

**Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta eBOK  
w Miejskich Zakładach Komunalnych Sp. z o. o. w Kostrzynie nad Odrą**

**§ 1 Słownik pojęć**

1. MZK – Miejskie Zakłady Komunalne Spółka z o.o. ul. Kopernika 4a, 66-470 Kostrzyn nad Odrą, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Zielonej Górze, Wydział VII Gospodarczy KRS pod nr: 0000158228, NIP: 5980004238, REGON: 210022921, do której w zakresie funkcjonowania Elektronicznego Biura Obsługi Klienta eBOK ma zastosowanie niniejszy Regulamin.
2. Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną - ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz. U. z 2019r. poz.123 z późniejszymi zmianami).
3. System teleinformatyczny - zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego.
4. Prawo telekomunikacyjne - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2018r. poz. 1954 z późniejszymi zmianami).
5. eBOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta, internetowy moduł systemu obsługi klientów dostępny na stronie internetowej Dostawcy eBOK, przeznaczony do świadczenia Klientowi, Użytkownikowi eBOK usługi drogą elektroniczną, w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
6. Dostawca eBOK – MZK.
7. Usługa eBOK - usługa wysyłania i odbierania danych pomiędzy systemem Dostawcy eBOK, a eBOK za pomocą systemów teleinformatycznych.
8. Klient - podmiot w systemie Dostawcy eBOK.
9. Użytkownik - Klient zarejestrowany w eBOK - posiadający login oraz hasło.
10. Przeglądarka internetowa - program komputerowy do przeglądania dokumentów w standardzie HTML niezbędny do korzystania z usługi eBOK.
11. Rejestracja - proces mający na celu utworzenie konta Klienta w eBOK.
12. RODO - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

**§ 2 Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klientów, zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną poprzez wykorzystanie eBOK, przez MZK.
2. Niniejszy Regulamin spełnia wymogi regulaminu, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Korzystanie z eBOK jest możliwe tylko dla Użytkowników, którzy zaakceptowali aktualną wersję Regulaminu.
4. Użytkownik eBOK jest zobowiązany do zaakceptowania Regulaminu w procesie rejestracji do eBOK.
5. Korzystanie z eBOK oznacza akceptację niniejszego Regulaminu w jego aktualnym brzmieniu.
6. Użytkownik zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu.
7. Prawidłowe korzystanie z eBOK możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny Użytkownika minimalnych wymagań technicznych określonych w § 3 niniejszego Regulaminu.
8. Dostawca eBOK, nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają Użytkownikowi korzystanie z eBOK.

**§ 3 Minimalne wymagania techniczne**

1. Przy korzystaniu z eBOK zaleca się używanie następujących przeglądarek: IE 11.x, Mozilla Firefox 15.x, Opera 12.x, Chrome 2.x.
2. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane, Dostawca eBOK nie gwarantuje poprawności pracy eBOK.
3. Do prawidłowego działania usług eBOK zawartych w § 5 pkt. 1 niezbędne jest posiadanie oprogramowania do odczytywania plików PDF.

**§ 4 Rejestracja Użytkownika**

1. Zarejestrowanie Użytkownika w eBOK może nastąpić:
  - 1.1. drogą elektroniczną – przez wypełnienie formularza rejestracyjnego umieszczonego na stronie <https://ebok.mzk.kostrzyn.pl/ebok/> (odnośnik przekierowujący do strony eBOK znajduje się także na stronie głównej MZK pod adresem [www.mzk.kostrzyn.pl](http://www.mzk.kostrzyn.pl)).

