

Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta Miejskiego Zakładu Energetyki Ciepłej „EKOTERM” Sp. z o.o. w Żywcu

I. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta **MZEC „EKOTERM” Sp. z o.o. w Żywcu**, w szczególności zasady zakładania, udostępniania i wykorzystywania indywidualnego konta Klienta.
2. **Zaakceptowanie regulaminu oznacza wyrażenie zgody na zapisy w Regulaminie i nie wymaga dodatkowej umowy.**
3. Pojęcia użyte w regulaminie oznaczają:
 - a. **EKOTERM** - Miejski Zakład Energetyki Ciepłej „EKOTERM” Spółka z o.o. z siedzibą w Żywcu przy ul. Folwark 14, dane rejestrowe: Sąd Rejonowy w Bielsku-Białej, VIII Wydział Gospodarczy KRS, numer KRS: 0000044329, numer NIP 553-010-22-60.
 - b. **Odbiorca/ Klient** - osoba fizyczna, w tym także prowadząca działalność gospodarczą (przedsiębiorca), lub osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej - będąca stroną zawartej z MZEC „EKOTERM” Sp. z o. o. umowy na dostarczanie i sprzedaż ciepła.
 - c. **Użytkownik eBOK** – Odbiorca/ Klient zarejestrowany w eBOK lub upoważniony przedstawiciel Użytkownika zarejestrowanego w eBOK posiadający login oraz hasło.
 - d. **eBOK** - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta EKOTERM - bezpłatny serwis internetowy ułatwiający kontakt ze Spółką, dostępny pod adresem: www.ekoterm.ig.pl zakładka **eBOK** pod zakładką **logowanie**.
 - e. **Regulamin** - Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta EKOTERM w Żywcu, określa zakres usług, zasady dostępu do oprogramowania eBOK i rezygnacji z usług eBOK i zmiany danych Użytkownika eBOK, zasady odpowiedzialności stron, wymagania techniczne, zasady ochrony danych osobowych oraz postępowanie reklamacyjne.
 - f. **Login** – kod prezentowany na fakturach, który umożliwia Użytkownikowi dostęp do eBOK
 - g. **Hasło** – hasło dostępowe do eBOK

II. Rejestracja w systemie eBOK

1. Użytkownikiem usługi eBOK w EKOTERM może być wyłącznie Klient będący stroną umowy na dostarczanie i sprzedaż ciepła.
2. Przystąpienie do wykonywania umowy następuje z chwilą aktywacji dostępu do Serwisu eBOK.
3. Udostępnienie Klientowi usługi następuje po spełnieniu łącznie przez Klienta poniższych warunków:
 - zaakceptował regulamin i wyraził zgodę na przetwarzanie danych osobowych,
 - zalogował się do systemu poprzez wpisanie prawidłowego loginu i hasła.
4. Korzystanie z Elektronicznego Biura obsługi Klienta eBOK będzie możliwe po przeprowadzeniu „aktywacji konta”.
5. Procedura aktywacji konta :
 - 1) wejście na stronę : <http://www.ekoterm.ig.pl> w zakładkę eBOK, pod zakładką logowanie.
 - 2) wypełnienie formularza rejestracji konta eBOK, przez podanie poprawnych danych - imię i nazwisko lub nazwa Odbiorcy, kod nabywcy widoczny na fakturze, nr umowy ES, kwota ostatniej faktury ES, e-mail do komunikacji z eBOK.
 - 3) odebranie maila na podany podczas rejestracji adres e-mail, zawierający link aktywacyjny i jednorazowe hasło.
 - 4) zalogowanie się do systemu eBOK oraz zmiana hasła na własne.
6. Na podstawie poprawnie zweryfikowanego formularza rejestracji konta eBOK Użytkownikowi, w terminie do 3 dni roboczych przyznany zostaje dostęp do eBOK.
7. Klient eBOK po otrzymaniu linku aktywacyjnego przy pierwszym logowaniu zmienia hasło dostępu. Należy upewnić się, że wiadomość została wysłana z konta ebok@ekoterm.ig.pl. Od tego momentu uzyskał dostęp do eBOK.
8. W przypadku braku akceptacji formularza rejestracji konta eBOK, na adres email podany w formularzu zostanie wysłana wiadomość z adresu ebok@ekoterm.ig.pl o przyczynie odrzucenia wniosku.
9. Należy unikać korzystania z eBOK z nieznanymi urządzeniami, np. komputerów w kawiarenkach internetowych.
10. Połączenie z eBOK jest bezpieczne.
11. Dla użytkowników usługi e-faktura (wysyłanie faktur na adres email) akceptacja regulaminu eBOK powoduje, że adres email do e-faktury jest adresem podczas rejestracji usługi eBOK.

