



**Regulamin
Internetowego Biura Obsługi Klienta
(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. z siedzibą we Włocławku przy ul. Toruńskiej 146, wpisane do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Toruniu, pod numerem KRS: 0000031648, NIP: 888-000-14-20, REGON: 910510751, zwane dalej **MPWiK Sp. z o.o.**
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. drogą elektroniczną.
3. Regulamin IBOK spełnia wymagania określone w art. 8 Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
4. Aktualny Regulamin IBOK jest udostępniony w siedzibie MPWiK Sp. z o.o. w Punkcie Informacyjno-Kancelaryjnym (PIK) oraz jest dostępny na stronie internetowej MPWiK Sp. z o.o., pod adresem: <http://www.mpwik.wloclawek.pl>, w formacie pliku pdf, umożliwiającym jego pozyskiwanie, odtwarzanie oraz drukowanie.
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 MPWiK Sp. z o.o., udostępnione w celu prawidłowego świadczenia usług drogą elektroniczną, podlegają ochronie zgodnie z rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia od dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) „RODO”. Administratorem danych podanych przez Klientów jest MPWiK Sp. z o.o. Dane te są przetwarzane wyłącznie w celu założenia konta użytkownika w IBOK. Klientom przysługuje prawo dostępu do swoich danych oraz ich poprawiania.
7. Akceptacja w systemie informatycznym IBOK postanowień Regulaminu IBOK jest równoznaczna z pełną jego akceptacją i zawarciem z MPWiK Sp. z o.o. 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 oprogramowanie Klienta.*
8. 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 Sp. z o.o. z siedzibą we Włocławku przy ul. Toruńskiej 146.
2. **PIK** – Punkt Informacyjno-Kancelaryjny znajdujący się w siedzibie MPWiK Sp. z o.o.
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. na rzecz Klientów.

5. **Klient** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków zawartej z MPWiK Sp. z o.o.
6. **Użytkownik** – Klient, który złożył w PIK wniosek i któremu przydzielono login i hasło, umożliwiające pełen dostęp do usług IBOK. W treści Regulaminu IBOK pojęcia użytkownik i Klient mogą być używane zamiennie i są równoważne.
7. **Konto użytkownika** – zbiór zasobów i uprawnień w ramach systemu IBOK, przypisanych użytkownikowi przez MPWiK Sp. z o.o.
8. **Przeglądarka internetowa (przeglądarka www)** – program komputerowy służący do pobierania i wyświetlania stron internetowych udostępnianych przez serwery 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 w IBOK, tworzony przez użytkownika i nie podlegający zmianie przez cały czas użytkowania konta przez użytkownika.
10. **Hasło** – ciąg znaków alfanumerycznych przypisanych do loginu użytkownika, umożliwiający dostęp (zalogowanie się) do IBOK, tworzony przez Użytkownika.
11. **Rejestracja** – założenie przez MPWiK Sp. z o.o. 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 określoną funkcjonalnością.
15. **Funkcjonalność** – usługi realizowane w systemie IBOK przez jego moduł.
16. **E-faktura** – faktura, w tym faktura korygująca, duplikat faktury, w formie dokumentu elektronicznego, spełniającego wymagania określone w Ustawie z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (jt. Dz.U. z 2016 r. poz. 710 z późn. zm.). Funkcjonalność uruchamiana jest po złożeniu pisemnego oświadczenia o akceptacji stosowania faktur elektronicznych. Oświadczenie dostępne jest na stronie internetowej MPWiK Sp. z o.o., pod adresem: <http://www.mpwik.wloclawek.pl>, w formacie pliku pdf, umożliwiającego jego pozyskiwanie, odtwarzanie oraz drukowanie.