- 1.2. osobiście w Biurze Obsługi Klienta w siedzibie MZK, przez złożenie w Biurze Obsługi Klienta w siedzibie MZK przy ul. Kopernika 4a wypełnionego *Formularza zgłoszeniowego eBOK*. Formularz jest udostępniony na stronach [www.mzk.kostrzyn.pl](http://www.mzk.kostrzyn.pl).
2. W przypadku osoby fizycznej, podstawą do rejestracji jest podanie: numeru Klienta (umieszczony na fakturach), czterech ostatnich cyfr numeru PESEL, adresu email, nazwy konta, nazwy Użytkownika i hasła.
3. W przypadku osoby prawnej, jednostki organizacyjnej lub osoby fizycznej będącej przedsiębiorcą, podstawą do rejestracji jest podanie: numeru Klienta (umieszczony na fakturach), NIP, adresu email, nazwy konta, nazwy Użytkownika i hasła.
4. Pozytywna weryfikacja danych wprowadzonych w formularzu rejestracyjnym skutkuje wyświetleniem na stronie komunikatu o utworzeniu konta oraz wysłaniem odnośnika weryfikacyjnego na adres email podany przez Klienta. Potwierdzenie adresu email przez Klienta uruchamia procedurę zatwierdzenia konta Klienta przez MZK. MZK zastrzega 3 dni robocze na zatwierdzenie konta. O zatwierdzeniu konta przez MZK, Klient zostaje poinformowany wiadomością email. Po otrzymaniu tej wiadomości możliwe jest korzystanie z eBOK.
5. Negatywna weryfikacja danych wprowadzonych w formularzu rejestracyjnym skutkuje wyświetleniem na stronie komunikatu błędu i wymaga dodatkowej weryfikacji przez MZK. W tej sytuacji należy pobrać ze stron [www.mzk.kostrzyn.pl](http://www.mzk.kostrzyn.pl) *Formularz zgłoszeniowy eBOK*, wypełnić i złożyć go w Biurze Obsługi Klienta w siedzibie MZK. Wymagane jest okazanie dokumentu tożsamości w celu weryfikacji numeru PESEL.  
Po przyjęciu przez MZK *Formularza zgłoszeniowego eBOK*, MZK uruchamia procedurę tworzenia konta eBOK. O założeniu konta przez MZK, Klient zostaje poinformowany wiadomością email na adres podany w *Formularzu zgłoszeniowym*. MZK zastrzega 3 dni robocze na założenie konta.

### **§ 5 Zakres usług oferowanych poprzez eBOK**

6. Użytkownik może korzystać z następujących usług:
  - 6.1. Aktualności – informacje tekstowe zamieszczane przez MZK dotyczące bieżącej działalności Spółki.
  - 6.2. Wnioski – usługa umożliwia Użytkownikowi wysłanie wniosków dotyczących: plombowania wodomierza, wymiany wodomierza, montażu wodomierza oraz wywozu nieczystości płynnych ze zbiornika bezodpływowego, opróżnienia oczyszczalni, opróżnienia oczyszczalni z myciem a także przesłania projektu sieci kanalizacyjnej/wodociągowej.  
Usługa zawiera historię przesłanych wniosków.
  - 6.3. Liczniki i zużycia – zawiera informacje o odczytach liczników (data odczytu, stan licznika, zużycie, nr licznika, rodzaj odczytu) oraz analizę zużyć w postaci wykresu. Usługa pozwala na zgłoszenie stanu licznika.
  - 6.4. Faktury i płatności – usługa zawiera informacje o:
    - 6.4.1. fakturach (nr faktury, data wystawienia, data płatności, kwota faktury, elektroniczny obraz faktury, czy opłaconą) i reklamacjach (nr faktury, data reklamacji, opis reklamacji, nr decyzji, uzasadnieniu MZK)
    - 6.4.2. wpłatach (nr faktury, data wpłaty, kwota wpłaty, treści wpłaty).Usługa pozwala na zgłoszenie reklamacji do faktur. Zawiera informacje o reklamacjach z uzasadnieniem MZK.
  - 6.5. Awarie i zgłoszenia – usługa pozwala Użytkownikowi na wysłanie zgłoszenia awarii: sieci wodociągowej, sieci kanalizacyjnej oraz zgłoszenia złej jakości wody. Usługa zawiera historię zgłoszeń Użytkownika.
  - 6.6. Moje umowy – zawiera informacje o umowach (rodzaj umowy, nr umowy, data zawarcia, data rozpoczęcia, data zakończenia).
  - 6.7. Pliki do pobrania – informacje w postaci plików pdf zamieszczane przez MZK.
  - 6.8. Kontakt – usługa umożliwia Użytkownikowi wysłanie wiadomości dotyczących: rozliczania wody, rozliczania wywozu nieczystości stałych, zamawiania kontenerów, ochrony danych osobowych, wywozu nieczystości płynnych, eksploatacji sieci wodno-kanalizacyjnej  
Usługa zawiera historię wysłanych wiadomości.
  - 6.9. Moje dane – usługa zawiera informację o:
    - 6.9.1. danych Klienta (Użytkownika): nr klienta, nazwa, adres, adres korespondencyjny, PESEL, NIP, adres email, nr telefonu
    - 6.9.2. posesjach Klienta: miejscowość, kod pocztowy, ulica, nr domu, nazwa, uwagi – na których MZK świadczy usługi Klientowi.Usługa pozwala Użytkownikowi zmienić swoje dane w zakresie zmiany nazwy konta, hasła, adresu email, NIP i numeru telefonu.
  - 6.10. Powiadomienia – usługa powiadamiania Użytkownika drogą elektroniczną sms i/lub email o następujących zdarzeniach: o wystawionej fakturze, o przeterminowanej fakturze, o zmianach statusu wniosków, o zbliżającym się terminie płatności. Dla powiadomienia o zbliżającym się terminie płatności Użytkownik samodzielnie ustala na ile dni przed terminem płatności ma otrzymać informację o terminie płatności.

