

Regulamin Internetowego Biura Obsługi

MWiK Sp. z o.o.

obowiązuje od 1 października 2024r.

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin Internetowego Biura Obsługi (IBO), zwany dalej regulaminem, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Spółkę w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania indywidualnego konta użytkownika w strefie klienta, zapewniającego dostęp do usług internetowych.
2. Przedmiotowy regulamin spełnia wymogi art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 r. poz. 344)
3. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej Spółki - <https://mwik.koszalin.pl> lub <https://ibo.mwik.koszalin.pl> w formie umożliwiającej jego pozyskiwanie, odtwarzanie, utrwalanie i wydrukowanie.
4. Wyrażenie zgody na postanowienia regulaminu przy uruchomieniu usługi jest równoznaczne z akceptacją warunków tego regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy. Przystąpienie do wykonania umowy następuje z chwilą rejestracji.
5. Korzystanie z IBO jest możliwe dla klientów zarejestrowanych przed dniem obowiązywania niniejszego regulaminu oraz klientów, którzy zaakceptowali aktualną wersję regulaminu.
6. Prawidłowe korzystanie z IBO możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny użytkownika minimalnych wymagań technicznych określonych w § 3 regulaminu.
7. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta użytkownik, a które uniemożliwiają użytkownikowi korzystanie z IBO, a w szczególności otrzymywanie e- faktury.
8. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usługi wynikający z błędnej rejestracji użytkownika.

§ 2

Słownik pojęć

Użyte w Regulaminie IBO określenia oznaczają:

- **Spółka** - Miejskie Wodociągi i Kanalizacja Spółka z o.o. wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Koszalinie IX Wydział Krajowy Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000031299, NIP 669-050-14-95, Regon 330032800.
- **IBO** - Internetowe Biuro Obsługi.
- **Konto Klienta** - indywidualne konto Klienta udostępnione po prawidłowym zarejestrowaniu się w systemie IBO.
- **Klient** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej ze Spółką umowy o zaopatrzenie wodę i/ lub

odprowadzanie ścieków, umowy o odbiór nieczystości ciekłych, umowy o odprowadzanie wód opadowych i roztopowych do urządzeń kanalizacji deszczowej.

- **użytkownik** - klient zarejestrowany w IBO posiadający swój indywidualny kod nabywcy oraz hasło.
- **przeglądarka internetowa** - program komputerowy do przeglądania dokumentów w standardzie HTML niezbędny do korzystania z usługi IBO.
- **kod nabywcy** - numer który nadawany jest przez Miejskie Wodociągi i Kanalizację Sp. z o.o. dla każdego użytkownika.
- **login** - kod klienta lub adres e-mail.
- **hasło** - kombinacja min. 8 znaków, zapewniająca użytkownikowi wyłączność dostępu do IBO.
- **logowanie** - wejście do programu IBO za pomocą kodu nabywcy lub adresu email i hasła.
- **wylogowanie** - wyjście z programu IBO poprzez okno „wyloguj się”.
- **e-faktura** - faktura, w tym faktura korygująca, w formie dokumentu elektronicznego, który spełnia wymogi określone w przepisach powszechnie obowiązującego prawa.

§ 3

Wymagania techniczne

1. Usługa IBO dostępna jest dla użytkowników korzystających z wspieranych przez producentów wersji przeglądarek internetowych:
 - Microsoft Edge
 - Firefox
 - Opera
 - Chrome
 - Safari
2. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane Spółka nie gwarantuje poprawności pracy IBO i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.
3. Dostęp do IBO możliwy jest poprzez stronę internetową <https://mwik.koszalin.pl> bądź bezpośrednio przez adres <https://ibo.mwik.koszalin.pl>

§ 4

Rodzaje i zakres usług

1. Rodzaje i zakres usług oferowanych poprzez IBO udostępnione są w następujących modułach i zakładkach:
 - A. **Strona główna** – zakładka zawiera dane strefy klienta tj. aktualną kwotę należności.
 - B. **Dane osobowe:**
 - **ustawienia** – zakładka zawiera sposób powiadomienia o wystawieniu nowej faktury,
 - **zmiana e-mail** – zakładka umożliwia zmianę obecnego adresu e-mail, na który przesyłana jest informacja o wystawieniu faktury.
 - C. **Zmiana hasła** - zakładka służąca do zmiany hasła aktualnie zalogowanego użytkownika, minimalna długość hasła to 8 znaków.
 - D. **Zgłoś odczyt** - zakładka umożliwiająca użytkownikowi zgłoszenie odczytu wodomierza do Spółki z wyjątkiem nieruchomości rozliczanych na podstawie odczytów radiowych.

