



REGULAMIN KORZYSTANIA Z ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA

Wg normy

ISO 9001
ISO 14001
ISO 50001

Data: 31 marca 2020 r.

Strona 1 z 8

Regulamin korzystania z elektronicznego biura obsługi klienta eBOK

§ 1.

[Przedmiot Regulaminu]

Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 344) Spółka Miejski Zakład Energetyki Ciepłej Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kole ustala regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną.

Postanowienia niniejszego regulaminu Elektronicznego Biura Obsługi Klienta, zwanego dalej „Regulaminem”, określają zakres i zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (dalej jako „eBOK”) udostępnionego na rzecz klientów przez spółkę Miejski Zakład Energetyki Ciepłej Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kole, ul. Przesmyk 1 (dalej także „MZEC”).

§ 2.

[Definicje]

Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

1. **eBOK** - system internetowej obsługi Klienta – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta, dostępny pod adresem <http://www.mzeckolo.pl/>,
2. **Regulamin** - Regulamin korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta,
3. **Klient** – osoba fizyczna, w tym także prowadząca działalność gospodarczą (przedsiębiorca) lub osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej – będąca stroną umowy zawartej z MZEC,
4. **Użytkownik** – Klient lub Reprezentant/Pełnomocnik Klienta, zarejestrowany w eBOK,
5. **Identyfikator** – indywidualny numer przypisany każdemu Klientowi, pozwalający na logowanie się do systemu eBOK,



REGULAMIN KORZYSTANIA Z ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA

Wg normy

ISO 9001
ISO 14001
ISO 50001

Data: 31 marca 2020 r.

Strona 2 z 8

6. **Hasło pierwszego logowania** – ciąg znaków zabezpieczający przed nieuprawnionym dostępem do eBOK, podany przez MZEC w indywidualnej korespondencji z Klientem, wykorzystywany przez Użytkownika w procesie rejestracji w eBOK (powinno zostać w późniejszym czasie zmienione przez Użytkownika na Hasło własne), dalej także jako **Hasło**,
7. **Administrator** – Miejski Zakład Energetyki Ciepłej Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kole, ul. Przesmyk 1.

§ 3.

[Zasady korzystania z eBOK]

1. Korzystanie z usług eBOK jest bezpłatne.
2. Użytkownikiem eBOK może zostać każdy Klient MZEC, posiadający podpisaną umowę sprzedaży ciepła, umowę dzierżawy, umowę najmu, po dokonaniu rejestracji w eBOK, pod warunkiem istnienia technicznych możliwości dokonania rejestracji przez Klienta.
3. Rozpoczęcie korzystania z eBOK oznacza akceptację Regulaminu przez Użytkownika.
4. Użytkownik jest zobowiązany przed rozpoczęciem korzystania z eBOK zapoznać się z Regulaminem oraz przestrzegać jego postanowień.
5. Rozpoczęcie korzystania z eBOK oznacza ponadto, że Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych w zakresie i w celu, jakim jest świadczenie przez MZEC usługi eBOK związanej z zawartymi umowami pomiędzy MZEC, a Klientem. Użytkownik wyraża zgodę na powierzenie przetwarzania tych danych podmiotom zewnętrznym świadczącym na rzecz MZEC bieżącą obsługę serwisu eBOK, bez obowiązku odrębnego informowania Użytkownika o fakcie jej zawarcia.

§ 4.

[Usługi świadczone za pośrednictwem eBOK]

1. Prowadzone w eBOK konta rozliczeń dotyczą wszystkich umów zawartych przez Użytkownika z MZEC. Dla jednego Użytkownika możliwe jest utworzenie jednego konta w systemie eBOK.



REGULAMIN KORZYSTANIA Z ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA

Wg normy

ISO 9001
ISO 14001
ISO 50001

Data: 31 marca 2020 r.