Usługa jest aktywowana przez Użytkownika po wyrażeniu przez niego zgody na otrzymywanie drogą elektroniczną na wskazany numer telefonu i/lub adres email powiadomień od MZK. Wyrażenie zgody odbywa się przez zaznaczenie właściwych pól zgody w usłudze Powiadomienia.

7. W związku z ciągłym rozwojem eBOK, zakres funkcjonalny może ulegać modyfikacjom. Informacje o modyfikacjach są publikowane w eBOK i nie stanowią zmiany Regulaminu.
8. Dostawca eBOK zastrzega sobie prawo ograniczania lub zmiany usług na czas określony lub bezterminowo.
9. Prezentacje graficzne w eBOK nie mogą służyć do weryfikacji danych prezentowanych na fakturach, nadrzędne są dane uwidocznione na fakturach.
10. Korzystanie z eBOK jest bezpłatne.
11. Użytkownik eBOK może w każdej chwili zrezygnować z eBOK poprzez złożenie odpowiedniej dyspozycji. W tej sytuacji należy pobrać ze stron [www.mzk.kostrzyn.pl](http://www.mzk.kostrzyn.pl) *Formularz zgłoszeniowy eBOK*, wypełnić i złożyć go w Biurze Obsługi Klienta w siedzibie MZK.

#### **§ 6 Pomoc techniczna**

1. eBOK jest dostępny dla Użytkowników eBOK przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu z wyłączeniem przerw związanych z aktualizacją danych oraz przerw serwisowych, w związku z tym Dostawca eBOK nie gwarantuje nieprzerwanego i niezakłóconego dostępu do eBOK. Dostawca eBOK zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do Platformy eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej aktualizacji oraz konserwacji systemu informatycznego.
2. Zgłoszenie przez Użytkowników wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji możliwe jest za pośrednictwem: eBOK w usłudze Kontakt, poczty elektronicznej na adres: [mzk@kostrzyn.pl](mailto:mzk@kostrzyn.pl) lub pod numerem telefonu 95 7279600.
3. Dostawca eBOK nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.
4. Dostawca eBOK podejmuje wszelkie starania aby udostępniać Użytkownikom eBOK wszystkie dane i dokumenty w najkrótszym możliwym terminie. Z uwagi na procedury wewnętrzne związane z weryfikacją i wysyłką dokumentów do klientów, udostępnienie danych i obrazów dokumentów w eBOK może nastąpić w kilka dni po ich wystawieniu w systemach Dostawcy eBOK. W takim przypadku pełne informacje można uzyskać telefonicznie pod numerem: 95 7279600 lub e-mailowo: [mzk@kostrzyn.pl](mailto:mzk@kostrzyn.pl)
5. Czasem właściwym dla eBOK jest czas właściwy dla terytorium Polski.

