

REGULAMIN KORZYSTANIA Z INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA „e-BOK” MPGK SP. Z O.O W MOGILNIE

Regulamin określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Mogileńskie Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej sp. z o.o. w Mogilnie w zakresie działalności związanej z dostawą wody, odprowadzaniem ścieków, dostawą ciepła, odbiorem odpadów oraz pozostałymi usługami, korzystania z internetowego Biura Obsługi Klienta (zwanego dalej „e-BOK”) w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług interaktywnych.

§ 1

1. e-BOK jest własnością Mogileńskiego Przedsiębiorstwa Gospodarki Komunalnej sp. z o.o. w Mogilnie, ul. W. Witosa 6, 88-300 Mogilno, wpisanego do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Bydgoszczy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000308392, NIP 5571665847, Regon 340433075
2. e-BOK jest dostępny na stronie internetowej www.mpgk.mogilno.pl w odnośniku „e-BOK” lub bezpośrednio pod adresem <https://ebok.mpgk.mogilno.pl>
3. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej i w siedzibie MPGK sp. z o.o. w formie umożliwiającej jego odtwarzanie i wydrukowanie.

§ 2

Użyte w dalszej części Regulaminu określenia oznaczają:

1. MPGK sp. z o.o. – Mogileńskie Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej sp. z o.o. z siedzibą w Mogilnie, przy ul. W. Witosa 6,
2. e-BOK – Internetowe Biuro Obsługi Klienta.
3. Klient – podmiot, który zawarł z MPGK sp. z o.o. w Mogilnie umowę o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, a także każdy kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych świadczonych przez MPGK sp. z o.o. z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, odbiorem odpadów i dostawą energii cieplnej.
4. Użytkownik – klient zarejestrowany w e-BOK posiadający identyfikator i hasło.
5. Identyfikator – numer ewidencyjny lub symbol odbiorcy, który MPGK sp. z o.o. nadało każdemu Klientowi (widnieje on na fakturze: Nabywca), a jest on wykorzystany przez użytkownika w celu identyfikacji podczas korzystania z e-BOK.
6. Hasło – unikalny ciąg znaków, zapewniający Użytkownikowi wyłączność dostępu do e-BOK.
7. Regulamin – niniejszy Regulamin korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta.

§ 3

1. E-BOK pozwala użytkownikowi na:
 - Przegląd informacji o aktualnych i archiwalnych rozliczeniach wynikających z realizacji Umowy,
 - Bieżącego monitorowania historii swoich operacji zakupu usług,
 - Przekazania poprzez formularz kontaktowy reklamacji, uwag, wniosków, itp.,
 - Podawania stanu licznika zużycia wody i odprowadzenia ścieków,
 - Włączenia, bądź wyłączenia usługi e-faktura po udostępnieniu takiej możliwości w ramach e-BOK.
2. Sposób korzystania z e-BOK:
 - E-BOK jest dostępny dla Użytkowników 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do e-BOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji lub innych prac związanych z systemem informatycznym.
 - Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta Użytkownika w wypadku trzech nieudanych prób logowania do e-BOK, stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa, stwierdzenia korzystania w sposób naruszający dobra osobiste osób trzecich lub ogólnie przyjęte normy społeczne, w sposób powodujący zachwianie lub przeciążenie systemów teleinformatycznych e-BOK. Odblokowanie konta Użytkownika zablokowanego z powodu trzech nieudanych prób logowania do e-BOK nastąpi automatycznie po upływie 5 minut od zablokowania konta.
 - Użytkownicy korzystający z e-BOK mogą otrzymywać powiadomienia e-mail dotyczące w szczególności wymagalnych płatności, wystawionych not odsetkowych, powiadomień o wystawieniu przez MPGK faktur zaliczkowych, korygujących, końcowych, powiadomień o pojawieniu się nowych wiadomości w zakładce wiadomości.
 - Wszelkie informacje i oświadczenia związane z realizacją Usługi przekazywane będą na Adres mailowy Użytkownika ze skutkiem doręczenia.

- W ramach e-BOK mogą być organizowane konkursy, itp.