Strona 3 z 8

2. Korzystając z eBOK Użytkownik ma możliwość:
 - a. uzyskania informacji związanych z aktualnymi i archiwalnymi naliczeniami, zgodnie z realizacją umowy /umów z MZEC;
 - b. monitorowanie naliczeń i opłat pobieranych przez MZEC, sprawdzania salda płatności;
 - c. przekazania reklamacji, uwag, wniosków poprzez formularz kontaktowy.
3. W celu zapewnienia regularnych płatności zaleca się logowanie do eBOK i sprawdzanie rachunków, opłat, informacji, co najmniej raz w miesiącu.
4. Dane prezentowane w eBOK mogą być opóźnione do 7 dni ze względu na proces księgowania dokumentów w MZEC.
5. MZEC nie ponosi odpowiedzialności za czas, który musi upłynąć od momentu wpłacenia przez Użytkownika środków na indywidualne konto do momentu ich zaksięgowania.

§ 5.

[Rejestracja, Logowanie do eBOK]

1. Rejestracja Klienta w eBOK następuje poprzez wypełnienie i przesłanie/ przekazanie wyłącznie w formie pisemnej za pomocą następujących kanałów komunikacji:
 - a. Korespondencyjnie na poniższy adres:

Miejski Zakład Energetyki Ciepłej Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
ul. Przesmyk 1
62-600 Koło
 - b. Osobiście – w siedzibie Spółkiwniosku o dostęp do serwisu eBOK. Wniosek można pobrać ze strony <http://www.mzeckolo.pl/> lub pobrać w siedzibie Spółki (Załącznik nr 2 - Wniosek o utworzenie konta eBOK).
2. Logowanie do eBOK wymaga dokonania rejestracji Użytkownika i aktywacji konta Użytkownika.
3. W celu dokonania rejestracji Użytkownika, MZEC udostępnia pisemnie Identyfikator i Hasło pierwszego logowania. Identyfikator oraz hasło przesyłane są pocztą w odrębnych kopertach.



REGULAMIN KORZYSTANIA Z ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA

Wg normy

ISO 9001
ISO 14001
ISO 50001

Data: 31 marca 2020 r.

Strona 4 z 8

4. Identyfikator i Hasło pierwszego logowania może otrzymać wyłącznie Klient MZEC lub osoba pisemnie upoważniona przez Klienta.
5. Zaleca się, aby po otrzymaniu Identyfikatora i Hasła pierwszego logowania, Użytkownik niezwłocznie zarejestrował się na stronie internetowej <http://www.mzeckolo.pl/>, w zakładce eBOK.
6. Po dokonaniu rejestracji za pośrednictwem uzyskanego od MZEC Identyfikatora i Hasła pierwszego logowania, Użytkownik powinien w celach bezpieczeństwa zmienić Hasło pierwszego logowania na Hasło własne (zalecane).
7. Kolejne logowanie następuje poprzez wpisanie Identyfikatora oraz aktualnego Hasła.
8. Po zalogowaniu do eBOK w dowolnym momencie Użytkownik ma możliwość zmiany hasła na inne.
9. Użytkownik zobowiązany jest do zachowania środków ostrożności zapobiegających zgubieniu lub kradzieży jego Identyfikatora oraz Hasła oraz zobowiązuje się do nieudostępniania ich osobom nieupoważnionym.
10. W przypadku podejrzenia, że Identyfikator oraz Hasło posiada osoba nieupoważniona, Użytkownik zobowiązany jest do natychmiastowej zmiany hasła.
11. W przypadku zapomnienia lub zaginięcia hasła Użytkownik może przesłać prośbę o wygenerowanie nowego hasła.
12. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez Użytkownika Identyfikatora oraz Hasła osobom nieupoważnionym.
13. W przypadku rozwiązania umowy sprzedaży ciepła, umowy dzierżawy, umowy najmu, MZEC zobowiązuje się do zablokowania dostępu do eBOK – Konta Użytkownika, a umowa o świadczenie usługi dostępu do eBOK ulegnie rozwiązaniu bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń.
14. Administrator zobowiązuje się do zablokowania dostępu do Konta Użytkownika na pisemny lub elektroniczny wniosek Użytkownika.
15. Użytkownicy zobowiązani są:
 - a. postępować zgodnie z instrukcjami korzystania z eBOK umieszczonymi na stronie internetowej i niniejszym Regulaminie,
 - b. nie przenosić na osoby trzecie swojego prawa do korzystania z eBOK oraz nie umożliwiać osobom trzecim korzystania ze swojego konta w eBOK; przenoszenie na osoby trzecie prawa do korzystania z eBOK oraz podawanie takim