- E. **Usługi** – zakładka zawiera rodzaj usługi, adres-nieruchomości oraz dane wodomierza, historię odczytów, jak również możliwość zgłoszenia odczytu.
 - F. **Faktury** – zakładka zawiera listę wystawionych faktur, w zakładce istnieje możliwość podglądu, pobrania i wydrukowania wystawionych elektronicznych faktur.
 - G. **Płatności** – zakładka zawierająca graficzną informację o płatnościach, kwocie należności na dany dzień oraz informację o niezaleganiu w płatnościach.
 - **nierozliczone płatności** – zakładka zawiera listę nierozliczonych płatności, wykazane saldo rozliczeń,
 - **wszystkie płatności** – zakładka zawiera listę wszystkich płatności (nr dokumentu, data wystawienia, termin płatności, kwota należności, kwota pozostała do zapłaty).
 - H. **Analiza** – graficzny rozkład kosztów za dany okres.
 - I. **Zgłoszenia eksploatacyjne** – zakładka umożliwiająca wysłanie zgłoszenia poprzez podanie rodzaju zgłoszenia, opisu, danych osoby zgłaszającej, kontaktu do osoby zgłaszającej, zdjęcia dotyczącego zgłoszenia. Jest to moduł odpowiedzialny za kontakty użytkownika ze Spółką. Użytkownik serwisu IBO ma możliwość zgłaszania zleceń, zgłaszania własnych uwag oraz zgłaszania awarii bezpośrednio do Spółki. Szczegółowe informacje na temat statusu zgłoszenia znajdują się w odpowiednich zakładkach:
 - **zgłoszone** zgłoszenia,
 - **realizowane** zgłoszenia,
 - **zamknięte** zgłoszenia.
 - J. **Komunikaty** – informacje o aktualnościach,
 - **dokumenty do pobrania** - w module udostępnione są dokumenty do pobrania.
 - **ograniczenia w dostawach wody** - informacje o planowanych i nieplanowanych przerwach w dostawach wody.
 - **dowóz wody beczkowozami** - informacje o dostarczaniu wody beczkowozami.
2. Zarejestrowany użytkownik posiadający kod nabywcy i hasło może korzystać z funkcji IBO.

§ 5

Rejestracja

1. Korzystanie z usług IBO jest nieodpłatne.
2. Każdy użytkownik korzystający z usługi IBO posługuje się indywidualnym numerem identyfikacyjnym – kodem nabywcy lub emailem i hasłem.
3. Dane rejestracyjne (kod nabywcy i hasło) niezbędne do korzystania z IBO udostępnione są klientowi przez Spółkę po:
 - zaakceptowaniu niniejszego regulaminu oraz wypełnieniu i przesłaniu za pomocą strony internetowej formularza rejestracyjnego,
 - zatwierdzeniu funkcji „załóż konto”.
4. Skorzystanie z IBO będzie możliwe po wejściu na link aktywacyjny przesłany do klienta pocztą elektroniczną na adres email podany przy rejestracji. Po zakończeniu pomyślnej weryfikacji można zalogować się do IBO.
5. Podczas uzupełniania formularza rejestracyjnego należy wprowadzić dane:
 - Kod nabywcy - sześciocyfrowy kod dostępny na fakturze
 - Adres email - aktywny adres email