III. Rezygnacja z dostępu do konta eBOK:

1. Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z eBOK. Może to zrobić wszystkimi dostępnymi kanałami kontaktu:
 - a) pisemnie na adres: MZEC EKOTERM ul. Folwark 14, 34-300 Żywiec,
 - b) telefonicznie – pod nr 33 860 49 66,
 - c) poprzez wysłanie e-maila z adresu podanego w formularzu rejestracyjnym.
 - d) osobiście w EKOTERM ul. Folwark 14, 34-300 Żywiec.
2. Rezygnacja, o której mowa w ust. 1, nie obciąża Klienta żadnymi kosztami. Po rezygnacji z eBOK Klient nie będzie miał już dostępu zarówno do nowych, jak i archiwalnych e-faktur, a MZEC „EKOTERM” Sp. z o.o. przestaje dla Państwa świadczyć usługi drogą elektroniczną. Rezygnacja z eBOK nie oznacza wypowiedzenia przez Odbiorcę Umowy.

IV. Zakres usług poprzez eBOK

1. Dostęp do elektronicznej formy informacji w zakresie rozliczeń i wystawionych faktur.
2. Uzyskanie informacji związanych z aktualnymi i archiwalnymi rozliczeniami,

V. Wymagania techniczne:

Do prawidłowego działania eBOK wymagane są:

- a) dostęp do Internetu,
- b) przeglądarka internetowa obsługująca protokół SSL.

VI. Odpowiedzialność Stron:

1. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z eBOK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, przyjętymi normami społeczno-obyczajowymi oraz zgodnie z Regulaminem.
2. EKOTERM nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z udostępnienia przez Użytkownika eBOK osobom trzecim loginu i hasła, podania błędnych danych oraz za sposób, w jaki korzystają z eBOK.
3. Użytkownik eBOK zobowiązany jest zabezpieczyć login i hasło przed dostępem osób trzecich i ponosi pełną odpowiedzialność za:
 - a. udostępnienie hasła i loginu osobom trzecim,
 - b. inne skutki wynikające z nieprzestrzegania zasad bezpieczeństwa w administrowaniu i udostępnianiu danych.

