

Zakład Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. w Wałczu

ul. Budowlanych 9/4,

78-600 Wałcz

Regulamin

Elektronicznego Biura Obsługi Klienta

obowiązujący

w Zakładzie Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. w Wałczu

Wałcz, dnia 01.07.2022 r.

Regulamin korzystania z usług eBOK

Rozdział I. DEFINICJE

Rozdział II. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Rozdział III. USŁUGI OFEROWANE ZA POŚREDNICTWEM eBOK

Rozdział IV. AKTYWACJA USŁUGI

Rozdział V. KORZYSTANIE Z USŁUGI

Rozdział VI. REKLAMACJE

Rozdział VII. ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI

Rozdział VIII. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Rozdział I

ZEC Wałcz – Zakład Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. w Wałczu (78-600 Wałcz), przy ul. Budowlanych 9/4, wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS **0000095113**, NIP **765-14-58-778**, o kapitale zakładowym w wysokości 7 438 309,20 zł (słownie: siedem milionów czterysta trzydzieści osiem tysięcy trzysta dziewięć złotych 20/100).

eBOK – funkcjonalność udostępniona przez ZEC Wałcz za pośrednictwem strony internetowej www.zec-walcz.pl zapewniająca Klientom dostęp do konta.

Dokumenty - dokumenty dostarczane Klientom przez ZEC Wałcz za pośrednictwem eBOK, inne niż Faktura oraz Faktura elektroniczna, w szczególności: wezwania do zapłaty, zawiadomienia, zmiany w taryfach i cennikach stosowanych przez ZEC Wałcz, zmiany Ogólnych Warunków Umowy, zmiany warunków Umowy i inne związane z Umową.

Faktura - faktura VAT w rozumieniu przepisów ustawy o podatku od towarów i usług, faktura rozliczeniowa, a także duplikat faktury VAT lub korekta faktury VAT, wystawiane przez ZEC Wałcz na rzecz Klientów z tytułu zawartej Umowy.

Faktura elektroniczna, inaczej **e-faktura**, jest dokumentem elektronicznym, który posiada wszystkie cechy tradycyjnej faktury w wersji papierowej. Jest ona jednak wystawiana w formie cyfrowej i przekazywana w dowolnym formacie elektronicznym.

Klient - Konsument lub podmiot prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą, jak również osoby fizyczne prowadzące jednoosobowe działalności gospodarcze działające wspólnie w formie spółki cywilnej (przedsiębiorca) albo osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej pobierający energię ciepłą, będący stroną Umowy zawartej z ZEC Wałcz.

Konsument - Zgodnie z art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny, „konsumentem jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą bądź zawodową”.

Konto - indywidualne konto Klienta udostępnione w ramach eBOK, do którego ma dostęp tylko Użytkownik. Konto Klienta zawiera m.in. przypisane do danego Klienta dane i informacje dotyczące rozliczeń i umów zawartych pomiędzy Klientem a ZEC Wałcz oraz Dokumenty.

Użytkownik - zarejestrowany w eBOK Klient będący osobą fizyczną albo reprezentant Klienta będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną.

Identyfikator – numer Klienta (ID Odbiorcy), który nadany jest przez ZEC Wałcz, dostępny również na fakturze.

Hasło - ciąg znaków zabezpieczający przed nieuprawnionym dostępem do eBOK, kombinacja min. z 7 znaków (w tym przynajmniej 1 duża litera, 1 cyfra oraz 1 znak specjalny).

Usługa - określona niniejszym Regulaminem. Usługa polegająca na udostępnianiu Klientom przez ZEC Wałcz Dokumentów w postaci elektronicznej za pośrednictwem eBOK oraz możliwości wglądu do danych Klienta

Ustawa - ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz.U z 2020 r. poz. 344).

Administrator – ZEC Wałcz, który nadzoruje prace i funkcjonowanie eBOK i jest odpowiedzialny za zarządzanie oraz jego poprawne funkcjonowanie i wykonanie Usługi.

Adres mailowy Administratora - adres mailowy sekretariat@zec-walcz.pl, za pomocą którego Użytkownik może się skontaktować z Administratorem w sprawach związanych z Usługą lub Umową.