- Numer ostatniej faktury
 - Kwota brutto ostatniej faktury
 - Numer telefonu
6. Dany kod nabywcy i hasło przyporządkowane są tylko jednemu użytkownikowi.
 7. W przypadku skorzystania z pomocy pracowników Spółki przy rejestracji i zakładaniu konta, użytkownik otrzymuje przydzielony kod nabywcy przez IBO oraz hasło tymczasowe, które powinno zostać zmienione niezwłocznie na własne hasło, zaraz po pierwszym zalogowaniu do IBO.
 8. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie trwania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
 9. Hasło użytkownika jest przechowywane w postaci zaszyfrowanej, niedostępnej dla innych użytkowników oraz pracowników Spółki.
 10. W przypadku gdy użytkownik zapomni hasła dostępu do IBO, na stronie logowania powinien skorzystać z opcji „nie pamiętam hasła”. Ustalenie nowego hasła będzie możliwe po wejściu na link aktywacyjny przesłany do klienta pocztą elektroniczną.
 11. Na stronie głównej strefy klienta prezentowane jest podsumowanie płatności klienta z informacją o zaległościach lub nadpłacie.
 12. Zasady korzystania z usługi polegającej na przesyłaniu i udostępnianiu faktur w formie elektronicznej oraz warunki udostępniania faktur w formie elektronicznej dla Odbiorców zarejestrowanych w IBO szczegółowo określa Regulamin wystawiania i udostępniania faktur w formie elektronicznej.

§ 6

Reklamacje

1. Zgłoszenie przez użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących IBO możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres email: biuro@mwik-koszalin.com lub pod numerem telefonu 94 942 62 68 oraz korespondencyjnie na adres Spółki: Miejskie Wodociągi i Kanalizacja Sp. z o.o. ul. Wojska Polskiego 14, 75-711 Koszalin.
2. Zgłoszenie winno zawierać opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
3. Reklamacja rozpatrywana będzie w terminie do 30 dni od dnia jej otrzymania przez Spółkę pod warunkiem, że sprawa nie będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian funkcjonującego oprogramowania.

§ 7

Zakres zobowiązań i odpowiedzialności

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z IBO zgodnie z postanowieniami niniejszego regulaminu oraz obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności do:
 - niepodejmowania działań mających na celu odczytanie haseł i danych innych użytkowników,
 - nieudostępniania haseł osobom trzecim,
 - wylogowania się niezwłocznie po zakończeniu korzystania z IBO,

- powiadomienia Spółki o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu udostępnionego oprogramowania.
2. Zakazane jest dostarczanie przez użytkownika treści o charakterze bezprawnym.
 3. Spółka zapewnia użytkownikom bezpieczeństwo i ochronę danych osobowych.
 4. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z naruszenia przez użytkownika postanowień niniejszego regulaminu oraz za działania lub zaniechania dostawcy elektronicznych kanałów komunikacyjnych.
 5. Spółka przewiduje chwilowe wstrzymanie dostępności do IBO w przypadku prowadzenia prac aktualizacyjnych i konserwacyjnych, a także awarii łącza internetowego, przy czym wszelkie planowane terminy prac ogłoszone zostaną wyprzedzająco w stosownym komunikacie.
 6. Spółka nie odpowiada za szybkość przesyłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.
 7. Spółka może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować widoczność danych w IBO, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe dane lub informacje dla użytkownika.
 8. Korzystanie z IBO nie zwalnia użytkownika z obowiązku udostępniania osobom reprezentującym Spółkę, po okazaniu legitymacji służbowej i pisemnego upoważnienia, wstępu na teren nieruchomości lub do obiektu budowlanego zgodnie z zapisami art. 7 ustawy z dnia 07.06.2001r. o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2023 poz. 537 wraz ze zm.).
 9. Założenie konta w IBO jest jednoznaczne z akceptacją przez użytkownika wystawiania i udostępniania przez MWiK Sp. z o.o. użytkownikowi faktur VAT oraz korekt faktur VAT (wystawianych zarówno w zakresie prowadzonej działalności podstawowej jak i pozostałej) w formie elektronicznej w rozumieniu Rozporządzenia Ministra Finansów z 17 grudnia 2010r. w sprawie przesyłania faktur w formie elektronicznej. Podstawą prawną wystawiania i przesyłania faktur w formie elektronicznej jest ustawa z dnia 11 marca 2004r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2024r., poz.361) zwana dalej Ustawą.
 10. Powiadomienia o wystawionej fakturze będą przesyłane Klientowi w formie elektronicznej na adres e-mail wskazany przez Klienta podczas rejestracji w IBO, pod warunkiem, że podany przez Klienta adres e-mail jest poprawny, a tym samym powiadomienie będzie mogło zostać skutecznie doręczone. Faktura elektroniczna będzie dostępna do pobrania w formacie PDF po zalogowaniu na konto w IBO w zakładce Faktury.