§ 3

Minimalne wymagania techniczne do korzystania z systemu IBOK

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

1. Minimalna wymagana rozdzielczość ekranu wymagana do poprawnego działania IBOK to: 1280 x 720.
2. Przeglądarki internetowe, w jakich system IBOK poprawnie się wyświetla to:
 - Internet Explorer 7.x i nowsza,
 - Firefox 3.x i nowsza,
 - Opera 9.x i nowsza,
 - Chrome 16.x i nowsza.
3. W przypadku korzystania z innych przeglądarek, jak wymienione powyżej, 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. za pomocą systemu IBOK, wypełnia formularz rejestracyjny znajdujący się pod adresem internetowym ibok.mpwik.wloclawek.pl.
2. Klient musi zaakceptować wszystkie klauzule wskazane w trakcie wypełniania formularza 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. Przystąpienie do wykonania umowy przez MPWiK Sp. z o.o. następuje z chwilą założenia Klientowi przez MPWiK Sp. z o.o. konta użytkownika.
5. Konto użytkownika zakładane jest przez uprawnionego pracownika MPWiK Sp. z o.o. w terminie do 3 dni roboczych następujących po dacie prawidłowego wypełnienia formularza rejestracyjnego, o czym Klient jest informowany zwrotną pocztą elektroniczną na adres e-mail podany przy rejestracji.
6. W przypadku, gdy użytkownik zapomni hasło dostępu do systemu IBOK, wówczas poprzez opcję: „zapomniałeś 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.

§ 5

Moduły i funkcjonalności systemu IBOK udostępnione użytkownikowi

1. System IBOK udostępniony użytkownikowi przez MPWiK Sp. z o.o. posiada następujące moduły i funkcjonalności:
 - **DANE KLIENTA:** wyświetlenie danych Klienta takich jak: nazwa, adres, NIP, REGON - wyświetlenie listy posesji, możliwość filtrowania po liście posesji – możliwość bezpośredniego przejścia do modułów: Odczyty i Gospodarka Wodomierzowa.
 - **KOMUNIKATY:** wyświetlanie wiadomości i komunikatów MPWiK Sp. z o.o. dla wszystkich użytkowników IBOK.
 - **FAKTURY:** lista faktur w menu posortowana wg daty wystawienia, z możliwością filtrowania wg numeru dokumentu, wyświetlenie danych wybranej faktury. Podgląd danych faktury z możliwością pobrania faktury w PDF.
 - **UMOWY:** lista umów o zbiorowe zaopatrzenie w wodę i zbiorowe odprowadzanie ścieków, zawartych z Klientem.
 - **ODCZYTY:** lista liczników z możliwością filtrowania informacji o punkcie poboru, wyświetlenie informacji o odczytach.

- **ROZRACHUNKI:** wyświetlenie listy dokumentów z możliwością filtrowania oraz podziałem na dokumenty: zapłacone i niezapłacone. Wyświetlane są następujące informacje: numer dokumentu, data wystawienia, termin płatności, winien, zapłacone, do zapłaty.
- **ZGŁOSZENIA:** możliwość wysłania przez Klienta zgłoszenia na zdefiniowaną uprzednio grupę odbiorców. Zgłoszenie zawiera: temat oraz opis. Zgłoszenie wysyłane w formie emaila, który w stopce zawiera informacje o nadawcy. Kopia zgłoszenia w formie emaila wysyłane jest również do nadawcy na podany wcześniej adres mailowy.
- **DOKUMENTY:** możliwość ściągnięcia na dysk lokalny użytkownika dokumentów dodanych na serwer.
- **GOSPODARKA WODOMIERZOWA:** lista liczników w menu z możliwością filtrowania po numerze fabrycznym, szczegółowe informacje o liczniku takie jak: numer, daty legalizacji, status, rodzaj właściciela, data przyjęcia do ewidencji.
- **USTAWIENIA:** możliwość zmiany przez użytkowników IBOK swoich danych takich jak: hasło dostępu do swojego konta w systemie.

§ 6

Zgłaszanie nieprawidłowości w działaniu systemu IBOK przez użytkownika

1. Użytkownik, w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu systemu IBOK ma następujące możliwości ich zgłoszenia do MPWiK Sp. z o.o.:
 - za pomocą modułu **ZGŁOSZENIA** znajdującego się w systemie IBOK,
 - za pomocą poczty elektronicznej na adres e-mail: ibok@mpwik.wloclawek.pl,
 - listownie na adres MPWiK Sp. z o.o.: Toruńska 146, 87-800 Włocławek,
 - osobiście w PIK w siedzibie MPWiK Sp. z o.o.
2. Zgłoszenie, aby mogło być uwzględnione i stanowiło podstawę do usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości w działaniu systemu IBOK, musi zawierać dane identyfikacyjne użytkownika zgłaszającego nieprawidłowości (wystarczający jest login użytkownika) oraz opis występujących nieprawidłowości.
3. Zgłoszenia nieprawidłowości w działaniu systemu IBOK są standardowo rozpatrywane w terminie do 14 dni od dnia ich otrzymania i usuwane przez MPWiK Sp. z o.o. MPWiK Sp. z o.o. 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.

