

Regulamin
korzystania
z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta
(eBOK)
Zakładu Energetyki Ciepłej
Spółka z o.o.
w Inowrocławiu

§ 1

I Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług w ramach Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (zwanego dalej: eBOK) szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania Konta Użytkownika.
2. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta jest własnością ZEC Spółka z o.o. z siedzibą w Inowrocławiu przy ulicy Torowej 40, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Bydgoszczy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000114188 zwaną dalej Dostawcą.
3. eBOK jest dostępny na stronie <https://bok.zec.inowroclaw.pl> lub www.zec.inowroclaw.pl; link eBOK.
4. Użytkownikiem eBOK może zostać każdy klient ZEC Spółka z o.o. posiadający podpisaną umowę sprzedaży ciepła, który dokonał rejestracji w serwisie zgodnie z treścią § 2 Regulaminu.
5. Administratorem danych osobowych Użytkownika eBOK jest ZEC Spółka z o.o. z siedzibą w Inowrocławiu, ul. Torowa 40, NIP: **5560800796** oraz REGON: **091580660**, adres e-mail do korespondencji oraz do Inspektora Ochrony Danych sekretariat@zec.inowroclaw.pl.
6. Dane osobowe Użytkownika eBOK będą przetwarzane wyłącznie w celu prawidłowej realizacji niniejszej usługi polegającej na umożliwieniu zarejestrowanym Klientom ZEC Spółka z o.o. korzystania z funkcjonalności eBOK, a ponadto w celu zawarcia nieodpłatnej umowy o świadczenie w/w usługi, nawiązywania i utrzymywania kontaktu służbowego niezbędnego do realizacji usługi oraz w celach rozpatrzenia ewentualnej reklamacji.
7. W zakresie niezbędnym do realizacji usługi dane mogą być udostępniane współpracującym z nami podmiotom trzecim, z którymi Dostawca ma zawarte umowy gwarantujące należytą ochronę przekazywanych im danych oraz podmiotom lub instytucjom upoważnionym do tego na podstawie przepisów prawa.
8. Użytkownik eBOK posiada prawo dostępu do danych osobowych, prawo do ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania oraz prawo do cofnięcia zgody na ich przetwarzanie (jeśli dane zostały zgromadzone na podstawie takiej zgody). Użytkownik eBOK ma także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych). Użytkownikowi eBOK, zgodnie z art. 21 RODO nie przysługuje prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną ich przetwarzania w związku z zawartą Umową z Dostawcą, jest art. 6 ust. 1 lit. b RODO. Podanie danych jest dobrowolne, jednakże niezbędne dla realizacji usługi.
9. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:
 - a. eBOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta,
 - b. Użytkownik - klient korzystający z eBOK, posiadający podpisaną umowę sprzedaży ciepła,
 - c. Dostawca – Zakład Energetyki Ciepłej Spółka z o.o. z siedzibą w Inowrocławiu, ulica Torowa 40
 - d. Regulamin - Regulamin Korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta ZEC Spółka z o.o.
 - e. Konto Użytkownika – część Elektronicznego Biura Obsługi Klienta udostępniona w sposób autoryzowany wyłącznie jednemu, określonemu Użytkownikowi.

§ 2

II Rejestracja

1. Użytkownik dokonuje rejestracji drogą internetową wypełniając formularz rejestracyjny umieszczony na platformie eBOK.
2. W formularzu rejestracyjnym Użytkownik zobowiązany jest do wyrażenia obowiązkowych zgód i akceptacji niniejszego Regulaminu oraz podania następujących danych:
 - a. Numer Nabywcy (znajduje się na fakturze za sprzedaż ciepła),
 - b. Numer faktury (z ostatniego roku rozliczeniowego),
 - c. Nazwa Nabywcy,
 - d. Adres Nabywcy,
 - e. Adres elektroniczny e-mail,
 - f. Hasło i powtórzenie hasła (hasło powinno składać się z co najmniej 8 znaków, w tym zawierać co najmniej jedną małą i wielką literę oraz cyfry i znak specjalny.)
3. Wyrażenie przez Użytkownika zgody na postanowienia Regulaminu przy rejestracji jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków tego Regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy. Przystąpienie do wykonywania umowy następuje z chwilą aktywacji dostępu do eBOK.
4. Adres elektroniczny e-mail jest elementem niezbędnym, który będzie stanowił login Użytkownika do eBOK będzie służył do wysyłania korespondencji elektronicznej do Użytkownika, m.in potwierdzającej rejestrację w eBOK, oraz związanej z przypomnieniem hasła dostępu.
5. Na podany przez Użytkownika adres e-mail zostanie wysłana automatycznie wiadomość z informacją o rejestracji i prośbą o potwierdzenie woli utworzenia konta (za pomocą kliknięcia w przesłany w wiadomości link). Kliknięcie przez Użytkownika w link z potwierdzeniem oznacza pełną rejestrację Użytkownika.
6. Potwierdzenie rejestracji przez Użytkownika może być zrealizowane przez 7 dni. Po upływie tego czasu wnioski niepotwierdzone są anulowane i wówczas należy na nowo rozpocząć procedurę rejestracji w eBOK.
7. Utworzenie, konfiguracja i aktywacja konta eBOK następuje po pozytywnej weryfikacji formularza zgłoszeniowego pod względem poprawności danych z treścią umowy sprzedaży ciepła.
8. Po dokonaniu aktywacji na adres mailowy Użytkownika przesłane jest potwierdzenie założenia Konta Użytkownika.
9. W przypadku braku pozytywnej weryfikacji danych zawartych w formularzu zgłoszeniowym Użytkownik drogą mailową otrzyma informację o odmowie utworzenia konta.