§ 8

Warunki zawierania i rozwiązywania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką zostaje zawarta z klientem, który zaakceptuje warunki niniejszego regulaminu, zgodnie z § 1 ust. 4 niniejszego regulaminu. Spółka zobowiązuje się do świadczenia usługi najpóźniej w następnym dniu roboczym od daty zawarcia umowy.
2. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z użytkowania usługi IBO w każdym czasie.
3. Rozwiązanie umowy, o której mowa w ust. 1, następuje poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres: biuro@mwik-koszalin.com lub dostarczenie pisma do Spółki.

4. W przypadku naruszenia warunków niniejszego regulaminu lub przepisów powszechnie obowiązującego prawa przez użytkownika, Spółka może wypowiedzieć w trybie natychmiastowym.
5. W przypadku rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, odbiór nieczystości ciekłych oraz umowy o odprowadzanie wód opadowych i roztopowych wprowadzanych do urządzeń kanalizacji deszczowej rozwiązaniu ulega jednocześnie umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną a użytkownik traci dostęp do systemu IBO w terminie 14 dni od daty rozwiązania umowy o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, odbiór nieczystości ciekłych oraz umowy o odprowadzanie wód opadowych i roztopowych wprowadzanych do urządzeń kanalizacji deszczowej.
6. Rozwiązanie umowy, o której mowa w ust. 1, skutkuje usunięciem danych osobowych użytkownika z systemu oraz unieważnieniem funkcjonującego kodu nabywcy i hasła z systemu IBO.

§ 9

Ochrona danych osobowych

1. Użytkownik wyraża zgodę na wykonanie usługi, polegającej na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemów teleinformatycznych, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne (ustawa z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2024 poz. 34).
2. Spółka jest administratorem danych osobowych użytkownika, który zawarł umowę o zaopatrzenie w wodę lub odprowadzanie ścieków, odbiór nieczystości ciekłych oraz umowę o odprowadzanie wód opadowych i roztopowych wprowadzanych do urządzeń kanalizacji deszczowej w rozumieniu przepisów Ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków (Dz. U. z 2023 poz. 537 wraz ze zm.).
3. Dane kontaktowe do inspektora ochrony danych w Spółce: iod@mwik.koszalin.pl
4. Dane osobowe użytkowników są przetwarzane z zachowaniem odpowiednich środków bezpieczeństwa spełniających wymagania 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 (dalej: RODO).
5. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w związku ze świadczeniem przez Spółkę usług drogą elektroniczną (ustawa z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020r. poz. 344) i posiadaniem indywidualnego konta w IBO.
6. Udostępnione dane osobowe użytkowników, o ile są łącznie niezbędne do nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego dotyczącego IBO w zakresie:
 - nazwiska i imienia/ nazwy użytkownika,
 - adresu zameldowania na pobyt stały,
 - adresu do korespondencji, o ile jest inny niż adres zameldowania na pobyt stały,
 - adresu email użytkownika,przetwarzane będą wyłącznie na potrzeby związane ze świadczeniem usługi IBO na podstawie art. 6 ust. 1a RODO, przy czym użytkownikowi przysługuje prawo do dostępu, poprawiania lub żądania usunięcia danych, wycofania zgód udzielonych w toku rejestracji do IBO.

§ 10

Postanowienia końcowe

1. Spółka zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w niniejszym regulaminie z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się wprowadzenie nowych lub nowelizacje obowiązujących przepisów prawnych, dostosowanie do koniecznych zmian wprowadzanych w obowiązującym systemie informatycznym, zmiany w ofercie producenta.
2. W przypadku zmiany regulaminu, jego doręczenie odbywać się będzie poprzez umieszczenie na stronach serwisu <https://mwik.koszalin.pl> oraz <https://ibo.wmik.koszalin.pl> stosownego komunikatu oraz treści zmienionego regulaminu. Zmiany wchodzi w życie z chwilą publikacji treści regulaminu na ww. stronie internetowej Spółki, przy czym korzystanie z IBO przez użytkownika po publikacji treści zmienionego regulaminu, o której mowa powyżej, równoznaczne jest z wyrażeniem akceptacji nowej treści regulaminu.
3. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usług poprzez IBO rozpatrywane będą przez Sąd właściwy dla siedziby Miejskich Wodociągów i Kanalizacji Spółka z o.o.
4. Prawem właściwym jest prawo polskie.