§ 4

1. Zarejestrowanie Klienta następuje drogą internetową, poprzez wypełnienie FORMULARZA REJESTRACJI.
2. Przed rejestracją w e-BOK Klient zobowiązany jest do uważnego zapoznania się z niniejszym Regulaminem.
3. Rejestrując się, Klient potwierdza, że zapoznał się z treścią Regulaminu i wyraża zgodę na wszystkie postanowienia w nim zawarte.

§ 5

Udostępnienie Klientowi wszystkich dostępnych funkcjonalności e-BOK jest możliwe po prawidłowej rejestracji i otrzymaniu od MPGK sp. z o.o. danych dostępowych, tj. identyfikatora i hasła. Dane dostępowe Klient otrzymuje w formie wiadomości e-mail na adres wskazany w FORMULARZU REJESTRACJI.

§ 6

Korzystanie z Internetowego Biura Obsługi Klienta „ e-BOK” jest nieodpłatne.

§ 7

Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta „ e-BOK” zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu, a w szczególności do:

- niepodejmowania działań mających na celu odczytanie haseł innych użytkowników modułu,
- nie przenoszenia na osoby trzecie prawa do korzystania z modułu,
- wylogowania się niezwłocznie po zakończeniu korzystania z e-BOK,
- bieżącego kontrolowania ewentualnych zmian Regulaminu.

§ 8

MPGK sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za:

- sposób, w jaki Użytkownik korzysta z modułu e-BOK, ani za jakiegokolwiek wynikłe z tego skutki prawne,
- skutki prawne wynikające z wejścia w posiadanie przez osoby trzecie hasła do logowania w systemie e-BOK, niezależnie od przyczyny, która to spowodowała (np. udostępnianie hasła osobie trzeciej, złamanie hasła przez osobę trzecią),
- bezprawne działania osób trzecich polegających na ingerencji w system komputerowy użytkownika w szczególności włamania i wirusy komputerowe,
- szybkość przesyłania danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz łączy transmisyjnych,
- brak możliwości dostępu do usług wynikających z błędnej rejestracji Użytkownika.

§ 9

1. MPGK sp. z o.o. gromadzi dane dotyczące korzystania i eksploatacji stron internetowych. Dane te nie są związane z konkretną tożsamością. Archiwizowane dane mogą obejmować informacje o stronach internetowych odwiedzonych na witrynach MPGK sp. z o.o., rodzaj używanej przeglądarki, adres IP.
2. Strony internetowe MPGK sp. z o.o. 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 MPGK sp. z o.o. poprzez strony internetowe.
3. MPGK sp. z o.o. gromadzi dane statystyczne. Gromadzone dane nie będą posiadały oznaczeń identyfikujących Użytkownika.

§ 10

MPGK sp. z o.o. zastrzega sobie możliwość wstrzymania dostępności do systemu w celu przeprowadzenia czynności konserwacyjnych i prac aktualizacyjnych oraz ewentualnych awarii łącza internetowego.

§ 11

1. Podczas tworzenia konta Klienta automatycznie tworzony jest główny profil Użytkownika i generowane jest dla niego indywidualne hasło.
2. Identyfikator i hasło przyporządkowane są tylko jednemu Użytkownikowi.
3. Identyfikator jest niepowtarzalny, niezmienny i przypisany do Użytkownika.
4. Początkowe hasło jest przydzielone losowo przez MPGK sp. z o.o. i służy do pierwszego zalogowania systemu.

5. Po pierwszym zalogowaniu Użytkownik musi wprowadzić własne hasło dostępu. Hasło to jest znane tylko i wyłącznie Użytkownikowi.
6. Zmiana hasła jest możliwa na życzenie Użytkownika.
7. Początkowe hasło Użytkownika jest przechowywane w postaci zaszyfrowanej, niedostępnej dla innych użytkowników.

