

Regulamin elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK)

I Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK), w szczególności sposób zakładania, udostępniania i wykorzystywania indywidualnego konta Klienta, zapewniającego dostęp do usług oferowanych przez Miejskie Zakłady Komunalne Spółka z o.o. w Kostrzynie nad Odrą drogą elektroniczną oraz zabezpieczania informacji dotyczących Klientów.
2. Postanowienia Regulaminu są wiążące dla Stron.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy o ochronie danych osobowych oraz Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
4. Dostęp do elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK) możliwy jest poprzez stronę internetową <https://ebok.mzk.kostrzyn.pl>
5. Korzystanie z eBOK jest dobrowolne i bezpłatne.
6. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:
 - a) **Spółka** – Miejskie Zakłady Komunalne Spółka z o.o. z siedzibą przy ul. Mikołaja Kopernika 4a w Kostrzynie nad Odrą, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Zielonej Górze, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000158228, posiadającą nr NIP 5980004238, REGON 210022921.
 - b) **eBOK** – elektroniczne Biuro Obsługi Klienta – system teleinformatyczny udostępniany przez Spółkę pod adresem internetowym <https://ebok.mzk.kostrzyn.pl>, umożliwiający Użytkownikowi zdalny dostęp do jego danych, wgląd w historię rozliczeń i zużycia, składanie oświadczeń oraz komunikację ze Spółką po uprzednim zalogowaniu.
 - c) **BOK** – Biuro Obsługi Klienta – komórka organizacyjna Spółki odpowiedzialna za bezpośrednią obsługę Klientów, mieszcząca się na parterze w budynku siedziby Spółki.
 - d) **Klient** – podmiot, który zawarł ze Spółką umowę o świadczenie usług w zakresie dostawy wody i odprowadzania ścieków i/lub wywozu nieczystości i/lub dostarczania ciepła i/lub usług pozostałych.
 - e) **Użytkownik** – Klient zarejestrowany w eBOK, posiadający indywidualny login i hasło.
 - f) **E-formularz** – wniosek elektroniczny dostępny w eBOK, umożliwiający uruchomienie procedury zgłoszenia stanu wodomierza, zgody bądź wycofanie zgody na przysyłanie faktur drogą elektroniczną (e-faktura), zgody bądź rezygnacji na otrzymywanie powiadomień sms, zgody bądź rezygnacji na otrzymywanie powiadomień email, aktualizacji danych Klienta, rezygnacji z konta eBOK.
 - g) **E-faktura** – faktura, faktura korygująca lub duplikat faktury w formie dokumentu elektronicznego, który spełnia wymogi określone w ustawach i rozporządzeniach.
7. Spółka informuje, iż dane osobowe Użytkownika podlegają ochronie zgodnie z przepisami Ustawy o ochronie danych osobowych (Dz.U.2019.1781 t.j. z dnia 2019.09.19).