REGULAMIN KORZYSTANIA Z ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA

Wg normy

ISO 9001
ISO 14001
ISO 50001

Data: 31 marca 2020 r.

Strona 5 z 8

osobom Identyfikatora oraz Hasła następuje na wyłączną odpowiedzialność Użytkownika,

- c. każdorazowo po zakończeniu korzystania z eBOK wylogować się z niego, poprzez kliknięcie przycisku Wyloguj,
- d. każdorazowo informować MZEC o przypadkach zauważonych nieprawidłowości, próbach nieuprawnionego korzystania z eBOK oraz zgłaszać zaistniałe problemy związane z korzystaniem z eBOK pod właściwymi numerami telefonu.

§ 6.

[Ogólne warunki działania serwisu eBOK]

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 2004 r. Prawo telekomunikacyjne Dz. U. nr 171 poz. 1800 z późniejszymi zmianami).
2. Do prawidłowego działania e-BOK wymagana jest dowolna przeglądarka internetowa lub odpowiednia aplikacja umożliwiająca wyświetlanie na ekranie komputera dokumentów HTML z włączoną opcją akceptowania plików cookies oraz program służący do odczytywania plików w formacie PDF.
3. Serwis eBOK jest dostępny dla Użytkowników 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji systemu informatycznego.
4. MZEC podejmie wszelkie możliwe i rozsądne ekonomicznie i organizacyjnie działania, aby zapewnić poprawne funkcjonowanie eBOK oraz zobowiązuje się usunąć w technicznie możliwym i rozsądnym ekonomicznie terminie nieprawidłowości w jego działaniu.
5. Administrator może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować usługi dostępne w eBOK, a także rozszerzyć lub zawieszać ich działanie oraz dodawać nowe usługi.
6. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania eBOK.



**REGULAMIN KORZYSTANIA
Z ELEKTRONICZNEGO BIURA
OBSŁUGI KLIENTA**

Wg normy

ISO 9001
ISO 14001
ISO 50001

Data: 31 marca 2020 r.

Strona 6 z 8

7. Administrator nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za:
- sposób wykorzystywania konta w eBOK przez Użytkownika i jakiegokolwiek szkody i straty powstałe w wyniku korzystania z eBOK, w tym także szkody i straty wyrządzone osobom trzecim,
 - jakiegokolwiek negatywne skutki czy szkody powstałe w wyniku pobrania i wykorzystania przez Użytkownika jakichkolwiek materiałów dostępnych w eBOK,
 - jakiegokolwiek szkody materialne i niematerialne, będące następstwem: niezgodnego z prawem wykorzystywania konta w eBOK, w tym również za szkody wyrządzone osobom trzecim, nieprzestrzegania przez Użytkowników postanowień niniejszego Regulaminu lub innych przepisów, ujawnienia Identyfikatorów i Haseł dostępu.
 - szybkość przesyłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.
8. Administrator nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań, w szczególności wynikających z niniejszego Regulaminu, jeżeli takie niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań powstało na skutek Siły Wyższej lub działania albo zaniechania Użytkownika lub osób trzecich, za których działania lub zaniechania odpowiedzialność ponosi Użytkownik. Dla potrzeb niniejszego Regulaminu Siła Wyższa oznacza zdarzenie nadzwyczajne, zewnętrzne, którego nie można było przewidzieć i któremu nie można było zapobiec przy wykorzystaniu rozsądnych i ekonomicznie uzasadnionych środków.
9. Administrator zastrzega sobie prawo zaprzestania lub też czasowego zaprzestania udostępniania eBOK.

