

Regulamin eBOK

Regulamin korzystania z Usługi eBOK

Definicje

1. MPWiK – Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w Lublinie Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (al. J. Piłsudskiego 15, 20-407 Lublin), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Lublin-Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000017728, NIP: 712-015-02-95.
2. eBOK – funkcjonalność udostępniana przez MPWiK za pośrednictwem strony internetowej pod adresem: ebok.mpwik.lublin.pl, zapewniająca Klientom dostęp do Konta Klienta.
3. Klient – osoba fizyczna lub prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, będąca stroną zawartej z MPWiK umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
4. Dokumenty – dokumenty dostarczane Klientom przez MPWiK za pośrednictwem eBOK, w szczególności: faktura, efaktura, treść umowy i inne związane z umową.
5. Sprzedaż podstawowa – to wyłącznie usługi zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzania ścieków objęte umową zawartą przez Klienta z MPWiK.
6. Użytkownik – osoba uprawniona do korzystania z eBOK. Użytkownikiem staje się Klient po dokonaniu rejestracji oraz ustaleniu Loginu i Hasła do eBOK.
7. Zarządca – osoba fizyczna lub prawna, która działa na podstawie umowy o zarządzanie nieruchomością, zawartej z jej właścicielem, wspólnotą mieszkaniową albo inną osobą lub jednostką organizacyjną, której przysługuje prawo do nieruchomości, ze skutkiem prawnym bezpośrednio dla tej osoby lub jednostki organizacyjnej.
8. Operatorzy eBOK – pracownicy Biura Obsługi Klienta w MPWiK uprawnieni do obsługi spraw zgłaszanych przez Użytkowników za pośrednictwem eBOK.
9. eFaktura – rozumie się przez to, zgodnie z ustawą z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2022, poz. 931), fakturę w formie elektronicznej wystawioną i otrzymaną w dowolnym formacie elektronicznym.
10. Faktura – faktura VAT w rozumieniu przepisów ustawy o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2022, poz. 931), a także korekta faktury VAT, wystawiane przez MPWiK na rzecz

Klientów z tytułu zawartej umowy.

11. Umowa – Umowa o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, zawarta pomiędzy MPWiK a Klientem.

12. Usługa/Usługa eBOK – określona niniejszym Regulaminem Usługa polegająca na udostępnianiu przez MPWiK Dokumentów w postaci elektronicznej za pośrednictwem eBOK oraz możliwości wglądu do informacji i danych Klienta, a także umożliwianiu zgłaszania zmiany danych Klienta.

13. Ustawa – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 344).

14. Regulamin – niniejszy Regulamin korzystania z Usługi.

15. Konsument – Użytkownik będący osobą fizyczną dokonującą czynności prawnej z MPWiK niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki świadczenia Usługi eBOK drogą elektroniczną.

2. Uruchomienie Usługi eBOK oraz wyrażenie zgody na przestrzeganie niniejszego Regulaminu, jest równoznaczne z akceptacją jego warunków i zawarciem umowy o świadczenie Usługi eBOK drogą elektroniczną z MPWiK.

3. MPWiK zastrzega sobie możliwość zmiany Regulaminu, z niżej wskazanych, ważnych przyczyn:

a) jeżeli zmiana Regulaminu jest konieczna ze względu na zmianę przepisów prawa;

b) realizacji obowiązku wynikającego z prawomocnego orzeczenia sądu lub decyzji organów administracji;

c) zmian wynikających ze względów bezpieczeństwa, w tym mających na celu uniemożliwienie korzystania z Usługi, w sposób sprzeczny z przepisami prawa lub z Regulaminem;

d) wprowadzenia istotnych zmian w funkcjonowaniu eBOK lub Usługi, w tym związanych z postępowaniem technicznym lub technologicznym, obejmujących zmiany w systemach teleinformatycznych MPWiK, w szczególności w systemach bilingowych oraz systemie, na którym funkcjonuje eBOK;

e) zamiaru zakończenia świadczenia Usługi.

4. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej pod adresem: <https://www.mpwik.lublin.pl/strefa-klienta/regulamin-ebok/>.

5. Korzystanie z eBOK jest możliwe wyłącznie pod warunkiem akceptacji warunków Regulaminu.

6. Informacja o zmianie Regulaminu zostanie przekazana Użytkownikowi za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail będący Loginem Użytkownika lub poprzez przekazanie

informacji na stronie eBOK; w obu przypadkach, z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem. Zmiany wchodzi w życie w dacie wskazanej w informacji, o której mowa w niniejszym ustępie.

