



## Regulamin korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta MPGK Sp. z o.o. w Chełmie

Regulamin określa zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (zwanego dalej: „e BOK”) w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystywania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług internetowych.

### I. Postanowienia ogólne

#### § 1.

1. e-BOK jest własnością MPGK Sp. z o.o. w Chełmie, ul. Wołyńskiej 57, wpisanym do Krajowego Rejestru Sądowego – Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego w Sądzie Rejonowym Lublin Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000062896, o kapitale zakładowym 49 180 000,00 zł, NIP 563-000-08-72, Regon 110052871,
2. e-BOK dostępny jest na stronie internetowej <http://www.mpgkchelm.pl>,
3. Administratorem danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 7 Rozporządzenia 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), dotyczących osób korzystających z e-BOK jest Miejskie Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Chełmie, ul. Wołyńska 57, 22-100 Chełm.
4. Regulamin korzystania z e-BOK jest dostępny na stronie internetowej <https://www.mpgkchelm.pl>, oraz w Biurze Obsługi Klienta.

#### § 2.

Użyte w dalszej części Regulaminu określenia oznaczają:

1. **Spółka** – MPGK Sp. z o.o. z siedzibą w Chełmie przy ulicy Wołyńskiej 57.
2. **e-BOK** – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta.
3. **Klient** – podmiot, który jest stroną zawartej ze Spółką umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
4. **Użytkownik** – klient zarejestrowany w e-BOK posiadający login i hasło.

5. **Login** – adres e-mail Użytkownika.
6. **Hasło** – kombinacja, co najmniej 8 znaków (musi zawierać małą i dużą literę oraz cyfrę), zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do e-BOK.

## II. Rejestracja

### § 3.

1. Przed rejestracją w e-BOK Klient zobowiązany jest do zapoznania się z niniejszym Regulaminem. Rejestrując się, Klient potwierdza, że zapoznał się z treścią Regulaminu i wyraża zgodę na wszystkie postanowienia w nim zawarte.
2. Warunkiem rejestracji jest zatwierdzenie klauzuli informacyjnej dotyczącej przetwarzania danych osobowych
3. Zarejestrowanie Klienta może nastąpić tylko drogą internetową.
4. Klient wypełnia formularz zgłoszeniowy umieszczony na stronie <https://ebok.mpgkchelm.pl/>
5. Po wypełnieniu i wysłaniu przez Klienta drogą elektroniczną formularza następuje automatyczne przesłanie informacji zwrotnej na podany adres e-mail, w celu potwierdzenia przez Klienta adresu e-mailowego. Po wykonaniu przez Klienta w wszystkich dyspozycjach na adres e-mailowy przesłane zostaje potwierdzenie aktywacji konta w e-BOK.
6. Użytkownik powinien przechowywać login i hasło w sposób zabezpieczający je przed dostępem osób trzecich.

## III. Zasady korzystania z e-BOK

### § 4.

1. Korzystanie z e-BOK możliwe jest za pośrednictwem loginu i hasła.
2. Hasło dostępowe znane jest tylko i wyłącznie klientowi. W przypadku jego utraty należy wykonać procedurę przypomnienia hasła znajdującą się na stronie logowania systemu eBOK”
3. Po pomyślnym wykonaniu procedury rejestracyjnej, chcąc korzystać z systemu eBOK klient autentkuje się w systemie podając adres e-mail oraz ustanowione hasło.”
4. Korzystanie z e-BOK jest bezpłatne.
5. Dla Użytkownika dostępne są w e-BOK następujące informacje i opcje interaktywne:
  - wgląd do swoich danych podstawowych i teleadresowych, pod jakimi figuruje w Spółce oraz ich zmiany,
  - możliwość wydruku faktury,

- sprawdzenie w wykazie faktur numeru faktury, daty wystawienia, terminu płatności oraz wartości faktury,
  - zgłoszenie wniosku o e-fakturę, co jest równoznaczne z akceptacją wystawiania przez Spółkę faktur w formie elektronicznej (zgodnie z Ustawą o podatku od towarów i usług, tekst jednolity D z.U. 20 20 poz. 106 z dnia 21 stycznia 2020 r. z późn. zm.). Na adres e-mail wskazany we wniosku wysyłane są powiadomienia o wystawieniu i udostępnieniu faktur. Dniem dostarczenia faktury jest dzień wysłania przez Spółkę w/w powiadomienia. Wycofanie akceptacji lub zmiana adresu e-mail następuje na podstawie pisemnego wniosku złożonego przez Użytkownika,
  - sprawdzenie salda,
  - wgląd do umów (numer zawartej umowy, data zawarcia umowy)
  - podgląd historii odczytów wodomierzy zarejestrowanych dla nieruchomości,
  - możliwość podania stanów wodomierzy, nie częściej niż raz w miesiącu,
  - przesłanie wniosku wybranego z zamieszczonego katalogu,
  - przeprowadzenie analizy kosztów zużycia wody i odprowadzania ścieków.
6. Spółka zobowiązana jest do zablokowania konta e-BOK na każde żądanie Użytkownika zgłoszone w formie pisemnej lub elektronicznej.
7. e-BOK może być obsługiwany przez dowolną z następujących przeglądarek: Internet Explorer 11+, Firefox (wersja aktualna), Chrome (wersja aktualna).

## § 5.

1. Spółka zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania e-BOK. O zmianach użytkownicy zostaną powiadomieni drogą elektroniczną.
2. Spółka ma prawo zablokować dostęp do konta Użytkownika w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez Użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym regulaminem lub przepisami prawa. Użytkownik nie może przysyłać treści o charakterze bezprawnym.
3. Spółka podejmie wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie serwisu w zakresie możliwości wynikających z dostępu technicznego.
4. Spółka nie odpowiada za szybkość przesyłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.
5. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędne dane wprowadzone przez siebie w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane w wyniku tego za pomocą e-BOK.

6. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła użytkownika przez osoby trzecie, jeżeli użycie to wynikało z przyczyn zawinionych przez użytkownika, w szczególności wskutek nienależytego zabezpieczenia przez Użytkownika dostępu do loginu i hasła przed osobami trzecimi.
7. Informacje uzyskane za pośrednictwem e-BOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez Spółkę postanowień umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, w szczególności błędnych rozliczeń. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn zawinionych przez Użytkownika w związku z korzystaniem przez niego z e-BOK.

#### **IV. Postanowienia końcowe**

##### **§ 6.**

1. Prawem właściwym dla wszystkich stosunków prawnych wynikających z niniejszego regulaminu jest prawo polskie. Wszelkie spory będą rozstrzygane przez właściwe sądy powszechne.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2021 roku.