§ 7.

[Rezygnacja z usługi eBOK]

- Użytkownik ma prawo do rezygnacji z korzystania z usługi eBOK w dowolnym momencie, a w szczególności, gdy nie zaakceptuje zmian wprowadzonych do Regulaminu.
- Użytkownik jest zobowiązany do pisemnego zawiadomienia Administratora o rezygnacji z korzystania z usługi eBOK (Załącznik nr 3 - Oświadczenie o rezygnacji



REGULAMIN KORZYSTANIA Z ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA

Wg normy

ISO 9001
ISO 14001
ISO 50001

Data: 31 marca 2020 r.

Strona 7 z 8

- z usługi eBOK). Administrator zaprzestanie świadczenia usługi eBOK po dokonaniu weryfikacji zgłoszenia rezygnacji.
3. W przypadku rozwiązania obowiązujących umów Administrator zablokuje dostęp do konta Klienta po upływie 3 miesięcy od daty rozwiązania ostatniej umowy.
 4. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta Użytkownika w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa lub w przypadku powzięcia wiadomości, iż dostęp do konta uzyskała osoba nieuprawniona.
 5. Powiadomienie o rezygnacji świadczenia usługi eBOK następuje przez pisemne oświadczenie Administratora, wysłane za pomocą listu poleconego pod wskazany przez Użytkownika adres korespondencyjny lub złożone w siedzibie Miejskiego Zakładu Energetyki Ciepłej Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością.
 6. Rezygnacja świadczenia usługi EBOK skutkuje brakiem dostępu do serwisu EBOK.

§ 8.

[Dane osobowe Użytkowników, kontakt z Użytkownikiem]

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika eBOK jest Miejski Zakład Energetyki Ciepłej Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kole przy ulicy Przesmyk 1, NIP 666-10-05-055, REGON 310219626, reprezentowany przez Zarząd, telefon: 63 26 17 010, adres email do korespondencji: sekretariat@mzeckolo.pl lub do Inspektora Ochrony Danych: iod@mzeckolo.pl.
2. Dane osobowe Użytkownika eBOK będą przetwarzane w celu prawidłowej realizacji niniejszej usługi polegającej na umożliwieniu zarejestrowanym Klientom Miejskiego Zakładu Energetyki Ciepłej Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kole 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.
3. Dane osobowe podane dobrowolnie przez Użytkownika podczas procesu rejestracji do systemu eBOK są przetwarzane przez Administratora, w celach wskazanych § 3 pkt 5 Regulaminu, zgodnie z Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku



**REGULAMIN KORZYSTANIA
Z ELEKTRONICZNEGO BIURA
OBSŁUGI KLIENTA**

Wg normy

ISO 9001
ISO 14001
ISO 50001

Data: 31 marca 2020 r.

Strona 8 z 8

z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej RODO).

4. MZEC będzie kierować korespondencję do Użytkownika związaną z eBOK na adres e-mail podany przez Użytkownika, -na adres zamieszkania Użytkownika lub na numer telefonu Użytkownika, o ile został przez niego wskazany.

§ 9.

[Zmiany Regulaminu]

Miejski Zakład Energetyki Ciepłej Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kole zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu bez konieczności uzyskiwania zgody Użytkownika.

Zmiana wchodzi w życie poprzez opublikowanie na stronie internetowej MZEC oraz w eBOK.

§ 10.

[Zapisy końcowe]

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 31 marca 2020 roku. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego.
2. Wszelkie sprawy sporne wynikłe na tle realizacji Regulaminu rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny.

Załączniki:

Załącznik nr 1 - Obowiązek informacyjny wynikający z art. 13 RODO

Załącznik nr 2 – Wniosek o utworzenie konta eBOK

Załącznik nr 3– Oświadczenie o rezygnacji z usługi eBOK