

**REGULAMIN USŁUGI INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI  
KLIENTA (iBOK)  
MIĘDZYGMINNEGO PRZEDSIĘBIORSTWA  
WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI „EKOWIK” SP. Z O.O.  
WE WŁADYSŁAWOWIE**

**WŁADYSŁAWOWO 2023**

**§ 1**

***Postanowienia ogólne***

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z internetowego biura obsługi klienta, w szczególności udostępniania, zakładania i korzystania z indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług internetowych.
2. Dostęp do iBOK jest możliwy poprzez stronę internetową <https://ibok.ekowik.com.pl> bądź bezpośrednio poprzez link umieszczony na stronie głównej <https://ekowik.com.pl/>
3. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
  - a) **Regulamin** – Regulamin usługi iBOK Międzygminnego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji „EKOWIK” Sp. z o.o. we Władysławowie
  - b) **Spółka** – Międzygminne Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji „EKOWIK” Sp. z o.o. we Władysławowie,
  - c) **iBOK** - Internetowe Biuro Obsługi Klienta,
  - d) **Klient** - podmiot, który jest stroną zawartej z Międzygminnym Przedsiębiorstwem Wodociągów i Kanalizacji „EKOWIK” Sp. z o.o. we Władysławowie umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków,
  - e) **Użytkownik** - Klient zarejestrowany w iBOK, posiadający login oraz hasło,
  - f) **Login** - numer identyfikacyjny, który Międzygminne Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji „EKOWIK” Sp. z o.o. we Władysławowie nadało każdemu Klientowi. Jest to numer nabywcy widniejący na każdej fakturze za sprzedaż wody i/lub odprowadzanie ścieków.
  - g) **Hasło** - kombinacja min. 8 znaków, zawierająca co najmniej jedną wielką literę, jedną małą literę, jedną cyfrę lub jeden znak specjalny, zapewniająca użytkownikowi wyłączność dostępu do iBOK.
  - h) **Operator** – Międzygminne Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji „EKOWIK” Sp. z o.o. we Władysławowie nadzorujące prawidłowe funkcjonowanie iBOK.
4. Korzystanie z iBOK jest możliwe wyłącznie dla Klientów, którzy zaakceptowali warunki niniejszego regulaminu, a także podając swoje dane osobowe zawarli umowę na świadczenie usług przez Operatora na korzystanie z Internetowego Biura Obsługi Klienta w rozumieniu art. 6 ust. 1 lit. b rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 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) (Dz. Urzęd. Unii Europ. z dnia 04.05.2016 r. L 119/1), dalej jako „rodo” oraz ustawy z dnia 10.05.2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1781 z późn. zm.).
5. Tekst niniejszego Regulamin jest dostępna na stronie internetowej <https://ibok.ekowik.com.pl> podczas zakładania konta oraz w zakładce „Dokumenty”, na stronie internetowej <https://ekowik.com.pl>, w zakładce „Dla Klienta” – „Akty prawne, regulaminy” oraz w sekretariacie Spółki przy ul. Droga Chłapowska 21 we Władysławowie.
6. Do bazy danych iBOK wprowadza się w szczególności; podstawowe dane Klienta: numer telefonu, adres e-mail Klienta, numer ostatniej faktury i kod Klienta, który znajduje się na fakturze.
7. Korzystanie z usługi iBOK jest bezpłatne.

**§ 2**

***Rejestracja***

1. Przed rejestracją Klient zobligowany jest do zapoznania się i zaakceptowania warunków niniejszego Regulaminu.
2. Po zarejestrowaniu się Klient w ciągu 24 h otrzymuje zwrotną informację na podany wcześniej adres e-mail o aktywowaniu lub nieaktywowaniu konta do korzystania z usług iBOK.
4. Login i hasło przyporządkowane są tylko jednemu Użytkownikowi. Hasło jest przechowywane w postaci zaszyfrowanej, niedostępnej dla innych Użytkowników oraz pracowników Spółki.
5. W przypadku, gdy Użytkownik zapomni hasła dostępu do iBOK, może na stronie logowania zaznaczyć opcję „Nie pamiętam hasła...”, która automatycznie wygeneruje i wyśle nowe, tymczasowe hasło na podany podczas rejestracji adres e-mail.

