

# **Regulamin elektronicznego Biura Obsługi Klienta ZEC Sp. z o.o.**

## **§ 1 Postanowienia ogólne**

1. Regulamin określa zasady korzystania z elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK), w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystywania indywidualnego konta użytkownika.
2. Serwis eBOK jest własnością ZEC Spółka z o.o. z siedzibą w Pabianicach przy ul. św. Rocha 8, działającą na podstawie wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi Śródmieścia w Łodzi, Wydział XX Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000252860, posiadającym NIP: 731-193-22-70
3. Dostęp do eBOK możliwy jest poprzez stronę internetową <http://zec.pabianice.pl> zakładka eBOK lub bezpośrednio przez subdomenę <https://ebok.zec.pabianice.pl>

## **§ 2 Pojęcia i definicje użyte w regulaminie**

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
  - eBOK – elektroniczne Biuro Obsługi Klienta,
  - Administrator – Zakład Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. w Pabianicach,
  - Odbiorca – osoba fizyczna lub prawna będąca stroną zawartej z ZEC Sp. z o.o. umowy kompleksowej na dostarczanie ciepła,
  - Użytkownik – Odbiorca zarejestrowany w elektronicznym Biurze Obsługi Klienta (eBOK), posiadający login i hasło,
  - Login – numer kontrahenta, który ZEC Sp. z o.o. nadaje każdemu Odbiorcy usług,
  - Hasło – ciąg znaków zapewniający Użytkownikowi wyłączność dostępu do eBOK. Hasło musi składać się z minimum 10 znaków alfanumerycznych (hasło musi zawierać małą i dużą literę, cyfrę oraz znak specjalny) i nie może zawierać polskich znaków (ą, ł, itp.),
  - Spółka – Zakład Energetyki Ciepłej Sp. z o.o.

## **§ 3 Rejestracja**

1. Warunkiem koniecznym do skorzystania z usług oferowanych Odbiorcom za pomocą serwisu eBOK jest zapoznanie się i akceptacja niniejszego Regulaminu.
2. System eBOK prezentuje następujące dane osobowe Klienta: imię i nazwisko, adres korespondencyjny, adres elektroniczny (e-mail).
3. Login i hasło pierwszego logowania zostaną wysłane do Użytkownika za pośrednictwem poczty tradycyjnej w terminie 14 dni od uruchomienia usługi eBOK.
4. Po zalogowaniu do eBOK w dowolnym momencie Użytkownik może zmienić hasło. (podczas pierwszego logowania do eBOK system wymusi zmianę hasła na dowolne wymyślone przez użytkownika zgodnie z polityką hasła- §2 ust. 1).
5. Użytkownik zobowiązany jest przechowywać login i hasło w sposób zabezpieczający je przed dostępem osób trzecich. Użytkownik ponosi całkowitą

odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do serwisu eBOK przez osoby trzecie.

#### **§ 4 Korzystanie z usług eBOK**

1. Korzystanie z usług eBOK jest nieodpłatne.
2. Administrator stosuje techniczne i organizacyjne środki zapewniające zabezpieczenie danych przed nieuprawnionym dostępem. Połączenie między stronami jest szyfrowane przy wykorzystaniu technologii SSL/HTTPS.
3. Użytkownikiem systemu eBOK może zostać każdy Odbiorca, który posiada aktualną Umowę kompleksową na dostarczanie ciepła i zaakceptuje niniejszy Regulamin.
4. System eBOK jest własnością Administratora.
5. Funkcjonowanie systemu eBOK nadzoruje Administrator.
6. Do prawidłowego i bezpiecznego przeglądania systemu eBOK zaleca się stosowanie aktualnych wersji przeglądarek internetowych – Microsoft Edge, Mozilla FireFox, Chrome, Opera (przeglądarki ogólnodostępne).
7. Do podglądu treści dokumentów (faktur, umów) wymagany jest program do odczytu plików PDF: Acrobat Reader lub równoważny.
8. Użytkownik ma prawo w każdej chwili zrezygnować z korzystania z usługi eBOK poprzez złożenie dyspozycji odwołania w formie pisemnej na adres korespondencyjny Spółki, w formie elektronicznej na e-mail: [zec@zec.pabianice.pl](mailto:zec@zec.pabianice.pl) bądź poprzez złożenie oświadczenia w siedzibie Spółki. (formularz rezygnacji z e-faktury i eBOK).
9. Użytkownik może korzystać z następujących usług:
  - a) przeglądać swoje dane kontaktowe,
  - b) przeglądać wystawione faktury i specyfikacje do faktur, dokonane zapłaty oraz stan salda na koncie rozrachunkowym, pobrać obraz faktury i specyfikacji do faktury,
  - c) otrzymywać wiadomości wysyłane przez Administratora,
  - d) zapoznać się ze stosowanymi cenami oraz stawkami za ciepło.
10. Usługi związane z korzystaniem z faktur w formie elektronicznej są świadczone po wyrażeniu przez Odbiorcę zgody na e-fakturę, zgodnie z zasadami wystawiania i udostępniania faktur elektronicznych w ZEC Sp. z o.o.

#### **§ 5 Zasady funkcjonowania eBOK**

1. Administrator zastrzega sobie prawo do zmiany zasad funkcjonowania eBOK.
2. Administrator zastrzega sobie prawo do rezygnacji ze świadczenia usług eBOK, ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
  - a) rozwiązania bądź wygaśnięcia Umowy kompleksowej na dostarczanie ciepła pomiędzy ZEC Sp.z o.o. a Odbiorcą,
  - b) w przypadku stwierdzenia korzystania z konta w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami powszechnie obowiązującego prawa.

3. Administrator podejmie wszelkie dostępne mu działania, aby zapewnić poprawne funkcjonowanie eBOK.
4. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu i hasła Użytkownika przez osoby trzecie.
5. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szybkość przesyłania danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych oraz łączy transmisyjnych.
6. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn zawinionych przez Użytkownika w związku z korzystaniem przez niego z eBOK.
7. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonania przerw technicznych w korzystaniu z eBOK bez wcześniejszego zawiadomienia w przypadku nagłej konieczności przeprowadzenia prac niezbędnych do zapewnienia bezpieczeństwa eBOK.
8. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji dotyczących dostępu oraz funkcjonowania eBOK. Reklamacje należy składać na piśmie w siedzibie Spółki lub wysyłając drogą elektroniczną na adres email: [zec@zec.pabianice.pl](mailto:zec@zec.pabianice.pl) Spółka rozpatruje reklamację dotyczącą dostępu oraz funkcjonowania eBOK bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od daty otrzymania przez Spółkę pisma lub e-mail, chyba że rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności wyjaśniających.
9. Informacje uzyskane za pośrednictwem eBOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez Administratora postanowień umowy kompleksowej na dostarczanie ciepła, w szczególności błędnych rozliczeń. W przypadku, gdy informacje uzyskane przez Użytkownika za pośrednictwem eBOK są jego zdaniem nieprawidłowe, zobowiązany jest on pisemnie lub telefonicznie zgłosić reklamację do Administratora.

## **§ 6 Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nie uregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy obowiązującego prawa, w szczególności przepisy kodeksu cywilnego.
2. Wszystkie kwestie sporne będą rozwiązywane w pierwszej kolejności w drodze obustronnych negocjacji i polubownego porozumienia, a w przypadku braku kompromisu – przez właściwy sąd powszechny.
3. Załącznikiem nr 1 do niniejszego regulaminu jest „Informacja o przetwarzaniu danych osobowych”.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem opublikowania go na stronach internetowych ZEC Sp. z o.o.