§ 12

1. Klient zobowiązuje się do nie dostarczania za pośrednictwem e-BOK treści o charakterze bezprawnym lub sprzecznym z Regulaminem.
2. MPGK sp. z o.o. zastrzega sobie prawo, a Użytkownik to prawo akceptuje, do natychmiastowego zablokowania dostępu do danych każdego Użytkownika, bez uprzedzenia w wypadku naruszenia przez niego Regulaminu.

§ 13

1. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z użytkowania modułu e-BOK w każdym czasie, o czym winien niezwłocznie zawiadomić MPGK Sp. z o.o. w formie pisemnej lub elektronicznie w zakładce Kontakt.
2. Brak akceptacji zmian wprowadzonych do Regulaminu przez Użytkownika poczytywane jest za rezygnację z użytkowania modułu e-BOK.
3. Po uzyskaniu informacji o rezygnacji z użytkowania modułu e-BOK, MPGK sp. z o.o. usuwa przetwarzane dotychczas dane osobowe Użytkownika, związane ze świadczeniem usług drogą elektroniczną.

§ 14

Przetwarzanie danych osobowych

- 1) Administratorem Pana/Pani danych osobowych jest **Mogileńskie Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej sp. z o.o.**
ul. Witosy 6, 88-300 Mogilno
- 2) Wszelką korespondencję w zakresie danych osobowych można prowadzić z powołanym inspektorem ochrony danych osobowych pod adresem kontaktowym e-mail: arnold.partner@gmail.com Aktualne imię i nazwisko osoby pełniącej funkcję IOD, dostępne jest na stronie Spółki w zakładce „Ochrona Danych Osobowych”.
- 3) *dane osobowe* tj: imię , nazwisko, PESEL/ NIP przetwarzane są na podstawie art. 6 ust. 1 lit b, f RODO: adres email, nr tlf przetwarzane są na podstawie art. 6 ust. 1 lit a RODO celem realizacji *usługi „e-BOK”*
- 4) odbiorcą Pana/Pani danych osobowych mogą być podmioty uprawnione na podstawie przepisów prawa tj. organy ścigania (art. 304 Kodeksu postępowania karnego), organy administracji rządowej, inne organy administracji samorządowej oraz podmioty realizujące zadania na podstawie odrębnej umowy powierzenia danych tj. firmy realizujące usługi hostingowe serwerów niezbędnych do realizowania zadań przez Administratora, świadczące usługi serwisowe oprogramowania stosowanego u Administratora.
- 5) Pana/Pani dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej.
- 6) Pana/Pani dane osobowe będą przetwarzane przez okres usługi. oraz okresem roszczeń. W terminach w/w o zabezpieczenie nagrania mogą również wystąpić organy ścigania w ramach prowadzonych zgodnie z przepisami prawa bądź do czasu cofnięcia zgody
- 7) posiada Pan/Pani prawo dostępu do:
 - a. dostępu do swoich danych osobowych oraz otrzymania ich kopii (art. 15 RODO);
 - b. dosprostowania danych, które są nieprawidłowe oraz uzupełnienia niekompletnych danych (art. 16 RODO);
 - c. do ograniczenia przetwarzania w przypadkach, o jakich mowa w art. 18 RODO;
 - d. cofnięcia zgody w przypadku jeśli przetwarzanie odbywało się na podstawie zgody
 - e. złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony danych.
- 8) Pani/Pana dane co do zasady nie będą przetwarzane w celu podejmowania zautomatyzowanej decyzji i nie będą przetwarzane w celu profilowania.

§ 15

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, a w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego i Ustawy o ochronie danych osobowych.
2. Wszelkie spory wynikłe na tle korzystania z niniejszego Regulaminu rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny.

§ 16

1. MPGK sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu.
2. O każdej zmianie Regulaminu Użytkownik modułu e-BOK zostanie poinformowany w formie pisemnej poprzez wiadomość e-mail.
3. Zmiany będą także udostępniane na stronie internetowej MPGK sp. z o.o.
4. Wszelkie uwagi, komentarze i pytania związane z modułem e-BOK należy kierować na adres MPGK sp. z o.o. z dopiskiem „e-BOK”, pod numer tel. 52 315-22-35 lub e-mail: ebok@mpgk.mogilno.pl