II Rejestracja

1. Zarejestrowanie Użytkownika w eBOK może nastąpić:
 - a) elektronicznie – poprzez samodzielne wypełnienie formularza rejestracyjnego 'Zakładanie konta' na stronie internetowej <https://ebok.mzk.kostrzyn.pl> (przycisk „Rejestracja”),
 - b) osobiście – poprzez złożenie w Biurze Obsługi Klienta (BOK) wypełnionego 'Formularza rejestracyjnego do eBOK',
 - c) pocztą elektroniczną - w postaci skanu lub czytelnego zdjęcia wypełnionego 'Formularza rejestracyjnego do eBOK' na adres mzk@kostrzyn.pl,
 - d) przesyłką listową – w postaci wypełnionego 'Formularza rejestracyjnego do eBOK' przesłanego na adres Spółki.
2. 'Formularz rejestracyjny do eBOK' jest dostępny w postaci pliku PDF do pobrania na stronie www.mzk.kostrzyn.pl (sekcja e-usługi) oraz w BOK.
3. Dokonując rejestracji elektronicznie, Klient zobowiązany jest wypełnić wszystkie wymagane pola w formularzu oraz wyrazić wymagane w nim zgody. Klient zobowiązany jest również do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu. Powyższe dane Klient potwierdza poprzez podanie nr nabywcy (który umieszczony jest na fakturze) oraz podanie pełnego numeru ostatniej faktury (w przypadku gdy Klient nie miał jeszcze wystawionej żadnej faktury pole z numerem faktury pozostawia puste).
4. Rejestracja wymaga podania prawdziwych i aktualnych danych.
5. Elektroniczna rejestracja przez Klienta uruchamia procedurę weryfikacji danych przez Spółkę. Po pozytywnej weryfikacji danych zawartych w formularzu rejestracyjnym Spółka prześle link aktywacyjny na adres e-mailowy Klienta z prośbą o potwierdzenie wyrażonej podczas rejestracji woli utworzenia konta w eBOK. Potwierdzenie następuje poprzez kliknięcie w znajdujący się w e-mailu link. Synchronizacja danych na koncie eBOK nastąpi do 24 godzin.
6. Potwierdzenie elektronicznej rejestracji może być dokonane przez Klienta do 24 godzin od chwili otrzymania wiadomości e-mail od Spółki. Po upływie tego terminu procedurę rejestracyjną do eBOK należy powtórzyć.
7. Spółka zastrzega sobie możliwość zawieszenia czynności związanych z utworzeniem konta eBOK do czasu wyjaśnienia z Klientem rozbieżności danych zawartych w elektronicznym formularzu rejestracyjnym.
8. Zaakceptowanie przez Klienta podczas rejestracji postanowień niniejszego Regulaminu jest równoznaczne z pełną akceptacją jego treści. Dokonanie rejestracji wraz wyrażeniem wymaganych zgód, potwierdzone zgodnie z postanowieniami w pkt II.6. jest równoznaczne z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką, bez konieczności sporządzania odrębnej umowy.
9. Konto eBOK zostanie utworzone w ciągu 3 dni roboczych w przypadku rejestracji:
 - a) elektronicznej – od dnia otrzymania przez Spółkę formularza rejestracyjnego,
 - b) osobistej w biurze BOK – od dnia przyjęcia prawidłowo wypełnionego 'Formularza rejestracyjnego do eBOK',
 - c) pocztą elektroniczną e-mail – od dnia wpłynięcia wiadomości e-mail z załączonym skanem lub czytelnym zdjęciem wypełnionego 'Formularza rejestracyjnego do eBOK' na adres mzk@kostrzyn.pl,

- d) przesyłką listową – od daty doręczenia na adres Spółki przesyłki z wypełnionym prawidłowo 'Formularzem rejestracyjnym do eBOK' przesłanego na adres Spółki.
10. Potwierdzenie aktywacji konta Klient otrzyma w wiadomości e-mail wysłanej na adres wskazany w formularzu.