#### **§ 7 Zobowiązania Użytkownika eBOK**

1. Użytkownik eBOK zobowiązany jest zabezpieczyć swoje hasło przed ujawnieniem osobom trzecim.
2. Użytkownik eBOK zobowiązuje się do:
  - 2.1. korzystania z eBOK w sposób uniemożliwiający wgląd i ingerencję osób trzecich w dane dostępne w eBOK,
  - 2.2. niezwłocznego wylogowania się z eBOK po zakończeniu jego użytkowania,
  - 2.3. niezwłocznego powiadomienia Dostawcy eBOK o prawdopodobnym pozyskaniu jego danych przez osoby nieupoważnione.
3. Użytkownik eBOK zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz dostarczania przez lub do systemów teleinformatycznych Dostawcy eBOK następujących treści:
  - 3.1. powodujących zaburzenie lub przeciążenie systemów teleinformatycznych Dostawcy eBOK,
  - 3.2. naruszających dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
4. Zaleca się aby Użytkownik eBOK upewnił się przed skorzystaniem z eBOK, że jego środowisko komputerowe jest bezpieczne. Dostawca eBOK nie kontroluje środowiska komputerowego Użytkownika eBOK. Zaleca się stosowanie programów antywirusowych.
5. W przypadkach szczególnych, mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność systemu teleinformatycznego, Dostawca eBOK ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia zakresu świadczenia usług eBOK oraz do przeprowadzenia niezbędnych prac mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności systemu teleinformatycznego, bez wcześniejszego powiadomienia.

#### **§ 8 Ochrona danych osobowych**

Zgodnie z art. 13 ust. 1-2 RODO, Miejskie Zakłady Komunalne Spółka z o. o. niniejszym informują, że:

1. Administratorem zebranych danych osobowych udostępnionych przez Pana/Panią w formularzu rejestracyjnym w serwisie elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK) i/lub formularzu Akceptacji wystawiania i przesyłania faktur w formie elektronicznej są Miejskie Zakłady Komunalne Spółka z o.o. przy ul. Kopernika 4a, 66-470 Kostrzyn nad Odrą, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Zielonej Górze, Wydział VII Gospodarczy KRS pod nr: 0000158228, NIP: 5980004238, REGON: 210022921, zwane dalej „Administratorem”.
2. W każdym czasie, w sprawach ochrony Pana/Pani danych osobowych może Pan/Pani skontaktować się z Administratorem pisząc na adres: [mzk@kostrzyn.pl](mailto:mzk@kostrzyn.pl) lub telefonując pod numer 95 7279600 (w godzinach 7:00-

