

Regulamin korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta /eBOK/ w Miejskim Przedsiębiorstwie Gospodarki Komunalnej w Krośnie Sp. z o.o.

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Regulamin niniejszy określa zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK), w szczególności zakładania, udostępniania i wykorzystywania indywidualnego konta Użytkownika, zapewniającego dostęp do oferowanych usług przez MPGK w Krośnie Sp. z o.o. drogą elektroniczną oraz zabezpieczania przez MPGK w Krośnie Sp. z o.o. informacji dotyczących Odbiorców usług.
2. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne jest na stronie internetowej pod adresem <http://ekrosno.net.pl>.
3. Administratorem danych osobowych w rozumieniu *ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych* (Dz. U. 2014 r. poz. 1182) jest MPGK w Krośnie Sp. z o.o., dane osobowe przetwarzane będą w celu niezbędnym do realizacji umowy/zadań i nie będą udostępniane innym odbiorcom, klienci mają prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania, a podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne do realizacji umowy i świadczenia usług.

§ 2

Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

- **MPGK** – Miejskie Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej w Krośnie Sp. z o.o., ul. Fredry 12,
- **Odbiorca** – każdy Klient, korzystający z usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, dostarczania energii cieplnej oraz usług internetowych na podstawie pisemnej umowy zawartej z MPGK,
- **BOK** - Biuro Obsługi Klienta MPGK,
- **eBOK** – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta,
- **Użytkownik** – prawidłowo zarejestrowany Odbiorca w eBOK,
- **Rejestracja** – prawidłowe jednorazowe wypełnienie przez Odbiorcę pól formularza rejestracji eBOK (założenie profilu) znajdującego się na stronie serwisu MPGK, pod adresem <http://ekrosno.net.pl>,
- **Adres e-mail** – ciąg znaków jednoznacznie identyfikujących adres poczty elektronicznej Użytkownika, umożliwiający przesyłanie wiadomości poprzez sieć internetową,
- **Hasło** – kombinacja ciągu znaków, zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do eBOK,
- **SMS** – system krótkich powiadamiających wiadomości tekstowych w sieciach telefonii komórkowej, przesyłanych przez MPGK do Użytkownika pod podany przez niego dziesięciocyfrowy abonencki numer telefonu.

II. WARUNKI UTWORZENIA I UDOSTĘPNIENIA KONTA

§ 3

1. Zarejestrowanie Odbiorcy następuje drogą internetową, poprzez wypełnienie formularza rejestracji eBOK znajdującego się na stronie serwisu MPGK, pod adresem <http://ekrosno.net.pl>.

2. Przed rejestracją w eBOK Odbiorca zobowiązany jest do uważnego zapoznania się z niniejszym Regulaminem, a następnie potwierdzenia, że zapoznał się z treścią tego Regulaminu i wyraża zgodę na postanowienia w nim zawarte.
3. Korzystanie z konta jest bezpłatne i nie wiąże się z żadnymi dodatkowymi opłatami.
4. eBOK obsługiwany jest za pomocą najnowszych wersji przeglądarek internetowych (zalecane *Internet Explorer, Opera, Mozilla Firefox, Chrome, Safari*), z włączoną akceptacją plików cookies.

§ 4

1. Odbiorca wyraża zgodę na wykonanie usługi, polegającej na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemów teleinformatycznych, przy czym dane te są szyfrowane, transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych.

III. AKTYWACJA USŁUGI

§ 5

1. Odbiorca podczas pierwszej rejestracji do eBOK po podaniu swojego numeru NIP/numeru PESEL oraz swojego adresu e-mail oraz akceptacji niniejszego Regulaminu otrzymuje w formie wiadomości SMS na podany numer telefonu jednorazowy indywidualny kod potwierdzający, którym posłuży się do końcowego procesu rejestracji do systemu.
2. Adres e-mail oraz i hasło przyporządkowane są tylko jednemu Użytkownikowi.
3. Przy pierwszym logowaniu Użytkownik ustala swoje hasło składające się z minimum 8 znaków, zawierające przynajmniej 1 dużą literę, 1 małą literę, 1 cyfrę lub znak specjalny (z wyłączeniem polskich znaków).
4. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie trwania umowy.
5. Przeglądane dane, znajdujące się na koncie Użytkownika, są aktualne na dzień poprzedni.
6. Zakończenie korzystania z przeglądania danych następuje przez wylogowanie się z systemu.
7. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za wprowadzane przez niego dane podczas rejestracji do eBOK.

IV. ZASADY KORZYSTANIA Z eBOK

§ 6

1. Z usługi może korzystać wyłącznie Odbiorca.
2. Użytkownik po zalogowaniu do systemu eBOK ma dostęp między innymi do następujących funkcji:
 - wgląd w historię wystawionych faktur oraz ich pobranie (przy czym możliwość pobrania obrazu faktury dotyczy Użytkowników korzystających z e-faktur),
 - sprawdzenie terminów płatności faktur,
 - sprawdzenie salda rozliczeń za świadczone usługi,
 - wgląd do historii odczytów wodomierzy,
 - wgląd do własnych danych osobowych,

§ 7

1. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji do MPGK dotyczących funkcjonowania eBOK.
2. Reklamacje dotyczące funkcjonowania eBOK wymagają zachowania formy pisemnej.

3. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie do 14 dni od daty ich otrzymania. W szczególnych przypadkach wymagających dodatkowych ustaleń termin może być wydłużony maksymalnie do 30 dni.
4. O sposobie załatwienia reklamacji Użytkownik zostanie poinformowany drogą pisemną lub na życzenie za pośrednictwem poczty elektronicznej.

V. INFORMACJE TECHNICZNE

§ 8

1. MPGK podejmie wszelkie możliwe działania, celem zapewnienia poprawnego działania eBOK, w zakresie możliwości wynikających z dostępnego poziomu technicznego.
2. MPGK dopuszcza niezbędne tymczasowe przerwy konserwacyjne oraz aktualizacyjne w dostępie do systemu eBOK.
3. MPGK nie ponosi odpowiedzialności za:
 - przerwy w dostępności usługi wywołane zdarzeniami losowymi, a w szczególności awariami urządzeń, awariami sieci teleinformatycznych lub sieci energetycznych itp.,
 - szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych,
 - rzetelność danych przekazanych do eBOK przez Użytkownika,
 - skutki wynikające z wejścia w posiadanie danych dostępu do konta eBOK Użytkownika przez osoby trzecie, chyba że jest to wynikiem zaniedbania przez MPGK,
 - bezprawne działania osób trzecich, ingerujących w system komputerowy Użytkownika, polegające m.in. na włamaniach i wirusach komputerowych,
 - jakiegokolwiek negatywne skutki wynikające z braku aktualnych danych Użytkownika, w związku z niedopełnieniem przez Użytkownika obowiązku ich aktualizacji,
 - konsekwencje wynikające z naruszeń niniejszego Regulaminu dokonanych przez Użytkownika.

§ 9

Celem właściwego zarządzania zasadami zabezpieczania informacji o Odbiorcach, MPGK opracowało oraz wdrożyło Instrukcję zarządzania systemem informatycznym i politykę bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych. Ich treść udostępniana jest do wglądu osobom upoważnionym do przeprowadzania kontroli.

VI. ZAKRES OBOWIĄZKÓW I UPRAWNIENÍ

§ 10

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z eBOK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu, w tym do:
 - zabezpieczenia i nie udostępniania danych dostępu do eBOK osobom trzecim,
 - nie podejmowania działań mających na celu ustalenie haseł dostępu innych użytkowników eBOK,
 - wylogowania się po zakończeniu korzystania z eBOK,
 - bieżącego kontrolowania zmian Regulaminu.
2. Użytkownik ma prawo zastrzeżenia dostępu do eBOK w przypadku wystąpienia podejrzenia o możliwości wejścia osób trzecich w posiadanie hasła i niemożności samodzielnego dokonania zmiany hasła oraz w innych uzasadnionych przypadkach. Zastrzeżenia można dokonać osobiście w BOK, listownie na adres MPGK, podając dane wymagane w celu identyfikacji Użytkownika, np. PESEL, NIP itp.

3. Użytkownik może zrezygnować z korzystania z eBOK w każdym czasie. Rezygnacji można dokonać drogą e-mailową, osobiście w BOK bądź listownie na adres MPGK. Po uzyskaniu informacji o rezygnacji, MPGK blokuje Użytkownikowi dostęp do eBOK.

§ 11

1. MPGK zastrzega sobie możliwość zawieszania Użytkownikowi czynności związanych z dostępem do konta eBOK do czasu wyjaśnienia niezgodności danych niezbędnych do zarejestrowania się z danymi zawartymi w umowie o dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków. Po uzgodnieniu z Odbiorcą kwestii niespójności, zostanie niezwłocznie uruchomiona procedura aktywacji konta eBOK.
2. MPGK usuwa konto Użytkownika w przypadku utraty ważności lub rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków.
3. MPGK zobowiązane jest do zapewnienia bezpieczeństwa i ochrony danych osobowych Odbiorcy poprzez należyte zachowanie staranności w przestrzeganiu obowiązujących w MPGK procedur ochrony danych osobowych i ochrony systemów informatycznych oraz poprzez wykorzystanie właściwych rozwiązań technicznych.
4. MPGK ma prawo zablokować dostęp do konta w przypadku stwierdzenia naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu lub przepisów prawa, jak również braku akceptacji ewentualnych zmian niniejszego Regulaminu.

VII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 12

1. MPGK zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu.
2. O każdej zmianie Regulaminu Użytkownik modułu eBOK zostanie poinformowany w formie pisemnej poprzez wysłanie wiadomości e-mail, wysłanie informacji SMS na zarejestrowany w systemie numer kontaktowy (tylko Użytkownicy korzystający z Usługi Informacyjnej SMS/e-mail) oraz umieszczenie na stronie internetowej <http://ekrosno.net.pl> stosownego komunikatu w tej sprawie.

§ 13

1. 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.
2. Wszelkie spory wynikłe na tle korzystania z niniejszego Regulaminu rozstrzygane będą przez właściwy sąd.

§ 14

Regulamin wchodzi w życie z dniem 22.12.2016 r.