§3

III Zasady korzystania z eBOK

1. Korzystanie z eBOK jest nieodpłatne. eBOK dostępny jest dla Użytkowników bez ograniczeń przez całą dobę, z wyjątkiem prowadzenia prac serwisowych.
2. Korzystanie z usług eBOK możliwe jest po zalogowaniu. Do poprawnego zalogowania się, niezbędny jest:
 - a. Login– adres mailowy podany przez Użytkownika podczas rejestracji konta,
 - b. Hasło – ustanowione przez Użytkownika podczas rejestracji.

- c. Użytkownik powinien przechowywać login i hasło w sposób zabezpieczający je przed dostępem osób trzecich.
3. W przypadku zgubienia loginu lub hasła dostępu do eBOK należy na stronie: <https://bok.zec.inowroclaw.pl> wybrać polecenie „Przypomnienie hasła lub loginu”. Następnie wpisać adres e-mail podany podczas rejestracji Konta Użytkownika eBOK. Na ten adres zostanie wysłany e-mail z loginem i instrukcją aktywacji nowego hasła.
4. Po zalogowaniu do eBOK w dowolnym momencie Użytkownik ma możliwość zmiany hasła na inne.
5. Usługi świadczone drogą elektroniczną realizowane przez Dostawcę rzecz Użytkownika, z wykorzystaniem eBOK umożliwiają podgląd m.in.: wystawionych faktur za ciepło i za świadczone usługi, odczytów na licznikach., płatności, salda rozliczeń.
6. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędne dane wprowadzone przez siebie w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane w wyniku tego za pomocą eBOK.
7. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła Użytkownika przez osoby trzecie, jeżeli użycie to wynikało z przyczyn zawinionych przez Użytkownika, w szczególności wskutek nienależytego zabezpieczenia przez Użytkownika dostępu do loginu i hasła przed osobami trzecimi.
8. Dostawca zastrzega sobie możliwość weryfikacji dokumentów potwierdzających dane objęte składanym oświadczeniem na eBOK, w tym umocowania osoby składającej oświadczenie.
9. Dostawca zobowiązuje się do zablokowania dostępu do Konta Użytkownika na pisemny lub elektroniczny wniosek Użytkownika.
10. W przypadku rozwiązania umowy sprzedaży ciepła Dostawca zobowiązuje się do zablokowania dostępu do Konta Użytkownika, a umowa o świadczenie usługi dostępu do eBOK ulega rozwiązaniu bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń.

§ 4

IV Zasady funkcjonowania.

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 16lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. nr 2021 poz. 576 z późniejszymi zmianami).
2. Do prawidłowego przeglądania eBOK zaleca się stosowanie jednej z niżej wymienionych przeglądarek internetowych:
 - a. Internet Explorer w wersji 11 lub wyższej (tylko MS Windows),
 - b. Mozilla Firefox w wersji 38.0 lub wyższej,
 - c. Safari w wersji 8.0 lub wyższej (tylko Mac OS X),
 - d. Google Chrome w wersji 42.0 lub wyższej.Do przeglądania dokumentów wymagany jest program obsługujący dokumenty w formacie PDF (np. Adobe Acrobat Reader).
3. Dostawca zastrzega sobie prawo do zmiany zasad funkcjonowania eBOK lub modyfikacji usług dostępnych w eBOK, a także zawieszania działania usług lub dodawania nowych. O zmianach Użytkownicy zostaną powiadomieni.
4. Dostawca może tymczasowo wstrzymać dostępność do eBOK w celu przeprowadzenia czynności konserwacyjnych. O planowanych przerwach w dostępie do eBOK Dostawca poinformuje Użytkownika.

5. Dostawca ma prawo zablokować dostęp do Konta Użytkownika w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez Użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa. Użytkownik nie może przysyłać treści o charakterze niezgodnym z prawem.
6. Dostawca podejmie wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie eBOK.
7. Zgłoszenie przez Użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: bok@zec.inowroclaw.pl. Reklamacja powinna zostać zgłoszona niezwłocznie. Rozpatrzenie reklamacji nastąpi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż 14 dni od daty wpływu reklamacji. O sposobie rozpatrzenia reklamacji, jak również o przedłużeniu niezbędnego czasu na jej rozpatrzenie (do 30 dni w szczególnie uzasadnionych przypadkach), Użytkownik zostanie poinformowany drogą elektroniczną.
8. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 lipca 2021 roku.