III Usługi świadczone przez eBOK

1. Przeglądanie stanu konta, w tym:
- a) Strona główna:
 - i) sekcja 'Do zapłaty' prezentuje zbiorcze informacje dotyczące należności:
 - (1) Zapłacono: suma wpłat zaksięgowanych w odniesieniu do faktur opłaconych częściowo.
 - (2) Pozostało do zapłaty: łączna kwota do uregulowania za wszystkie nieopłacone lub częściowo opłacone faktury.
 - (3) Termin płatności: najbliższy termin płatności spośród wszystkich aktualnych zobowiązań Klienta.
 - (4) Nadpłata: łączna kwota nadpłat zaksięgowanych na koncie Klienta.
 - ii) sekcja 'Pobierz fakturę' umożliwia pobranie ostatniej efaktury.
 - iii) sekcja 'Informacje' prezentuje najnowszą wiadomość umieszczoną przez Spółkę w eBOK.
 - iv) sekcja 'Twoje zużycie w ostatnich miesiącach [m³]' prezentuje wykres zużycia wody z ostatnich 12 miesięcy.
 - b) Faktury – przeglądanie listy wystawionych dokumentów rozliczeniowych oraz możliwość pobrania ich w formie e-faktury (plik PDF). Plik e-faktury jest udostępniany Klientowi, który wyraził zgodę na otrzymywanie faktur drogą elektroniczną.
 - c) Umowy – przeglądanie listy zawartych umów.
 - d) Odczyty – zestawienie odczytów z wodomierzy.
 - e) Rozrachunki – szczegółowe, tabelaryczne zestawienie stanu rozliczeń Klienta. Lista faktur zawierająca numer faktury, datę jej wystawienia, termin płatności oraz stan finansowy, w tym kwotę należną (Winien), sumę zaksięgowanych wpłat (Zapłacono) i kwotę pozostałą do zapłaty. Dodatkowo, funkcja "Operacje" umożliwia wgląd w szczegółową historię wszystkich zdarzeń finansowych powiązanych z danym dokumentem, takich jak daty i kwoty poszczególnych wpłat lub korekt.
 - f) Dokumenty – dostęp do regulaminów, taryfy i cenniki.
 - g) Dane klienta – identyfikator, nazwa, adres, NIP, REGON Klienta oraz lista jego posesji z wodomierzami.
 - h) Liczniki – ewidencja wodomierzy zainstalowanych na posesji Klienta.
 - i) Zgłoszenia , w tym:
 - i) zgłoszenie stanu wodomierza,
 - ii) e-formularze dotyczące zgody bądź rezygnacji z usługi e-faktura,
 - iii) e-formularz dotyczący rezygnacji z eBOK,
 - iv) e-formularze dotyczące zgody bądź rezygnacji na otrzymywanie powiadomień sms,
 - v) e-formularze dotyczące zgody bądź rezygnacji na otrzymywanie powiadomień email,
 - vi) aktualizacja danych kontaktowych (adres, email, nr telefonu),
 - j) Historia zgłoszeń – zestawienie zgłoszeń wymienionych w punkcie III.1.i.
 - k) Wiadomości i komunikaty – informacje publikowane przez Spółkę.
 - l) Analizy – prezentacja zużycia wody w formie wykresów liniowych i kolumnowych.
 - m) Ustawienia - możliwość zmiany hasła przez Użytkownika.

IV Zasady korzystania z eBOK

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z eBOK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, zasadami współzycia społecznego oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu, a przede wszystkim do:
- a) nieudostępniania danych dostępowych osobom trzecim
 - b) niedostarczania treści o charakterze bezprawnym, a także niepodjęmowania działań mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemu eBOK
 - c) informowania Spółki o nieprawidłowościach w działaniu systemu.
2. Zabrania się wykorzystywania eBOK do celów niezgodnych z jego przeznaczeniem, w tym do działań naruszających prawa osób trzecich.
3. Spółka zastrzega sobie prawo do czasowego zawieszenia eBOK w celu przeprowadzania prac konserwacyjnych.
4. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w dostępności usługi wywołane zdarzeniami losowymi, a w szczególności awariami urządzeń, awariami sieci teleinformatycznych, sieci energetycznych i innymi podobnymi zdarzeniami.
5. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za prędkość przesyłu danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzaju łącz transmisyjnych.
6. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za dane wprowadzone w formularzu rejestracyjnym oraz za dyspozycje złożone przez eBOK.
7. W przypadku zmiany danych przekazanych podczas rejestracji lub przekazanych w trakcie użytkowania eBOK Użytkownik zobowiązany jest do ich aktualizacji.
8. Spółka zastrzega sobie prawo do nieuwzględnienia odczytu podanego przez Użytkownika w sytuacji gdy:
- a) dostępny jest odczyt z systemu zdalnego odczytu wodomierzy, który ma charakter nadrzędny,
 - b) istnieje uzasadnione podejrzenie, że odczyt jest błędny,
 - c) odczyt może wskazywać na awarię lub uszkodzenie licznika,
 - d) odczyt jest sprzeczny z wcześniejszymi danymi historycznymi,
 - e) odczyt został podany wielokrotnie dla tego samego okresu rozliczeniowego.
9. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z korzystania z eBOK.
10. Rezygnacja z korzystania z eBOK następuje na podstawie:

- a) złożonego osobiście w BOK lub
 - b) wypełnionego i przesłanego
 - i) w postaci skanu lub czytelnego zdjęcia, pocztą elektroniczną na adres mzk@kostrzyn.pl lub
 - ii) przesyłką listową na adres Spółki lub
 - iii) złożonego w eBOK
- ‘Formularza rezygnacji z dostępu do eBOK’.

