

Regulamin Usługi Powiadomienia o ponadnormatywnym wzroście poboru wody obowiązuje od 27.07.2020r.

§ 1 Definicje

1. Dostawca Usługi Powiadomienia – Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu (MPWiK S.A.).
2. Regulamin – oznacza Regulamin Usługi Powiadomienia, dostępny na stronie www.mpwik.wroc.pl.
3. Rejestracja – proces mający na celu uruchomienie Usługi Powiadomienia.
4. Powiadomienie – krótka wiadomość tekstowa wysyłana do użytkowników Usługi Powiadomienia.
5. System Teleinformatyczny – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie, przechowywanie i wysyłanie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego (Dz. U. 2004.273.2703 z późniejszymi zmianami).
6. Usługa Powiadomienia – usługa dedykowana Klientom MPWiK S.A. w zakresie dostaw wody, polegająca na powiadamianiu o ponadnormatywnym wzroście poboru wody dla nieruchomości odbiorcy usługi, poprzez:
 - a) wysyłanie wiadomości SMS – warunek realizacji usługi to udostępnienie bazy danych MPWiK S.A. nr telefonu komórkowego Użytkownika Usługi Powiadomienia,
 - b) wysłanie powiadomienia e-mail – warunek realizacji usługi to udostępnienie bazy danych MPWiK S.A. adresu poczty e-mail Użytkownika Usługi Powiadomienia.
7. Użytkownik Usługi Powiadomienia – osoba będąca Klientem MPWiK S.A. zarejestrowana w Usłudze Powiadomienia.
8. Klient – każdy podmiot posiadający zdolność prawną, który korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych świadczonych przez MPWiK S.A. z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków na podstawie pisemnej Umowy zawartej z MPWiK S.A. oraz przepisów prawa, posiadający wynikający z umowy indywidualny Numer Klienta.

§ 2 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa ogólne warunki korzystania z Usługi Powiadomień, świadczonych na rzecz Użytkownika Usługi Powiadomienia, w ramach Systemu teleinformatycznego.
2. Każda osoba będąca użytkownikiem sieci komórkowej w standardzie GSM, która poprzez rejestrację w Usłudze Powiadomienia zamawia otrzymywanie informacji w postaci wiadomości SMS o treści ustalonej przez Dostawcę Usługi Powiadomienia jest Użytkownikiem Usługi Powiadomienia.
3. Każda osoba będąca posiadaczem poczty e-mail, która poprzez rejestrację w Usłudze Powiadomienia zamawia otrzymywanie informacji w postaci wiadomości e-mail o treści ustalonej przez Dostawcę usługi Powiadomienia jest Użytkownikiem Usługi Powiadomienia.
4. Użytkownik Usługi Powiadomienia akceptuje postanowienia niniejszego Regulaminu.
5. Dostawca Usługi Powiadomienia doloży wszelkich starań w celu zapewnienia prawidłowego działania Usługi Powiadomienia.

§ 3

Minimalne wymagania techniczne

1. Dla powiadomień SMS - posiadanie przez Użytkownika Usługi Powiadomienia telefonu komórkowego działającego w standardzie GSM.
2. Dla powiadomień e-mail – posiadanie przez Użytkownika Usługi Powiadomienia adresu poczty e-mail.