**§ 3**

***Korzystanie z usługi iBOK***

Rodzaje i zakres usług oferowanych poprzez iBOK udostępnione są w następujących zakładkach:

- 1) **Faktury** – Użytkownik ma możliwość sprawdzenia swoich faktur za usługi świadczone przez Spółkę, w tym w szczególności za usługi zbiorowego dostarczania wody i zbiorowego odprowadzania ścieków oraz za usługi dodatkowe w zakresie daty wystawienia faktury, terminu płatności, kwoty faktury oraz historii faktur od daty pomyślnej rejestracji w systemie.
- 2) **Umowy** – Użytkownik ma możliwość sprawdzenia informacji dotyczących zawartej ze Spółką umowy tj. daty zawartej umowy, daty zakończenia umowy, strony umowy oraz adres posesji.
- 3) **Odczyty** – Użytkownik ma możliwość sprawdzenia numeru, lokalizacji oraz typu licznika.
- 4) **Rozrachunki** - Użytkownik ma możliwość sprawdzenia numeru faktury, daty wystawienia faktury, daty płatności oraz informacji na temat ile jeszcze pozostało do zapłaty.
- 5) **Analizy** - Użytkownik ma możliwość wygenerowania wykresów opłat lub zużycie w zadanych przedziałach czasowych.
- 6) **Wodomierze** – Użytkownik ma możliwość sprawdzenia numeru wodomierza, typu licznika, właściciela, nr posesji oraz adres montażu wodomierza.
- 7) **Zgłoszenia** – Użytkownik ma możliwość dokonania zgłoszenia, złożenia reklamacji dotyczącej usług świadczonych przez Spółkę.
- 8) **Dokumenty** – Użytkownik ma możliwość zapoznania się z udostępnionymi przez Spółkę dokumentami.

**§ 4**

***Zakres wzajemnych praw i obowiązków***

1. Użytkownik jest zobowiązany do korzystania z iBOK zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz obowiązującymi przepisami prawa.
2. Użytkownik w szczególności jest zobowiązany do:
  - a) nie udostępniania hasła dostępu do iBOK osobom trzecim,
  - b) nie podejmowania działań mających na celu odczytywanie haseł i danych innych Użytkowników,

- c) używania każdorazowo opcji „wyloguj się” po zakończeniu korzystania z iBOK,
  - d) powiadamiania Spółki o nieprawidłowościach w działaniu iBOK, które to zgłoszenia można przysyłać na adres e-mail: [ekowik@ekowik.com.pl](mailto:ekowik@ekowik.com.pl), na stronie <https://ibok.ekowik.com.pl> w zakładce „Zgłoszenia” lub telefonicznie na nr sekretariatu Spółki: 58 674 15 77.
3. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z naruszenia przez Użytkownika postanowień niniejszego Regulaminu oraz za działania i zaniechania dostawcy elektronicznych kanałów komunikacyjnych.
  4. Spółka przewiduje czasowe wstrzymanie dostępności do iBOK z powodu prowadzenia prac aktualizacyjnych i konserwacyjnych lub awarii łącza internetowego. Wszelkie planowane terminy prac zostaną wcześniej podane do wiadomości Użytkowników na stronie internetowej Spółki.
  5. Spółka nie odpowiada za szybkość przesyłanych danych oraz ograniczenia, wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.