7. Użytkownikowi, który nie akceptuje wprowadzonych w Regulaminie zmian, przysługuje uprawnienie do rozwiązania umowy o świadczenie Usługi drogą elektroniczną, w sposób określony w dziale VI ust. 1.

8. Użytkownikom zabrania się dostarczania za pośrednictwem eBOK treści o charakterze bezprawnym.

9. W przypadkach szczególnych, mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność Usługi eBOK, MPWiK ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia działania Usługi, bez wcześniejszego powiadomienia, i przeprowadzenia prac serwisowych mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności Usługi.

10. Strefą czasową właściwą dla Usługi eBOK jest strefa właściwa dla terytorium Polski.

II. Korzystanie z Usługi eBOK

1. Korzystanie z Usługi eBOK jest bezpłatne.

2. Użytkownik może korzystać z Usługi eBOK 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. MPWiK zastrzega sobie możliwość wprowadzania przerw w dostępie do eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia konserwacji lub innych prac związanych z oprogramowaniem lub z systemem informatycznym.

3. W przypadku wystąpienia awarii lub innych zakłóceń w funkcjonowaniu eBOK, uniemożliwiających korzystanie z Usługi lub jej funkcjonalności, MPWiK podejmie niezwłocznie wszelkie działania zmierzające do naprawienia takiej awarii lub zakłócenia.

4. Zarejestrowanie Klienta do eBOK może nastąpić wyłącznie drogą internetową.

5. Aby korzystać z Usługi eBOK, Klient musi się zarejestrować, podając swoje dane osobowe oraz adres e-mail.

6. W celu rejestracji Klient powinien na stronie <https://ebok.mpwik.lublin.pl> uruchomić zakładkę „Zarejestruj się” i wypełnić formularz rejestracyjny. eBOK automatycznie przesyła na adres e-mail podany w formularzu rejestracyjnym, informację zwrotną zawierającą link aktywacyjny. Klient uruchamia link i równocześnie uwierzytelnia identyfikację podanego adresu e-mail. Operator eBOK dokonuje weryfikacji danych przekazanych w formularzu rejestracyjnym i jeśli przekazane dane są prawidłowe, aktywuje konto Klienta. Jeśli dane nie są prawidłowe na adres e-mail przesyłana jest stosowna informacja.

Dla Użytkownika typu Zarządca dla aktywacji konta oprócz weryfikacji adresu e-mail, potrzebny jest bezpośredni kontakt z Operatorem eBOK w celu uzgodnienia listy Klientów MPWiK, których Zarządca obsługuje w oparciu o umowę o zarządzanie/administrowanie nieruchomością. Po ukończeniu czynności operatorskich, Klient na skrzynkę e-mail otrzymuje

potwierdzenie aktywnego dostępu do aplikacji e-BOK, co kończy proces rejestracji.

7. Użytkownik uwierzytelnia się w systemie za pomocą Loginu i Hasła.
8. Użytkownik może korzystać z Usługi eBOK, jeśli posiada odpowiednie narzędzia informatyczne (komputer, tablet, telefon) oraz dostęp do internetu.
9. Do poprawnego działania eBOK niezbędna jest przeglądarka internetowa kompatybilna ze standardem HTML akceptująca pliki Cookies, np. przeglądarki internetowe: Firefox, Google Chrome oraz Microsoft Edge. Niezależnie od wyboru przeglądarki, istotna jest jej regularna aktualizacja. Należy również instalować aktualizacje systemu operacyjnego (np. Windows).
10. W ramach Usługi eBOK zarejestrowany użytkownik ma możliwość:
 - a) aktualizacji danych teleadresowych;
 - b) wyrażenia zgody/odwołania zgody na e-fakturę;
 - c) przeglądania umów i rozliczeń;
 - d) przeglądania danych o fakturach i wpłatach;
 - e) sprawdzania salda oraz aktualnego zadłużenia;
 - f) zgłaszania odczytów dla wskazanych wodomierzy;
 - g) składania wniosków, w tym m.in. wniosku o duplikat faktury, o zwrot nadpłaty, rozłożenia płatności na raty, wniosku ogólnego z dowolną informacją, którą Użytkownik potrzebuje przekazać do MPWiK.
11. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za dyspozycje zrealizowane za pomocą eBOK.
12. MPWiK zastrzega sobie prawo do modyfikacji w każdym czasie Usługi w zakresie, w jakim nie będzie to wymagało zmiany niniejszego Regulaminu.
13. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć swój Login oraz Hasło przed dostępem osób nieuprawnionych. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszystkie skutki wynikłe z dostępu do eBOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie Loginu i Hasła, z przyczyn leżących po stronie Użytkownika. Zabronione jest w szczególności przekazywanie Loginu oraz Hasła osobom trzecim.
14. MPWiK nie kontroluje środowiska komputerowego Użytkownika, zaleca jednak, aby Użytkownik upewnił się przed skorzystaniem z aplikacji eBOK, czy jego środowisko komputerowe jest bezpieczne.
15. MPWiK zastrzega, że korzystanie z Usługi może wiązać się ze standardowym ryzykiem związanym z wykorzystaniem sieci Internet i rekomenduje Użytkownikom przedsięwzięcie odpowiednich kroków w celu ich zminimalizowania.