VII. Zasady ochrony danych osobowych w związku ze świadczeniem usług drogą elektroniczną.

1. MZEC „EKOTERM” Sp. z o. o. w Żywcu jest administratorem danych osobowych Użytkownika eBOK, podanych przy rejestracji do eBOK. Dane osobowe Użytkowników eBOK są przetwarzane z zachowaniem przepisów prawa i odpowiednich środków bezpieczeństwa spełniających wymagania przepisów prawa.
2. EKOTERM może przetwarzać następujące dane osobowe Użytkownika eBOK, niezbędne do nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego między nimi:
 - 1) Imię i Nazwisko lub Nazwa Odbiorcy
 - 2) Kod Nabywcy widoczny na fakturze
 - 3) Nr umowy
 - 4) dane z faktury
 - 5) e-mail do komunikacji z eBOK
3. W celu realizacji umów lub dokonania innej czynności prawnej z Użytkownikiem eBOK, EKOTERM może przetwarzać inne dane niezbędne ze względu na właściwość świadczonej usługi lub sposób jej rozliczenia.
4. EKOTERM wyróżnia i oznacza te spośród danych, o których mowa w ust. 2, jako dane, których podanie jest niezbędne do świadczenia usługi drogą elektroniczną.
5. EKOTERM może przetwarzać dane Użytkownika eBOK podane w związku z rejestracją do eBOK w celu zapewnienia właściwej obsługi eBOK oraz w celu dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami.
6. EKOTERM może przetwarzać następujące dane charakteryzujące sposób korzystania przez Użytkownika eBOK z usługi świadczonej drogą elektroniczną (dane eksploatacyjne):
 - a. oznaczenia identyfikujące Użytkownika eBOK nadawane na podstawie danych, o których mowa w ust. 1;
 - b. oznaczenia identyfikujące zakończenie sieci telekomunikacyjnej lub system teleinformatyczny, z którego Użytkownik eBOK;

- c. informacje o rozpoczęciu, zakończeniu oraz zakresie każdorazowego korzystania z usługi świadczonej drogą elektroniczną;
 - d. informacje o skorzystaniu przez Użytkownika eBOK z usług świadczonych drogą elektroniczną.
7. EKOTERM nieodpłatnie udostępnia dane, o których mowa w ust. 1–5, organom państwa uprawnionym na podstawie odrębnych przepisów na potrzeby prowadzonych przez nie postępowań.
 8. Użytkownikowi eBOK przysługuje prawo do wglądu w swoje dane osobowe oraz prawo ich poprawiania.

VIII. Postępowanie reklamacyjne

1. Klient ma prawo do składania reklamacji. Reklamacje zgłaszane są pisemnie ul. Folwark 14, 34-300 Żywiec, bądź drogą elektroniczną na adres ebok@ekoterm.ig.pl z adresu email podanego podczas rejestracji.
2. Potwierdzenie przyjęcia przez Spółkę zgłoszenia reklamacyjnego nastąpi poprzez wysłanie drogą elektroniczną wiadomości z adresu ebok@ekoterm.ig.pl na adres e-mail podany przez użytkownika eBOK w formularzu rejestracyjnym.
3. W razie stwierdzenia przez Klienta nieprawidłowości w funkcjonowaniu systemu eBOK, powinien on niezwłocznie przekazać reklamację, zawierającą opis stwierdzonych nieprawidłowości oraz oczekiwany sposób załatwienia reklamacji. EKOTERM może się zwrócić do Klienta o przedstawienie dodatkowych informacji, niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.

IX. Postanowienia końcowe.

1. EKOTERM zastrzega możliwość modyfikacji usług dostępnych poprzez eBOK zawieszania ich działania, dodawania nowych usług.
2. EKOTERM zastrzega sobie prawo przerw w dostępie do eBOK, związanych z pracami konserwacyjnymi i aktualizacjami. Informacje o planowanych przerwach lub nieplanowanych awariach platformy będą dostępne na stronie www.ekoterm.ig.pl w zakładce eBOK
3. eBOK posługuje się czasem zgodnym z czasem na terenie Polski.
4. eBOK udostępniany jest bezpłatnie – 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
5. Regulamin do wglądu jest dostępny na stronie www.ekoterm.ig.pl w zakładce eBOK w pod zakładce Regulamin.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01-06-2022 roku.
7. EKOTERM zastrzega sobie prawo do zmian w treści Regulaminu. W przypadku dokonania zmiany w regulaminie, EKOTERM poinformuje o tym niezwłocznie Użytkowników eBOK poprzez publikację jednolitego tekstu Regulaminu na stronie internetowej Spółki w zakładce eBOK pod zakładka Regulamin.
8. W przypadkach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, zastosowane będą postanowienia w szczególności:
 - a. Kodeksu cywilnego,
 - b. Prawa Energetycznego,
 - c. Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.