§ 4

Zasady korzystania z Usługi

1. Uprawnione do otrzymywania informacji w postaci bezpłatnych wiadomości SMS/e-mail są wyłącznie osoby, które po uprzednim zapoznaniu się z niniejszym Regulaminem dokonają prawidłowej Rejestracji w Usłudze Powiadomienia.
2. Prawidłowa Rejestracja w Usłudze Powiadomienia polega na telefonicznym zamówieniu usługi (po uprzednim zapoznaniu się z niniejszym Regulaminem dostępnym na stronie www.mpwik.wroc.pl).
3. Usługa Powiadomienia w przypadku powiadomień SMS może być aktywowana tylko dla krajowych numerów telefonicznych (z prefiksem +48). Użytkownicy Usługi Powiadomienia mogą aktywować usługę tylko na numerach, co do których przysługuje Użytkownikowi status użytkownika w rozumieniu przepisów ustawy Prawo telekomunikacyjne. Użytkownik Usługi Powiadomienia, który zamierza zrezygnować z używania zarejestrowanego numeru telefonu, ma obowiązek wyrejestrować ww. numer telefonu z Usługi Powiadomienia.
4. Użytkownik Usługi Powiadomienia ma prawo do rezygnacji z Usługi Powiadomienia w każdym czasie, dokonując prawidłowego wyrejestrowania się z Systemu Teleinformatycznego Powiadomienia. W celu wyrejestrowania się z Usługi Powiadomienia należy przesłać wiadomość z informacją o rezygnacji na adres e-mail: bok@mpwik.wroc.pl - w treści maila należy podać nr Klienta.
5. Użytkownik Usługi Powiadomienia zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz dostarczania przez lub do systemów teleinformatycznych Dostawcy Usługi Powiadomienia treści:
 - a) powodujących zaburzenie lub przeciążenie systemów teleinformatycznych Dostawcy Usługi Powiadomienia,
 - b) naruszających dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

§ 5

Przesyłane treści

1. Dostawca Usługi Powiadomienia zobowiązuje się każdemu Użytkownikowi zarejestrowanemu w Usłudze Powiadomienia przysyłać informacje dotyczące ponadnormatywnego zużycia wody w nieruchomości Klienta zarejestrowanego w usłudze, przy czym:
 - a) Ponadnormatywny pobór wody – średnia poboru wody wyliczona w cyklu miesięcznym przekraczająca typowy średni pobór wody w nieruchomości zarejestrowanego Klienta o 100%
 - b) Przesyłana informacja o ponadnormatywnym poborze wody ma charakter pogładowy. Jej rolą jest zasygnalizowanie odbiorcy usługi wystąpienia sytuacji nietypowej, która może, ale nie musi, być efektem niekontrolowanego wycieku wody w nieruchomości.
 - c) Rejestracja w Usłudze Powiadomienia w żaden sposób nie jest związana ani nie wpływa na postępowanie reklamacyjne w przypadku ponadnormatywnego zużycia wody w nieruchomości w efekcie awarii, wycieku itp. Brak powiadomienia o ponadnormatywnym zużyciu wody nie zwalnia Klienta z obowiązku uregulowania należności z tytułu wody pobranej przez Klienta.

- d) Brak powiadomienia o ponadnormatywnym zużyciu wody nie zwalnia Klienta z konieczności monitorowania stanu nieruchomości, w szczególności pod kątem wycieków wody.
2. Dostawca Usługi Powiadomienia zobowiązuje się do przesyłania informacji tylko do Użytkowników Usługi Powiadomienia, którzy zamówili ich otrzymywanie i wyłącznie o sprawach i zdarzeniach dotyczących MPWiK S.A. Dostawca Usługi Powiadomienia zobowiązany jest nie przysyłać informacji handlowych w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144 poz. 1204 z późne. zm.).
3. W zależności od modelu posiadanego telefonu komórkowego, treść Powiadomień wysyłanych przez Dostawcę Usługi Powiadomienia może zostać dostarczona w postaci jednej wiadomości, bądź może zostać podzielona na kilka wiadomości.
4. Dostawca Usługi Powiadomienia zastrzega, że mimo dołożenia wszelkich starań, Powiadomienia mogą zostać wysłane do Użytkowników Usługi Powiadomienia, u których nie miała miejsca sytuacja ponadnormatywnego zużycia wody. Zastrzega również, że mimo braku Powiadomienia o ponadnormatywnym zużyciu wody, w nieruchomości Klienta może wystąpić sytuacja awaryjna skutkująca wyciekiem.
5. Dostawca Usługi Powiadomienia planuje wysłać wiadomości w przypadku wystąpienia sytuacji ponadnormatywnego poboru wody, jednak nie częściej, niż raz w miesiącu, zgodnie z cyklem rozliczeniowym Klienta.

