

**Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta**  
**Miejskiego Zakładu Oczyszczania w Pruszkowie sp. z o.o.**

**I. Postanowienia ogólne**

**§ 1.**

1. Regulamin określa zasady korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK), w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystywania indywidualnego konta użytkownika.
2. Serwis e-BOK jest własnością Miejskiego Zakładu Oczyszczania w Pruszkowie sp. z o.o., z siedzibą przy ul. S. Bryły 6, 05-800 Pruszków, zarejestrowanej w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy KRS pod numerem: 0000099405 , NIP: 5340016439.
3. Dostęp do e-BOK możliwy jest przez stronę internetową <https://ebok.mzo.pl>
4. Administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz. U. z roku 2018 poz. 1000) jest Miejski Zakład Oczyszczania w Pruszkowie sp. z o.o.

**§ 2.**

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
  - **Administrator** – Miejski Zakład Oczyszczania w Pruszkowie sp. z o.o.
  - **e-BOK** – Internetowe Biuro Obsługi Klienta.
  - **Odbiorca usług** – osoba fizyczna lub prawna będąca stroną zawartej z MZO w Pruszkowie sp. z o.o. umowy na odbiór odpadów komunalnych.
  - **Użytkownik** – Odbiorca usług zarejestrowany w Internetowym Biurze Obsługi Klienta (e-BOK), posiadający login i hasło.
  - **Login** – indywidualny numer identyfikacyjny nadany Odbiorcy usług, który widnieje na fakturze pod nazwą „ numer klienta” – 6 cyfr.
  - **Hasło** – kombinacja minimum ośmiu znaków, zawierająca przynajmniej: jedną małą literę, jedną wielką literę, zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do e-BOK.

**II. Rejestracja**

**§ 3.**

1. Przed rejestracją Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu.
2. Rejestracja Użytkownika w e-BOK odbywa się automatycznie przy podpisaniu umowy. Użytkownik otrzymuje jednorazowe hasło dostępu.
3. Przy pierwszym logowaniu do e-BOK w ciągu 30 dni Użytkownik powinien zmienić hasło na własne. Użytkownik zobowiązany jest przechowywać login i hasło w sposób zabezpieczający je przed dostępem osób trzecich.

### **III. Korzystanie z usług e-BOK**

#### **§ 4.**

1. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz dyspozycje realizowane przez e-BOK.
2. Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne.
3. Funkcjonowanie e-BOK nadzoruje Administrator.
4. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu i hasła Użytkownika przez osoby trzecie.
5. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Użytkownika z listy e-BOK na każde jego żądanie.
6. W przypadku rozwiązania umowy na odbiór odpadów komunalnych, Administrator zobowiązany jest zablokować dostęp do konta Użytkownika.
7. Do prawidłowego działania e-BOK niezbędne jest posiadanie przez Użytkownika przeglądarki internetowej.

#### **§ 5.**

1. Użytkownik może korzystać z następujących usług:
  - a) Przeglądać swoje dane kontaktowe oraz dane Administratora.
  - b) Przeglądać, drukować oraz zapisywać elektroniczne kopie wystawionych faktur oraz stan salda na koncie rozrachunkowym.
  - c) Przeglądać, drukować oraz zapisywać elektroniczne kopie wystawionych przez Administratora dokumenty, pisma, komunikaty, zawiadomienia, w tym Aneksy do Umowy.
  - d) Sprawdzić na jakim etapie prowadzona jest bieżąca windykacja należności
  - e) Otrzymywać wiadomości bezpośrednio od Administratora.

#### **§ 6.**

1. Należności z tytułu odbioru odpadów regulowane będą przez Odbiorcę, korzystającego z konta e-BOK, na podstawie elektronicznych Faktur VAT zaakceptowanych przez niego poprzez wyrażenie zgody w Profilu Klienta poprzez zaznaczenie TAK „Zgoda na FV”.
2. Faktura Vat w systemie e-BOK będzie udostępniona nie później niż 7 dni przed terminem płatności określonym w tych dokumentach. Wyrażenie zgody na e-fakturę powoduje, iż Odbiorca nie otrzyma dokumentu w wersji papierowej.
3. Odwołanie zgody na udostępnianie drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej lub przez e-BOK dokumentów, na podstawie których następują płatności z tytułu realizacji umowy wymaga złożenia przez Użytkownika oświadczenia o rezygnacji z otrzymywania drogą elektroniczną ww. dokumentów.

#### **§ 7.**

1. Administrator zastrzega sobie prawo do zmiany zasad funkcjonowania e-BOK oraz do modyfikacji danych w e-BOK.

2. W przypadku stwierdzenia korzystania z konta w e-BOK w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami powszechnie obowiązującego prawa, Administrator ma prawo do zablokowania Użytkownikowi dostępu do konta w e-BOK.
3. Administrator podejmie wszelkie dostępne mu działania, aby zapewnić poprawne funkcjonowanie e-BOK.
4. Nieprawidłowości w działaniu e-BOK Użytkownik powinien zgłaszać na adres: [dok@mzo.pl](mailto:dok@mzo.pl)  
O sposobie rozwiązania problemu Użytkownik zostanie powiadomiony bezzwłocznie drogą elektroniczną.
5. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szybkość przesyłania danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych oraz łącz transmisyjnych.
6. Informacje uzyskane za pośrednictwem e-BOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez Administratora postanowień umowy na odbiór odpadów komunalnych, w szczególności błędnych rozliczeń. W przypadku, gdy informacje uzyskane przez Użytkownika za pośrednictwem e-BOK są jego zdaniem nieprawidłowe, obowiązany jest on pisemnie zgłosić reklamację na adres siedziby Administratora.
7. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn zawinionych przez Użytkownika w związku z korzystaniem przez niego e-BOK.

#### **IV. Postanowienia końcowe**

##### **§ 8.**

1. W sprawach nie uregulowanych w niniejszym regulaminie mają zastosowanie przepisy obowiązującego prawa, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem opublikowania go na stronie internetowej Administratora.