

Załącznik nr 1 do
Zarządzenia Wewnętrznego nr 21/2008 Prezesa MWIO sp. z o.o. z dnia 31 grudnia 2008 roku

**REGULAMIN KORZYSTANIA
Z INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA**

Grudziądź, grudzień 2022 rok

ROZDZIAŁ I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Regulamin korzystania z internetowego Biura Obsługi Klienta (iBOK) określa:

- 1) zasady korzystania z modułu internetowego iBOK,
- 2) zasady zabezpieczania przez MWiO danych osobowych Klientów oraz udostępnionych przez nich informacji.

§ 2

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) MWiO – Miejskie Wodociągi i Oczyszczalnia sp. z o.o. z siedzibą w Grudziądzu, przy ul. Mickiewicza 28/30;
- 2) Klient – podmiot, który korzysta z usług świadczonych przez MWiO;
- 3) Regulamin – niniejszy Regulamin korzystania z internetowego Biura Obsługi Klienta;
- 4) Biuro Obsługi Klienta – Referat Umów i Windykacji, zajmujący się obsługą klientów;
- 5) identyfikator – to unikalny ciąg znaków jednoznacznie identyfikujących użytkownika w module iBOK;
- 6) hasło – unikalny ciąg znanych wyłącznie użytkownikowi znaków, służący do jego autoryzacji w systemie;
- 7) konto Klienta – część systemu informatycznego udostępniana w sposób autoryzowany wyłącznie jednemu, określönemu Klientowi;
- 8) system informatyczny (system) – zbiór współdziałających ze sobą urządzeń, programów oraz procedur, przy pomocy których MWiO przyjmuje, przechowuje, przetwarza, ujawnia i chroni udostępnione przez Klientów informacje;
- 9) adres IP – unikalne, 32 bitowe oznaczenie pozwalające na lokalizację komputera w sieci;
- 10) pliki cookies – pliki zawierające dane, które mogą być wysłane z serwisu WWW do przeglądarki użytkownika, a następnie zapisane w jego systemie. Użytkownik może skonfigurować przeglądarkę w taki sposób, aby przekazywała informację o otrzymaniu plików cookies, dając jednocześnie możliwość akceptacji pliku bądź jego odrzucenia;
- 11) skrypty javascript – program ułatwiający dostęp oraz poprawne działanie wybranych stron internetowych.

§ 3

Korzystanie z modułu iBOK jest nieodpłatne.

§ 4

Udostępnienie Klientowi wszystkich dostępnych funkcjonalności iBOK jest możliwe wyłącznie po spełnieniu poniższych warunków:

- 1) zapoznaniu się z Regulaminem i zaakceptowaniu jego treści,
- 2) rejestracji, po otrzymaniu od MWiO danych dostępowych tj. identyfikatora i hasła. Dane dostępowe Klient otrzymuje w formie wiadomości e-mail lub odbiera osobiście z Biura Obsługi Klienta.

ROZDZIAŁ II. USŁUGI OFEROWANE ZA POŚREDNICTWEM IBOK

§ 5

1. Prawidłowo zarejestrowanemu Klientowi, po zalogowaniu się do modułu iBOK, przysługują uprawnienia do:

- 1) przesyłania z modułu informacji o wskazaniach wodomierza,

- 2) przeglądania wystawionych faktur,
 - 3) sprawdzania stanu rozrachunków,
 - 4) analizy zużycia wody,
 - 5) zgłaszania reklamacji,
 - 6) aktualizacji danych teleadresowych,
 - 7) przeglądania zgłaszanych reklamacji.
2. Na podstawie podanych przez Klienta informacji dotyczących wskazań wodomierza, MWiO wystawia fakturę rozliczeniową z tytułu zużycia wody i/lub odprowadzania ścieków.
 3. Klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług lub wysokości naliczonych opłat. Reklamacja składana za pośrednictwem iBOK powinna zawierać:
 - imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Klienta,
 - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - zwięzłe przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację.Reklamacja podlega rozpatrzeniu, zgodnie z zasadami wskazanymi w Regulaminie rozpatrywania reklamacji.
 4. Klient zobowiązany jest do aktualizacji udostępnionych danych w iBOK. Przeprowadzenie aktualizacji wymaga każdorazowo zalogowania się do modułu iBOK, poprzez wpisanie identyfikatora oraz hasła Klienta oraz wprowadzenie zmian w odpowiedniej zakładce.
 5. Klient korzystający z iBOK wyraża zgodę na otrzymywanie na podany adres email powiadomień od MWiO dotyczących m.in. wystawionych faktur, wezwań do zapłaty, not odsetkowych i innych dokumentów dotyczących rozliczeń.

ROZDZIAŁ III. KORZYSTANIE Z iBOK

§ 6

Klient zobowiązuje się do korzystania z modułu iBOK zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu, a w szczególności do:

- 1) niepodjęcia działań mających na celu odczytanie haseł innych użytkowników modułu,
- 2) nie przenoszenia na osoby trzecie prawa do korzystania z modułu,
- 3) bieżącego kontrolowania ewentualnych zmian regulaminu.

