

Regulamin Usługi

Powiadomienia o ponadnormatywnym wzroście poboru wody

obowiązuje od 27.07.2020 r.

§ 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 - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 2460 z późn. zm.).
6. Usługa Powiadomienia – usługa dedykowana Klientom MPWiK S.A. w zakresie dostaw wody, polegająca na powiadamianiu o ponadnormatywnym wzroście poboru wody dla nieruchomości Użytkownika Usługi Powiadomienia, poprzez:
 - a) wysyłanie wiadomości SMS – warunek realizacji Usługi Powiadomienia to udostępnienie bazy danych MPWiK S.A. nr telefonu komórkowego Użytkownika Usługi Powiadomienia,
 - b) wysłanie powiadomienia e-mail – warunek realizacji Usługi Powiadomienia 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 Powiadomienia, świadczonej 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 dołoży 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 Powiadomienia

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 Usługi Powiadomienia 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 Usługi 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 Systemu Teleinformatycznego Dostawcy Usługi Powiadomienia treści:
 - a) powodujących zaburzenie lub przeciążenie Systemu Teleinformatycznego 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 Usługi Powiadomienia przysłać informacje dotyczące ponadnormatywnego zużycia wody w nieruchomości Klienta zarejestrowanego w Usłudze Powiadomienia, 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 poglądowy. Jej rolą jest zasygnalizowanie Użytkownikowi Usługi Powiadomienia 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 nieruchomości w efekcie awarii, wycieku itp. Brak powiadomienia o ponadnormatywnym zużyciu wody nie zwalnia Użytkownika Usługi Powiadomienia z obowiązku uregulowania należności z tytułu wody pobranej przez Użytkownika Usługi Powiadomienia.
 - d) Brak powiadomienia o ponadnormatywnym zużyciu wody nie zwalnia Użytkownika Usługi Powiadomienia z konieczności monitorowania stanu nieruchomości, w szczególności pod kątem wycieków wody.
2. Dostawca Usługi Powiadomienia zobowiązuje się do przysyłania 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 późn. 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 Użytkownika Usługi Powiadomienia może wystąpić sytuacja awaryjna skutkująca wyciekami.
5. Dostawca Usługi Powiadomienia planuje wysyłać wiadomości w przypadku wystąpienia sytuacji ponadnormatywnego poboru wody, jednak nie częściej, niż raz w miesiącu, zgodnie z cyklem rozliczeniowym Użytkownika Usługi Powiadomienia.

§ 6 Odpowiedzialność

1. Dostawca Usługi Powiadomienia nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) szkody wynikające z ponadnormatywnego zużycia wody w nieruchomości Użytkownika Usługi Powiadomienia spowodowane awarią, wyciekami itp. Szkody z tego tytułu obciążają Użytkownika Usługi Powiadomienia,
 - 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 mający wpływ na prawidłowe funkcjonowanie Usługi Powiadomienia.

§ 7 Ochrona danych osobowych

Zgodnie z art. 13 ust. 1-2 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 (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 Powiadomienia 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 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 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 Powiadomienia w celach:
 - a) realizacji Rejestracji i umożliwienia korzystania z Usługi Powiadomienia, poprzez wysyłanie Powiadomień, (dot.: ponadnormatywnego zużycia wody), tj. w celu związanym z zawieraniem i wykonywaniem umowy o korzystanie z Usługi Powiadomienia (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 Powiadomienia. W przypadku niepodania danych w formularzu nie będzie możliwa Rejestracja w Usłudze Powiadomienia, ani korzystanie z Usługi Powiadomienia.
5. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych niezbędnych do realizacji Usługi Powiadomienia 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 Powiadomienia, w celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Usługi Powiadomienia;
 - c) zleceniobiorcy lub wykonawcy usług na rzecz Administratora (podmioty przetwarzające) w celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Usługi Powiadomienia, 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 Usługi Powiadomienia 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 zapominanym,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. We wszystkich sprawach nieuregulowanych w Regulaminie decyzje podejmuje Dostawca Usługi Powiadomienia.
3. W przypadku naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu, w szczególności § 4 pkt. 5, Użytkownik Usługi Powiadomienia ponosi odpowiedzialność za powstałe szkody. W przypadku poniesienia przez Dostawcę Usługi Powiadomienia innej szkody z tytułu celowego działania Użytkownika Usługi Powiadomienia będzie on zobowiązany do jej naprawienia w całości.
4. 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 Użytkownika Usługi Powiadomienia.
5. 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 Powiadomienia.