A. jest zobowiązana do zablokowania dostępu do konta w e-BOK na każde zgłoszenie dokonane przez Użytkownika w formie pisemnego wniosku.
- MPWiK S.A. nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu i hasła przez osoby trzecie oraz za sposób, w jaki Użytkownik korzysta z e-BOK.

VI. Postanowienia końcowe

- W sprawach nie uregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy kodeksu cywilnego i ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- Dokumentem nadrzędnym wobec niniejszego Regulaminu jest Regulamin dostarczania wody i odprowadzania ścieków na terenie Gminy Miejskiej Kraków.
- Zasady zgłaszania i rozpatrywania reklamacji określone są w art. 55 i 56 Regulaminu, o którym mowa w pkt. 2.
- Przetwarzanie danych osobowych Odbiorcy usług, przez ich Administratora, to jest MPWiK S.A. podanych przy zawieraniu umowy o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków oraz podanych przy rejestracji do e-BOK odbywa się na zasadach określonych w przekazanej Odbiorcy usług – przy zawieraniu wyżej wymienionej umowy – informacji o ochronie danych osobowych. Informacja o ochronie danych osobowych dostępna na stronie internetowej Spółki.
- Regulamin wchodzi w życie z dniem 25.05.2018 roku.