§ 7

MWiO nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) sposób, w jaki klient korzysta z modułu iBOK, ani za jakiegokolwiek wynikłe z tego skutki prawne;
- 2) skutki prawne wynikłe z wejścia w posiadanie przez osoby trzecie hasła klienta, niezależnie od przyczyny, która to spowodowała (np. udostępnienie hasła osobie trzeciej przez klienta, złamanie hasła przez osobę trzecią);
- 3) bezprawne działania osób trzecich polegające na ingerencji w system komputerowy klienta w szczególności włamania i wirusy komputerowe;
- 4) szybkość przesyłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz łączy transmisyjnych;

§ 8

1. MWiO gromadzi dane dotyczące korzystania i eksploatacji stron internetowych. Dane te nie są związane z konkretną tożsamością. Archiwizowane dane mogą obejmować następujące informacje:
 - 1) stronach internetowych odwiedzonych na witrynach MWiO;

- 2) rodzaj używanej przeglądarki;
 - 3) adres IP.
2. Strony internetowe MWiO wykorzystują pliki „cookies”, skrypty javascript uruchamiane po stronie Klienta, inne technologie analizy danych oraz usługi personalizacji. Wyłączenie obsługi plików "cookies" oraz mechanizmów skryptowych javascript w przeglądarce internetowej uniemożliwia korzystanie z usług MWiO poprzez strony internetowe.

§ 9

Strony internetowe MWiO mogą zawierać odnośniki do innych stron internetowych. Korzystając z tych odnośników Klient działa wyłącznie na swoją odpowiedzialność, dotyczy to w szczególności serwisów realizujących płatności.

§ 10

MWiO zastrzega sobie możliwość wstrzymania dostępności do systemu w celu przeprowadzenia czynności konserwacyjnych.

§ 11

MWiO gromadzi dane statystyczne. Gromadzone dane nie będą posiadały oznaczeń identyfikujących Klienta.

§ 12

1. Podczas tworzenia konta Klienta automatycznie tworzony jest główny profil użytkownika i generowane są dla niego indywidualne identyfikator i hasło.
2. Identyfikator i hasło przyporządkowane są tylko jednemu Klientowi.
3. Identyfikator jest niepowtarzalny, niezmienny i przypisany Klientowi.
4. Początkowe hasło jest przydzielane losowo przez MWiO i służy do pierwszego zalogowania do systemu.
5. Po pierwszym zalogowaniu Klient powinien wprowadzić własne hasło dostępu. Hasło to jest znane tylko i wyłącznie Klientowi.
6. Zmiana hasła jest możliwa na życzenie Klienta.
7. Początkowe hasło Klienta jest przechowywane w postaci zaszyfrowanej, niedostępnej dla innych Klientów oraz pracowników Biura Obsługi Klienta.

§ 13

MWiO zastrzega sobie prawo, a Klient to prawo akceptuje, do natychmiastowego zablokowania dostępu do danych każdego klienta, bez uprzedzenia, w wypadku naruszenia przez niego Regulaminu.

§ 14

1. Klient ma prawo do rezygnacji z użytkowania modułu iBOK w każdym czasie, o czym winien niezwłocznie zawiadomić MWiO.
2. Po uzyskaniu informacji o rezygnacji z użytkowania modułu iBOK, MWiO usuwa przetwarzane dotychczas dane osobowe Klienta, związane ze świadczeniem usług drogą elektroniczną.

RODZIAŁ IV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 15

Wszelkie uwagi, komentarze i pytania związane z modułem iBOK należy kierować na adres:

MWiO sp. z o.o. w Grudziądzu ul. Mickiewicza 28/30.

Odpowiedzi na zgłoszone zapytania udzielane będą w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania.

§ 16

1. Wszelkie spory wynikłe na tle korzystania z niniejszego Regulaminu strony będą starały się rozstrzygnąć na drodze polubownej.
2. W przypadku niemożności rozstrzygnięcia sporu w sposób określony w ust. 1, strony poddadzą pod rozstrzygnięcie przez sąd właściwy rzeczowo i miejscowy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Klienta.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego i ustawy o ochronie danych osobowych.
4. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w związku ze świadczeniem przez MWiO usług drogą elektroniczną.

§ 17

1. MWiO zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu.
2. W przypadku zmiany Regulaminu, jego doręczenie odbywać się będzie poprzez umieszczenie na stronach serwisu <http://www.mwio.pl> stosownego komunikatu. Zmiany wchodzi w życie z chwilą udostępnienia Klientom Regulaminu na stronie internetowej MWiO. Korzystanie z IBOK po wprowadzeniu zmian do regulaminu równoznaczne jest z wyrażeniem dla nich akceptacji i zrozumienia.

§ 18

Oficjalne strony MWiO sp. z o. o w Grudziądzu mieszczą się pod adresem:

www.mwio.pl

Bezpośredni dostęp do iBOK-a:

<https://www.ibok.mwio.pl>

.....
Zarząd Spółki