§ 7

Zgłaszanie reklamacji przez Klientów przez system IBOK

Za pomocą systemu IBOK istnieje również możliwość składania przez Klientów reklamacji. Reklamacje należy składać po wypełnieniu Karty zgłoszenia dostępnej w IBOK. Reklamacje wysyłane są w formie emaila, który w stopce zawiera informacje o nadawcy. Kopia zgłoszenia reklamacji w formie emaila wysyłane jest również do nadawcy na podany wcześniej adres mailowy.

§ 8

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

1. Użytkownik:

- zobowiązuje się do korzystania z systemu IBOK zgodnie z Regulaminem IBOK, jak również obowiązującym prawem, a w szczególności:
 - niepodjęmowania działań, mających na celu uzyskanie dostępu do kont innych użytkowników systemu IBOK,
 - nie udostępniania swoich danych dostępowych do systemu IBOK (loginu i hasła) osobom trzecim,
 - wylogowywania się z systemu IBOK po zakończeniu korzystania z IBOK,
- zobowiązuje się do wprowadzania do systemu IBOK wyłącznie informacji zgodnych z prawdą i przestrzegania w tym zakresie obowiązującego prawa,
- powiadamia MPWiK Sp. z o.o. o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu systemu IBOK,
- użytkuje system IBOK zgodnie z jego przeznaczeniem i nie wykorzystuje do innych celów niż te, jakie zostały przewidziane w Regulaminie IBOK.

2. MPWiK Sp. z o.o.:

- stosuje się do postanowień Regulaminu IBOK,
- 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,
- 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,
- 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,
- nie ponosi odpowiedzialności za prawdziwość informacji wprowadzonych przez użytkownika do systemu IBOK i ma pełne prawo ich weryfikacji,
- zastrzega sobie prawo do przerw w działaniu systemu IBOK i ograniczenia czasowego dostępu do niego użytkownikowi, w związku z prowadzonymi, planowymi aktualizacjami systemu IBOK oraz innymi nieprzewidzianymi i niezależnymi od MPWiK Sp. z o.o. zdarzeniami skutkującymi przerwą w dostępie do systemu IBOK,
- zobowiązuje się do informowania użytkownika, na wskazany we Wniosku adres e-mail i/lub za pomocą systemu IBOK, o wszelkich planowanych pracach aktualizacyjnych, skutkujących czasowym ograniczeniem dostępu do systemu IBOK,
- posiada pełne prawo do modyfikacji systemu IBOK bez konieczności zasięgnięcia opinii i zgody użytkownika.

§ 9

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 PIK. Wzór wniosku dostępny jest w PIK oraz na stronie internetowej MPWiK Sp. z o.o., pod adresem: <http://www.mpwik.wloclawek.pl>, w formacie pliku pdf, umożliwiającym jego pozyskiwanie, odtwarzanie.
3. W przypadku rezygnacji Klienta z korzystania z systemu IBOK dezaktywacja konta użytkownika następuje w terminie 3 dni roboczych od dnia wypowiedzenia umowy.
4. W przypadku rażącego naruszenia przez użytkownika Regulaminu IBOK, MPWiK Sp. z o.o. ma prawo do natychmiastowego rozwiązania umowy i/lub zablokowania Klientowi dostępu do systemu IBOK. Przywrócenie dostępu do systemu IBOK, w takim przypadku, następuje na podstawie odrębnych ustaleń prowadzonych pomiędzy MPWiK Sp. z o.o. i Klientem, obejmujących przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego zaistniałą sytuację.
5. W przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków zawartej pomiędzy MPWiK Sp. z o.o. a Klientem, dostęp do systemu IBOK jest cofany Klientowi po upływie 14 dni od daty rozwiązania umowy. Po tym okresie nie będzie możliwe pobranie udostępnionych w systemie IBOK faktur elektronicznych.

§ 10

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 na koncie użytkownika w systemie IBOK oraz publikację na stronie www pod adresem: www.mpwik.wloclawek.pl. Zmiany określone w Regulaminie IBOK wchodzi w życie w dniu ich publikacji pod wskazanym adresem www i pojawieniu się komunikatu o zmianie na koncie użytkownika.
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 IPIK oraz usług świadczonych przez MPWiK Sp. z o.o. drogą elektroniczną będą rozpatrywane przez Sąd właściwy dla MPWiK Sp. z o.o.

Zatwierdził:

Prezes Zarządu MPWiK Sp. z o.o.

Włocławek, 3.06.2016