- 15:00 od poniedziałku do piątku) lub może Pan/Pani skontaktować się z Administratorem za pośrednictwem powołanego przez niego inspektora ochrony danych, pisząc na adres [iodo@mzk.kostrzyn.pl](mailto:iodo@mzk.kostrzyn.pl).
3. Jako Administrator będziemy przetwarzać Pani/Pana dane osobowe, wprowadzone w formularzu rejestracji do serwisu eBOK i/lub w formularzu Akceptacji wystawiania i przysyłania faktur w formie elektronicznej w celach:
    - 3.1. w celu realizacji rejestracji i umożliwienia korzystania z serwisu eBOK (elektronicznego biura obsługi klienta) na podstawie wyrażonej przez Pana/Panią zgody (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO).
    - 3.2. w celu realizacji usługi wystawiania i przysyłania faktur w formie elektronicznej na podstawie wyrażonej przez Pana/Panią zgody (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO).
    - 3.3. w celu ewentualnego ustalenia, dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami, a także w celach dowodowych, w ramach sprawowania wymiaru sprawiedliwości przez sądy, nawet w przypadku cofnięcia wyrażonej zgody, będącego realizacją prawnie uzasadnionego interesu Administratora (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
    - 3.4. w celach analitycznych będących realizacją prawnie uzasadnionego interesu Administratora dla optymalizacji procesów obsługi klienta, analiz finansowych dotyczących Spółki (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
  4. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych ma charakter dobrowolny, ale jest niezbędne do realizacji rejestracji i korzystania z eBOK i/lub wystawiania i przysyłania faktur w formie elektronicznej. W przypadku nie podania danych w formularzu, odmowy wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach, o których mowa w pkt. 3 ppkt. 3.1.-3.2. lub cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych, w tych celach nie będzie możliwa rejestracja w serwisie eBOK oraz korzystanie z usług serwisu jak i otrzymywania faktur drogą elektroniczną.
  5. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych niezbędnych do realizacji usługi serwisu eBOK i/lub usługi wystawiania i przysyłania faktur w formie elektronicznej będą lub mogą być:
    - 5.1. podmioty, którym Administrator ma obowiązek przekazywać dane na podstawie obowiązujących przepisów prawa (m.in. Policja; Straż Miejska; Prokuratura, Sąd);
    - 5.2. dostawca serwisu eBOK, w celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania serwisu eBOK,
    - 5.3. zleceńbiorczy lub wykonawcy usług na rzecz Administratora (podmioty przetwarzające) w celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania serwisu, t.j.:
      - 5.3.1. dostawcy usług IT,
      - 5.3.2. podmioty świadczące usługi prawnicze.
  6. Jako Administrator Pana/Pani danych osobowych nie zamierzamy przekazywać Pana/Pani danych osobowych do państwa trzeciego (z poza obszaru UE) ani do organizacji międzynarodowych.
  7. Pana/Pani dane osobowe będą przechowywane:
    - 7.1. przez cały okres korzystania przez Pana/Panią z serwisu eBOK oraz/lub usługi wystawiania i przysyłania faktur w formie elektronicznej do czasu wycofania zgody na przetwarzanie Pani/Pana danych w tym zakresie. Z chwilą wycofania zgody, zaprzestaniemy przetwarzania Pana/Pani danych osobowych. Pana/Pani dane będą mogły być przetwarzane pomimo cofnięcia zgody wyłącznie w takim zakresie i celu w jakim ich przetwarzanie jest niezbędne Administratorowi do ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami, a także w celach dowodowych w ramach sprawowania wymiaru sprawiedliwości przez sądy, w ramach sprawowania wymiaru sprawiedliwości przez sądy, przez okres 3 lat.
    - 7.2. do czasu wycofania przez Pana/Panią zgody na wykorzystanie telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i/lub środków komunikacji elektronicznej. Z chwilą wycofania zgody, zaprzestaniemy przetwarzania Pana/Pani danych osobowych.
  8. Po wycofaniu zgody oraz upływie okresu prawa do dochodzenia lub obrony przed roszczeniami w związku z wyrażoną zgodą, Pani/Pana dane zostaną usunięte.
  9. Informujemy, że ma Pani/Pan prawo w każdej chwili:
    - 9.1. do wycofania zgody, na przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych, ale cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność przetwarzania, którego dokonano na podstawie Pana/Pani zgody przed datą jej wycofania;
    - 9.2. dostępu do przekazanych Administratorowi Pan/Pana danych w każdym czasie oraz otrzymania kopii tych danych, na podstawie art. 15 RODO, a także do sprostowania (poprawiania) swoich danych, na podstawie art. 16 RODO;
    - 9.3. żądania usunięcia danych na podstawie i w zakresie określonym w art. 17 RODO lub ograniczenia ich przetwarzania w przypadkach określonych w art. 18 RODO;
    - 9.4. do przenoszenia danych oraz żądania przesłania danych na podstawie art.20 RODO.
  10. Przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych na sposób przetwarzania Pani/Pana danych przez Administratora.

### **§ 9 Postanowienia końcowe**

1. Dostawca eBOK zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się: wprowadzenie nowych lub nowelizacje obowiązujących przepisów prawnych, dostosowanie do koniecznych zmian wprowadzanych w obowiązującym systemie informatycznym.
2. W przypadku naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu, w szczególności § 7 pkt. 3 Użytkownik ponosi odpowiedzialność za powstałe szkody. W przypadku poniesienia przez MZK innej szkody z tytułu celowego działania Użytkownika, Użytkownik będzie zobowiązany do jej naprawienia w całości.
3. Dostawca eBOK powiadomi o zmianie opisanej w § 9 pkt. 1 poprzez podanie informacji o zmianie Regulaminu w eBOK.
4. Regulamin jest dostępny w eBOK.
5. Dostawca eBOK nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług wynikające z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych, na które Dostawcy eBOK nie ma wpływu.
6. Dostawca eBOK nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do eBOK, jeżeli wynika to z błędnej rejestracji lub błędnego logowania się Użytkownika.
7. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usługi poprzez eBOK będą rozpatrywane w ramach jurysdykcji sądów polskich.