



## **REGULAMIN KORZYSTANIA z INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTÓW**

Przed rejestracją w module iBOK należy uważnie zapoznać się z poniższym regulaminem. Rejestrując się klient potwierdza, że zapoznał się z treścią regulaminu i wyraża zgodę na wszystkie postanowienia w nim zawarte.

### **§ 1**

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

- a. zasady korzystania z modułu internetowego iBOK,
- b. 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 zawarł z MWiO Sp. z o. o w Grudziądzu umowę o świadczenie usług w zakresie dostawy wody i odprowadzania ścieków,
3. Regulamin – niniejszy Regulamin korzystania z internetowego Biura Obsługi Klientów,
4. Biuro Obsługi Klientów – dział MWiO sp. z o., zajmujący się obsługą klientów,
5. identyfikator – to unikalny ciąg znaków jednoznacznie identyfikujących użytkownika w systemie informatycznym 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, określone mu 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 po spełnieniu w łącznie 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.

## § 5

1. Prawidłowo zarejestrowanemu klientowi, po zalogowaniu się do modułu „Sprzedaż”, przysługują uprawnienia do:
  - a. przesyłania z modułu informacji o wskazaniach wodomierza,
  - b. przeglądania rozliczeń wystawionych faktur,
  - c. sprawdzania stanu rozrachunków,
  - d. analizy zużycia wody,
  - e. zgłaszania reklamacji,
  - f. aktualizacji danych teleadresowych,
  - g. 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,
  - zwięźle przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację.Reklamacja podlega rozpatrzeniu, zgodnie z terminami wskazanymi w Regulaminie dostarczania wody i odprowadzania ścieków.
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.

## § 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:

- a. niepodjęcia działań mających na celu odczytanie haseł innych użytkowników modułu,
- b. nie przenoszenia na osoby trzecie prawa do korzystania z modułu,
- c. bieżącego kontrolowania ewentualnych zmian regulaminu.

## § 7

MWiO nie ponosi odpowiedzialności za:

- a. sposób, w jaki klient korzysta z modułu iBOK, ani za jakiegokolwiek wynikłe z tego skutki prawne,
- b. 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),
- c. bezprawne działania osób trzecich polegające na ingerencji w system komputerowy klienta w szczególności włamania i wirusy komputerowe,
- d. 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:
  - a. o stronach internetowych odwiedzonych na witrynach MWiO,
  - b. rodzaj używanej przeglądarki,
  - c. adres IP;

2. Strony internetowe MWiO sp. z o. o w Grudziądzu 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 dostępu 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.

#### **§ 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. Brak akceptacji zmian wprowadzanych do Regulaminu przez Klienta poczytywane jest za rezygnację z użytkowania modułu iBOK.
3. Po uzyskaniu informacji o rezygnacji z użytkowania modułu iBOK, MWiO usuwa przetwarzane dotychczas dane osobowe Klienta, związane ze świadczeniem usług drogą elektroniczną.

#### **§ 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. o każdej zmianie Regulaminu klient zostanie poinformowany w formie pisemnej poprzez wiadomość e-mail.
3. Zmiany będą udostępniane także na stronie internetowej MWiO.

#### **§ 18**

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

[www.mwio.pl](http://www.mwio.pl)

Bezpośredni dostęp do iBOK-a:

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

.....  
**MWiO**