III. Reklamacje

1. Użytkownik ma prawo składać reklamacje w sprawach dotyczących Usługi.

2. Reklamacje rozpatruje MPWiK.
3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej następujące dane:
 - a) oznaczenie Użytkownika (imię i nazwisko/firma, adres poczty elektronicznej);
 - b) przedmiot reklamacji;
 - c) okoliczności uzasadniające reklamację.
4. Reklamacje nie zawierające powyższych danych pozostaną bez rozpoznania.
5. Reklamację (z dopiskiem „Reklamacja”) należy składać: na adres poczty elektronicznej: bok@mpwik.lublin.pl.
6. MPWiK rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. O wyniku postępowania reklamacyjnego MPWiK zawiadomi Użytkownika na adres podany w reklamacji zgodnie z ust. 3 powyżej.
7. Reklamacja rozpatrzona zgodnie z postanowieniami Regulaminu nie podlega dalszemu ani ponownemu rozpatrzeniu.

IV. Odpowiedzialność

1. MPWiK nie ponosi odpowiedzialności w szczególności za szkody wynikłe z:
 - a) niedostosowania się Klienta do wymogów technicznych;
 - b) braku możliwości dostępu do Usługi z przyczyn od MPWiK niezależnych;
 - c) siły wyższej;
 - d) niewłaściwego korzystania z Usługi przez Użytkownika;
 - e) krótkiej przerwy technicznej w funkcjonowaniu eBOK w przypadku planowanej, bieżącej obsługi serwera oraz oprogramowania.
2. Za wszelkie skutki wynikłe z niewłaściwego lub niezgodnego z Regulaminem korzystania z Usługi, błędnych danych wskazanych w formularzu rejestracyjnym, całkowitą odpowiedzialność ponosi Użytkownik.

V. Odstąpienie od umowy o świadczenie Usługi drogą elektroniczną

1. Klient, w tym Klient będący Konsumentem oraz osobą fizyczną prowadzącą jednoosobową działalność gospodarczą, która zawarła Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością, nie mającą jednak dla niej zawodowego charakteru, ma prawo odstąpić od umowy o świadczenie Usługi drogą elektroniczną w terminie 14 dni od dnia zaakceptowania Regulaminu, bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów z tego tytułu.
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia, należy poinformować MPWiK o odstąpieniu od umowy o świadczenie Usługi drogą elektroniczną w drodze jednoznacznego oświadczenia (wysłanego

pocztą lub pocztą elektroniczną). Oświadczenie może być złożone za pomocą wzoru stanowiącego załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

3. W przypadku odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi drogą elektroniczną, umowę uważa się za niezawartą.

VI. Postanowienia końcowe

1. Klient jest uprawniony do rozwiązania umowy o świadczenie Usługi drogą elektroniczną w każdym czasie poprzez złożenie oświadczenia o rozwiązaniu umowy, bez podawania przyczyn. Stosowne oświadczenie może być złożone za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres mailowy: bok@mpwik.lublin.pl i nie wywołuje jakichkolwiek skutków finansowych. Rozwiązanie umowy o świadczenie Usługi eBOK drogą elektroniczną nie oznacza rozwiązania Umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
2. MPWiK zobowiązany jest usunąć Konto eBOK w terminie 5 dni roboczych po wpłynięciu do niego żądania od Użytkownika. Do tego czasu Konto eBOK jest aktywne.
3. W przypadku rozwiązania Umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, Operator eBOK uprawniony jest zablokować dostęp do konta Użytkownika w terminie 30 dni kalendarzowych od daty rozwiązania ww. umowy.
4. Zgłoszenie przez Użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: bok@mpwik.lublin.pl lub pod numerami telefonów: 81 532 01 80, 724 345 300.
5. Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych w związku z realizacją Usługi eBOK są dostępne w Polityce prywatności na stronie <https://www.mpwik.lublin.pl/polityka-prywatnosci/>.
6. Wszelkie spory wynikłe w związku ze świadczeniem Usługi, będą rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny.
7. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem, zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności Kodeks cywilny oraz Ustawa.
8. Regulamin obowiązuje od dnia 01.11.2023 roku.