## § 5

### *Warunki zawarcia i rozwiązania umowy*

1. Umowa o świadczenie usług iBOK przez Spółką zostaje zawarta automatycznie z każdym Klientem, który zaakceptuje warunki niniejszego Regulaminu oraz wyrazi zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w celu prawidłowego administrowania przez Spółkę usługą iBOK, zgodnie z § 1 ust. 4 niniejszego Regulaminu.
2. Wycofanie zgody na przetwarzanie swoich danych osobowych za pośrednictwem iBOK jest równoznaczne z rozwiązaniem umowy, o której mowa w ust. 1
3. Użytkownik ma prawo w każdym czasie do rezygnacji z użytkowania usługi iBOK.
4. Rozwiązanie umowy, o której mowa w ust. 1 następuje poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres [ekowik@ekowik.com.pl](mailto:ekowik@ekowik.com.pl), wysłanie pisma, faxu na adres Spółki.
5. W przypadku rozwiązania umowy, o której mowa w ust. 1 lub umowy o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzanie ścieków, Użytkownik traci dostęp do systemu iBOK niezwłocznie, najpóźniej w terminie 3 dni kalendarzowych od daty powiadomienia o dezaktywacji jego konta. W takim przypadku Klient zobowiązany jest do pobrania wszystkich udostępnionych faktur elektronicznych z serwera iBOK.
6. Rozwiązanie umowy, o której mowa w ust. 1 skutkuje usunięciem wszystkich danych osobowych Użytkownika oraz loginu i hasła z systemu iBOK.

## § 6

### *Reklamacje*

1. Użytkownik ma prawo zgłosić Operatorowi/Spółce wszelkie nieprawidłowości, zastrzeżenia i reklamacje dotyczące korzystania z iBOK.
2. Reklamacje można zgłaszać listownie, osobiście, mailowo na adres [ekowik@ekowik.com.pl](mailto:ekowik@ekowik.com.pl), na stronie <https://ibok.ekowik.com.pl> w zakładce „Zgłoszenia” lub telefonicznie na nr sekretariatu Spółki: 58 674 15 77. Reklamacja zgłoszona osobiście lub telefonicznie zostanie utrwalona za pomocą druku reklamacji, który przedsiębiorstwo udostępnia w swojej siedzibie i na swojej stronie internetowej.
3. Reklamacje będą rozpatrywane w możliwie najszybszym terminie. O sposobie załatwienia sprawy objętej reklamacją Zgłaszający zostanie poinformowany pisemnie, a jeśli reklamację wniesiono

za pomocą poczty elektronicznej, w drodze wiadomości przesłanej tą pocztą, w przeciągu 30 dni od daty zgłoszenia reklamacji.

§ 7

***Obowiązek informacyjny Administratora Danych – MPWiK „EKOWIK” Sp. z o.o. względem podmiotu danych (klauzula informacyjna)***

1. Klauzula informacyjna jest dostępna na stronie <https://ekowik.com.pl/rodo-cookies/> oraz na stronie <https://ekowik.nowybip.pl/rodo> i w sekretariacie Spółki we Władysławowie, ul. Droga Chłapowska 21.

§ 8

***Postanowienia końcowe***

1. Spółka zastrzega sobie prawo do wprowadzanie zmian do niniejszego Regulaminu.
2. W przypadku zmiany Regulaminu zostanie on umieszczony na stronie internetowej <https://ibok.ekowik.com.pl> w zakładce „Dokumenty”, na stronie internetowej <https://ekowik.com.pl>, w zakładce „Dla Klienta” – „Akty prawne, regulaminy” oraz dostępny będzie w sekretariacie Spółki przy ul. Droga Chłapowska 21 we Władysławowie wraz ze stosownym komunikatem.
3. Korzystanie przez Klienta z iBOK po wprowadzeniu przez Spółkę zmian w jego funkcjonowaniu będzie wymagało zaakceptowania przez niego zmian do niniejszego Regulaminu.
4. W sprawach nieunormowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy ustawy z dnia 23.04.1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020 r. poz. 1740 z późn. zm.), ustawy z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 r. poz. 344 z późn. zm.), ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. z 2022 r. poz. 1648, 1933, 2581), rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 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) (Dz. Urzęd. Unii Europ. z dnia 04.05.2016 r. L 119/1) oraz ustawy z dnia 10.05.2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1781 z późn. zm.).
5. Wszelkie spory, wynikające ze świadczenia usługi poprzez iBOK rozpatrywane będą przez Sąd powszechny właściwy dla siedziby Spółki.