

Regulamin Wirtualnego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) MPGK Sp. z o. o. w Choszczynie

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z Wirtualnego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług internetowych.
2. Dostęp do Wirtualnego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) możliwy jest poprzez stronę internetową <https://mpgkchoszczno.pl> lub bezpośrednio przez <https://ebok.mpgkchoszczno.pl>
3. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
Spółka – Miejskie Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej Sp. z o.o. w Choszczynie
e-BOK - elektroniczne Biuro Obsługi Klienta;
Klient - podmiot, który jest stroną zawartej z Miejskim Przedsiębiorstwem Gospodarki Komunalnej Sp. z o.o. umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków ??? . **Użytkownik** - Klient zarejestrowany w Wirtualnym Biurze Obsługi Klienta (e-BOK) - posiadający login oraz hasło;
Login - kod nabywcy, który Miejskie Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej Sp. z o.o. w Choszczynie nadało każdemu Klientowi
Hasło - kombinacja min. 5 znaków (litery, cyfry)
Rejestracja - założenie konta użytkownika e-BOK.
4. Funkcjonowanie e-BOK nadzoruje Biuro Obsługi Klienta i Dział Informatyki, zwani dalej Operatorem.
5. Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne.
6. Regulamin korzystania z e-BOK jest dostępny na stronach internetowych: <https://mpgkchoszczno.pl> oraz w Biurze Obsługi Klienta, ul. Wolności 26, 73-200 Choszczyno.
7. Akceptacja niniejszego Regulaminu stanowi jednocześnie zgodę na przetwarzanie danych osobowych Użytkownika w zakresie, w jakim będzie to niezbędne do prawidłowego działania e-BOK. Spółka informuje, iż dane osobowe Użytkownika podlegają ochronie zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r., Nr 101, poz. 926, z późn. zm.). Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu (wglądu) do treści swoich danych oraz zmiany (hasła, adresu e-mail).

II. Rejestracja

1. Przed rejestracją Klient zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu.
2. Zarejestrowanie Klienta może nastąpić tylko drogą internetową.
3. Klient dokonuje założenia swojego konta w e-BOK na stronie <https://ebok.mpgkchoszczno.pl/>
4. Przy pierwszym logowaniu Klient powinien zmienić wygenerowane w e-BOK hasło, przesłane przez Operatorem na pocztę elektroniczną użytkownika, na hasło własne.
5. Operator zobowiązany jest do usunięcia danych Klienta z listy użytkowników e-BOK na każde jego żądanie.
6. W przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków Operator zobowiązany jest zablokować dostęp do konta Klienta w terminie 30 dni kalendarzowych od daty rozwiązania ww. umowy.

III. Korzystanie z usług e-BOK

1. Użytkownik może korzystać z następujących usług:
 - a. **Odczyty** - użytkownik ma możliwość podglądu historii odczytów
 - b. **Faktury** - użytkownik ma możliwość podglądu historii wystawionych faktur i ich treści.
 - c. **Rozrachunki** - użytkownik ma możliwość sprawdzenia i kontroli stanu swojego konta,
 - d. **Umowy** - użytkownik ma możliwość sprawdzenia: numeru zawartej umowy, datę zawarcia umowy,

e. **Analizy** - użytkownik ma możliwość analizy zużycia wody w swoim punkcie poboru wody w zadanym okresie rozliczeniowym,

f. **Zgłoszenia** - użytkownik może zgłosić stan dodatkowego wodomierza, awarię, skargę na złą jakość wody, zmianę danych strony umowy, złożyć reklamację, wniosek lub wysłać pismo innej treści.

IV. Pomoc techniczna.

1. Operator może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować widoczność danych w e-BOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane.

2. Operator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania e-BOK. O zmianach użytkownicy zostaną powiadomieni drogą elektroniczną.

3. Operator ma prawo zablokować dostęp do konta, w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.

4. Operator e-BOK podejmie wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie serwisu, w zakresie możliwości wynikających z dostępu poziomu technicznego.

5. Zgłoszenie przez użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: bok@mpgkchoszczno.pl lub pod numerem telefonu 95 765 26 00.

6. Operator e-BOK nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.

V. Zakres odpowiedzialności

1. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone podczas zakładania konta oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą e-BOK.

2. Operator e-BOK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia danych identyfikacyjnych do logowania użytkownika do e-BOK przez osoby trzecie. Użytkownik jest odpowiedzialny za ich ochronę, w szczególności hasła dostępu.

Zgodnie z art. 13 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016r.

Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej SP. z o. o. w Choszczynie informuje, iż:

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Miejskie Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej SP. z o. o. z siedzibą w Choszczynie przy ul. Wolności 26, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Szczecinie XVII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000293211, będącym podatnikiem VAT i posiadającym numer identyfikacji NIP 594-15-69-663.

1) Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych:

telefon: (95) 765 23 75

e-mail: rodo@mpgkchoszczno.pl

2) Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu korzystania z naszych usług - na podstawie Art. 6 ust. 1 lit. b ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.

3) Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą wyłącznie podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa oraz podmioty uczestniczące w realizacji usług

4) Pani/Pana dane osobowe przechowywane będą przez okres wymagany przepisami prawa,

5) Posiada Pani/Pan prawo do żądania od administratora dostępu do danych osobowych, prawo do ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania oraz prawo do przenoszenia danych

6) Ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego

7) Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże odmowa podania danych może skutkować odmową realizacji-usługi/umowy.