



**Regulamin korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta
Miejskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji w Błoniu Sp. z o.o.**

I. Postanowienia ogólne

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

Spółka - Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Błoniu Sp. z o.o. z siedzibą w Błoniu, przy ul. Towarowej 5, zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod Nr KRS 0000031968.

eBOK – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta.

Operator – Dział Rozliczeń i Obsługi Klienta nadzorujący funkcjonowanie eBOK.

Odbiorca – osoba fizyczna lub prawna będąca stroną zawartej z MPWiK w Błoniu Sp. z o.o. umowy.

Użytkownik – Odbiorca zarejestrowany w eBOK, posiadający login i hasło.

Konto Użytkownika eBOK – skonfigurowany, aktywny dostęp do eBOK z przyznanym unikalnym identyfikatorem oraz hasłem.

Identyfikator – numer identyfikacyjny (symbol Odbiorcy), nadawany przez Spółkę każdemu Odbiorcy. W przypadku, gdy stroną umowy są współwłaściciele nieruchomości (tzw. „Odbiorca zbiorowy”), Identyfikatorem jest symbol Odbiorcy nadany osobie wpisanej do umowy jako pierwsza (tzw. „Odbiorca główny”). W przypadku współwłaścicieli możliwe jest założenie tylko jednego Konta Użytkownika eBOK.

Hasło – kombinacja minimum 8 znaków zapewniających dostęp do eBOK.

2. Regulamin określa zasady korzystania z **eBOK** w szczególności w zakresie zakładania, udostępniania i wykorzystania indywidualnego konta użytkownika.
3. eBOK jest własnością MPWiK w Błoniu Sp. z o.o.
4. eBOK dostępny jest na stronie internetowej: www.mpwik-blonie.pl

II. Rejestracja

1. Konto Użytkownika eBOK zakładane jest w sposób zautomatyzowany, po wypełnieniu przez Odbiorcę formularza rejestracyjnego znajdującego się na stronie logowania do systemu eBOK, do którego odnośnik znajduje się na stronie internetowej Spółki.
2. Odbiorca przed rejestracją Konta Użytkownika eBOK zobowiązany jest do zapoznania się z niniejszym Regulaminem.
3. W celu weryfikacji uprawnień do korzystania z eBOK w formularzu należy wpisać symbol Odbiorcy (Identyfikator) oraz kwotę ostatniej faktury przez co należy rozumieć kwotę brutto za ostatni okres rozliczeniowy bez dodatkowych obciążeń lub nadpłat.
4. Hasło dostępu zostanie wygenerowane w ciągu 24 godzin i wysłane na adres e-mail Odbiorcy podany w formularzu rejestracyjnym. Zalogowanie się Użytkownika do eBOK możliwe jest następnego dnia roboczego.
5. Przy pierwszym logowaniu Użytkownik zobowiązany jest do zmiany Hasła na własne.
6. Hasło powinno być przechowywane przez Użytkownika w sposób zabezpieczający je przed dostępem osób trzecich. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek negatywne skutki dla Użytkownika wynikające z udostępnienia Hasła osobom trzecim.

III. Zasady korzystania z eBOK

1. eBOK może być obsługiwany przez dowolną przeglądarkę internetową.
2. Korzystanie z eBOK jest bezpłatne.
3. Użytkownik może korzystać z następujących funkcjonalności eBOK:
 - Moje dane – dane adresowe Użytkownika przekazane do Spółki (dot. „Odbiorcy głównego”).
 - Saldo – informacja o stanie rozliczeń. Kwota salda nie uwzględnia naliczonych i jeszcze nie zapłaconych odsetek za opóźnienie w zapłacie. Saldo rozrachunków na dany dzień może nie uwzględniać wpłat, które nie zostały jeszcze zaewidencjonowane na koncie Spółki oraz rozliczeń płatności objętych sprawami sądowymi.
 - Rachunki i płatności – informacja zawierająca zestawienie faktur (numer faktury, data wystawienia), wpłat, noty rozrachunkowe, w tym kwoty zapłaconych odsetek za opóźnienia w zapłacie. Możliwość podglądu i wydrukowania faktury.
 - Faktury i zapłaty - informacja zawierająca zestawienie faktur oraz wpłat. Możliwość podglądu i wydrukowania faktury.
 - Kalendarz płatności pozostałych do zapłaty – szybka informacja o terminie zapłaty za fakturę
 - Wodomierze – dane zamontowanych w nieruchomości wodomierzy wraz z informacją o ich stanie na dzień ostatniego odczytu, wykres obrazujący dynamikę zużycia w wybranym przez Użytkownika okresie.
 - Kontakt – Dane Spółki, oraz adres e-mail do kontaktu.
4. Spółka zastrzega sobie prawo do zmiany zasad funkcjonowania eBOK a tym samym zmiany niniejszego Regulaminu w szczególności poprzez rozszerzenie dostępnych dla Użytkownika funkcji. Informacja o zmianach zostanie opublikowana na stronie internetowej Spółki. Opublikowanie Regulaminu na stronie internetowej Spółki jest równoznaczne z przekazaniem go Użytkownikowi.
5. Operator zobowiązany jest do niezwłocznego usunięcia Konta Użytkownika eBOK na żądanie Użytkownika zgłoszone na piśmie.
6. Operator ma prawo zablokować dostęp do Konta Użytkownika w przypadku gdy Użytkownik będzie korzystał z niego w sposób niezgodny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
7. Spółka nie gwarantuje nieprzerwanego i niezakłóconego dostępu do eBOK.
8. Spółka podejmie wszelkie dostępne jej działania aby zapewnić poprawne funkcjonowanie eBOK.
9. Zgłaszanie przez Użytkowników wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji odnoszących się do działania eBOK możliwe jest wyłącznie za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: bok@mpwik-blonie.pl.
10. Spółka nie odpowiada za szybkość przesyłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.
11. Informacje uzyskane za pośrednictwem eBOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez Spółkę postanowień zawartych umów, w szczególności w zakresie błędnych rozliczeń na koncie rozrachunkowym. W przypadku, gdy w opinii Użytkownika informacje uzyskane za pośrednictwem eBOK są nieprawidłowe obowiązany jest On dochować procedury reklamacyjnej obowiązującej w Spółce.

IV. Postanowienia końcowe

1. Prawem właściwym dla wszystkich stosunków prawnych wynikających z niniejszego Regulaminu jest prawo polskie. Wszelkie spory będą rozstrzygane przez właściwe polskie sądy powszechne.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności przepisy ustawy kodeks cywilny oraz RODO.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 4 maja 2022 r.