V Informacje techniczne

1. Przy korzystaniu z eBOK zaleca się stosowanie aktualnych wersji ogólnodostępnych przeglądarek internetowych, takich jak: Firefox, Chrome, Edge, Opera, Safari.
2. Dane dostępne w eBOK aktualizowane są z 24-godzinnym opóźnieniem. Aktualizacja salda następuje po zaksięgowaniu wpłaty (czas od wykonania przelewu do zaksięgowania wpłaty może wynosić kilka dni).
3. Zakończenie bieżącej pracy w systemie eBOK (sesji) następuje poprzez wylogowanie się przez Użytkownika. Dla zapewnienia bezpieczeństwa danych, sesja wygasa również automatycznie po 24 minutach braku aktywności, co skutkuje wylogowaniem z systemu.
4. W całym okresie korzystania z eBOK Użytkownik może dokonać zmiany hasła (zaleca się zmianę hasła co 30 dni).
5. Rozwiązanie wszelkich umów ze Spółką, w tym:
 - a) umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzenie ścieków,
 - b) umowy na odbiór nieczystości ciekłych bytowych zgromadzonych w zbiorniku bezodpływowym lub osadniku przydomowej oczyszczalni ścieków,
 - c) umowy wywozu nieczystości,
 - d) umowy na dostawę ciepła,
 - e) umowy na świadczenie innych usług,
 powoduje zamknięcie konta w eBOK. Użytkownik będzie miał dostęp do konta w eBOK przez 30 dni po rozwiązaniu ostatniej czynnej umowy.
6. Spółka może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować widoczność danych w eBOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane lub informacje dla użytkownika.

VI Ochrona danych osobowych

1. Użytkownik wyraża zgodę na wykonanie usługi, polegającej na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemów teleinformatycznych, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. 2024 poz. 34 t.j.).
2. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w związku ze świadczeniem przez Spółkę usług drogą elektroniczną zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. 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), ustawą o ochronie danych osobowych (ustawa z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych Dz. U. 2019 poz. 1781 t.j.) i przyjmuje do wiadomości informację, że:
 Zgodnie z art. 13 ust.1 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016) w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych: Administratorem danych osobowych użytkownika eBOK są Miejskie Zakłady Komunalne Spółka z o.o. z siedzibą w Kostrzynie nad Odrą, ul. Mikołaja Kopernika 4a.
 Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych – iodo@mzk.kostrzyn.pl.
 Dane osobowe użytkownika będą przetwarzane przez Spółkę w celu realizacji procesu rejestracji i świadczenia usług w ramach eBOK na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a) lub art.6 ust. 1 lit. b) RODO w przypadku osób, które mają zawartą umowę o świadczenie usług w zakresie dostawy wody i odprowadzania ścieków i/lub wywozu nieczystości i/lub dostarczania ciepła i/lub usług pozostałych.
3. Użytkownik ma prawo wglądu w swoje dane, ich poprawiania oraz żądania usunięcia.
4. Użytkownik ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, iż przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy RODO.
5. Dane osobowe użytkownika nie będą ulegały profilowaniu i nie będą przekazywane do Państw trzecich w tym w szczególności znajdujących się poza UE.
6. Dane osobowe będą udostępnione podmiotom zapewniającym, na podstawie umów zawartych przez Administratora danych osobowych (w tym umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych), obsługę działalności Administratora. Dane zostaną udostępnione podmiotowi przetwarzającemu – dostawcy systemu eBOK.
7. Dane osobowe użytkownika będą przechowywane przez czas istnienia aktywnego konta w systemie eBOK.

VII Bezpieczeństwo

1. Spółka stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę danych osobowych przed nieuprawnionym dostępem, utratą, zniszczeniem lub nieautoryzowaną modyfikacją.
2. Użytkownik zobowiązany jest do zachowania poufności swojego loginu i hasła.
3. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła użytkownika przez osoby trzecie.

VIII Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące funkcjonowania eBOK należy zgłaszać poprzez formularz dostępny na stronie eBOK, w BOK (ustnie lub pisemnie) lub telefonicznie poprzez BOK.
2. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie do 14 dni roboczych od dnia ich zgłoszenia.

IX Postanowienia końcowe

1. Spółka zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian w regulaminie. Zmiany wchodzi w życie z dniem ich publikacji na stronie eBOK.
2. Korzystanie z eBOK po wprowadzeniu zmian w regulaminie oznacza ich akceptację.