§ 6

Odpowiedzialność

1. Dostawca Usługi Powiadomienia nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) szkody wynikające z ponadnormatywnego zużycia wody w nieruchomości Odbiorcy usługi spowodowane awarią, wyciekiem itp. Szkody z tego tytułu obciążają odbiorcę Usługi Powiadomień,
 - b) korzystanie z Usługi Powiadomienia przez osoby nieuprawnione do użytkowania telefonu komórkowego i szkody tym spowodowane,
 - c) problemy w świadczeniu Usługi Powiadomienia, jeżeli nastąpiły one wskutek zdarzeń, których Dostawca Usługi Powiadomienia przy zachowaniu należytej staranności nie był w stanie przewidzieć, lub którym nie mógł zapobiec, w szczególności w przypadku problemów związanych ze zdarzeniami losowymi o charakterze siły wyższej,
 - d) korzystanie z Usługi Powiadomienia niezgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu i szkody tym spowodowane,
 - e) przerwy w świadczeniu Usługi Powiadomienia zaistniałe z przyczyn technicznych, wynikających z infrastruktury technicznej Dostawcy Usługi Powiadomienia lub operatorów telefonii komórkowej (np. konserwacja, przegląd, wymiana sprzętu) lub niezależnych od Dostawcy Usługi Powiadomienia,
 - f) ewentualne przeciążenia sieci operatorów telekomunikacyjnych, które uniemożliwiają Dostawcy Usługi Powiadomienia terminowe świadczenie Usługi Powiadomienia.
 - g) ewentualne działania hakerskie mające wpływ na prawidłowe funkcjonowanie Usługi Powiadomienia.

§ 7

Ochrona danych osobowych

Zgodnie z art. 13 ust. 1-2 Rozporządzeniem 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej jako RODO), Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągowe i Kanalizacyjne S.A. z siedzibą we Wrocławiu niniejszym informuje, że:

1. Administratorem zebranych danych osobowych podanych przez Pana/Panią podczas procesu rejestracji do Usługi Powiadomień jest Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji S.A. we Wrocławiu z siedzibą przy ul. Na Grobli 19, 50-421 Wrocław, wpisane do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabrycznej, Wydział VI Gospodarczy KRS pod nr: 0000391028, o kapitale zakładowym 480 338 100,00 zł (wpłaconym w całości), NIP: 8960000256, REGON: 930155369, zwane dalej „Administratorem”.
2. W każdym czasie, w sprawach ochrony Pana/Pani danych osobowych może Pan/Pani skontaktować się z Administratorem pisząc na adres: mpwik@mpwik.wroc.pl lub telefonując pod numer +48 71 34 09 655 (w godzinach 8:00-15:00 od poniedziałku do piątku) lub może Pan/ Pani skontaktować się za Administratorem za pośrednictwem powołanego przez niego inspektora ochrony danych, pisząc na adres abi@mpwik.wroc.pl lub telefonując pod numer +48 71 34 09 928 (w godzinach 8:00-15:00 od poniedziałku do piątku).
3. Jako Administrator będziemy przetwarzać Pani/Pana dane osobowe w postaci: imienia i nazwiska, numeru klienta, numeru telefonu i/lub adresu email, zebrane podczas procesu rejestracji do Usługi Powiadomień w celach:
 - a) realizacji rejestracji i umożliwienia korzystania z Usługi Powiadomień, poprzez wysyłanie Powiadomień, (dot.: ponadnormatywnego zużycia wody), tj. w celu związanym z zawieraniem i wykonywaniem umowy o korzystanie z Usługi Powiadomień (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO).
 - b) ewentualnego ustalenia, dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami, a także w celach dowodowych, w ramach sprawowania wymiaru sprawiedliwości przez sądy, nawet w przypadku cofnięcia wyrażonej zgody, będącego realizacją prawnie uzasadnionego interesu Administratora (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
4. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych ma charakter dobrowolny, ale jest niezbędne do realizacji rejestracji i korzystania z Usługi Powiadomień. W przypadku niepodania danych w formularzu nie będzie możliwa rejestracja w Usłudze Powiadomień, ani korzystanie z Usługi Powiadomień.
5. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych niezbędnych do realizacji Usługi Powiadomień będą lub mogą być:
 - a) podmioty, którym Administrator ma obowiązek przekazywać dane na podstawie obowiązujących przepisów prawa (m.in. Policja; Straż Miejska; Prokuratura, Sąd);
 - b) dostawca Usługi Powiadomień , w celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania serwisu;
 - c) zleceniobiorcy lub wykonawcy usług na rzecz Administratora (podmioty przetwarzające) w celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Usługi Powiadomień , tj.:
 - dostawcy usług IT,
 - podmioty świadczące: usługi prawnicze; usługi windykacji należności.
6. Jako Administrator Pana/Pani danych osobowych nie zamierzamy przekazywać Pana/Pani danych osobowych do państwa trzeciego (spoza obszaru UE) ani do organizacji międzynarodowych.
7. Pana/Pani dane osobowe będą przechowywane:
 - a) przez cały okres korzystania przez Pana/Panią z serwisu do czasu rezygnacji z Usługi Powiadomienia. Z chwilą rezygnacji z Usługi Powiadomienia zaprzestaniemy przetwarzania Pana/Pani danych osobowych w tym celu, a Pana/Pani dane będą mogły być przetwarzane wyłącznie w takim zakresie i celu, w jakim ich przetwarzanie jest niezbędne Administratorowi do ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami, a także w celach dowodowych w ramach sprawowania wymiaru sprawiedliwości przez sądy, przez okres 3 lat.
8. Informujemy, że ma Pani/Pan prawo w każdej chwili:
 - a) do uzyskania dostępu do danych osobowych i kopii danych osobowych,
 - b) do sprostowania danych,
 - c) do ograniczenia przetwarzania,

- d) do przenoszenia danych
 - e) do bycia zapomnianym,
- na zasadach określonych w odpowiednich przepisach RODO.
9. Przysługuje Pani/Panu prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych na sposób przetwarzania Pani/Pana danych przez Administratora

§ 8

Postanowienia końcowe

1. Dostawca Usługi Powiadomienia zastrzega sobie prawo zmiany postanowień niniejszego Regulaminu w razie zmiany przepisów prawnych lub z innej ważnej przyczyny. Informacja o zmianie postanowień Regulaminu zamieszczana będzie także na stronie www.mpwik.wroc.pl.
2. W przypadku naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu, w szczególności § 4 pkt. 5, Użytkownik ponosi odpowiedzialność za powstałe szkody. W przypadku poniesienia przez Dostawcę Usługi Powiadomień . innej szkody z tytułu celowego działania Użytkownika, Użytkownik będzie zobowiązany do jej naprawienia w całości.
3. Zgłoszenie przez Użytkownika Usługi Powiadomienia wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących Usługi Powiadomienia możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: bok@mpwik.wroc.pl, pod numerem telefonu 71 34 09 655 oraz korespondencyjnie na adres Biura Obsługi Klienta. Reklamacja powinna zawierać opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji. Przedmiotem reklamacji nie mogą być jednak roszczenia finansowe wynikające z kosztów ponadnormatywnego zużycia wody czy też innych strat spowodowanych wyciekami wody w instalacji odbiorcy usługi.
4. Każda reklamacja rozpatrywana będzie w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania pod warunkiem, że sprawa nie będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian funkcjonowania Usługi Powiadomień.