Adres mailowy Użytkownika - adres mailowy Użytkownika, za pomocą którego Administrator może się skontaktować z Użytkownikiem w sprawach związanych z Usługą lub Umową.

Rozdział II

1. Niniejszy Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta, zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną poprzez wykorzystanie Platformy eBOK. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej pod adresem www.zec-walcz.pl oraz w siedzibie ZEC Wałcz.
2. Niniejszy Regulamin został opracowany na podstawie art. 8 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Regulamin wchodzi w życie w dniu jego opublikowania na stronie www.zec-walcz.pl.
4. Wyrażenie zgody na podstawie regulaminu przy uruchomieniu usługi jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków tego regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze Spółką bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy. Korzystanie z Platformy eBOK jest możliwe tylko przez Użytkowników eBOK, którzy zaakceptowali aktualną wersję Regulaminu.
5. ZEC Wałcz zastrzega sobie możliwość zmiany Regulaminu, w tym zaprzestania świadczenia Usługi. ZEC Wałcz może dokonywać zmian postanowień regulaminu w zakresie:
 - zmian funkcjonalności Usługi,
 - zmian wynikających z aktów prawnych wpływających na kształt Usługi,
 - zmiany w systemach teleinformatycznych tj. w systemach bilingowych, na bazie których funkcjonuje eBOK,
 - zmian w obowiązujących taryfach lub wejścia w życie nowej taryfy mających zastosowanie w rozliczeniach z Klientami,
 - zamiaru zakończenia świadczenia Usługi przez ZEC Wałcz.
6. Minimalna wymagana rozdzielczość ekranu do poprawnego działania Platformy eBOK to 800x600. Przy korzystaniu z Platformy eBOK zaleca się używanie następujących przeglądarek:
 - Internet Explorer 10.x
 - Mozilla Firefox 15.x
 - Opera 12.x
 - Chrome 2.x
7. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane, Administrator eBOK nie gwarantuje poprawności pracy eBOK. Do prawidłowego działania usług eBOK zawartych niezbędne jest posiadanie oprogramowania do odczytywania plików PDF.
8. Dostęp do eBOK możliwy jest poprzez stronę internetową www.zec-walcz.pl.
9. Administrator eBOK nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne, błędy, ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta Użytkownik eBOK, a które uniemożliwiają korzystanie z Platformy eBOK.

Rozdział III

1. Użytkownik może korzystać z następujących usług eBOK:
 - przeglądu informacji o aktualnych i archiwalnych rozliczenia wynikających z realizacji Umowy,
 - podglądu historii zużycia energii cieplnej,
 - przekazania poprzez zgłoszenie spraw dotyczących reklamacji, wniosków.
2. Do celów świadczenia Usługi niezbędny będzie numer Klienta.
3. W związku z ciągłym rozwojem Platformy eBOK, zakres funkcjonalny może ulegać modyfikacjom. Informacje o modyfikacjach będą publikowane na stronie internetowej Spółki www.zec-walcz.pl i nie wymagają zmiany Regulaminu.
4. Korzystanie z Platformy eBOK jest bezpłatne.
5. Rezygnacja z korzystania z usług eBOK powoduje automatyczną rezygnację z otrzymywania e-Faktur i tym samym akceptację otrzymania faktur w formie papierowej. Rezygnacja korzystania z eBOK nie oznacza rozwiązania zawartych umów o świadczenie innych usług.

Rozdział IV

1. Aktywacja przez Klienta Usługi w eBOK następuje za pośrednictwem kontaktu z siedzibą Spółki bądź drogą elektroniczną na adres sekretariat@zec-walcz.pl. Do poprawnego przeprowadzenia rejestracji wymagane jest posiadanie:
 - numer Klienta, który pełnić będzie rolę Loginu / Identyfikatora,
 - zdefiniowanego hasła Użytkownika.
2. Po pierwszym zalogowaniu do eBOK, Użytkownik powinien zmienić wygenerowane hasło na własne.
3. W przypadku gdy użytkownik zapomni Hasła dostępu do Platformy eBOK, na stronie logowania powinien skontaktować się Administratorem, który automatycznie wygeneruje nowe, tymczasowe hasło. Hasło tymczasowe winno być zmienione na własne po zalogowaniu użytkownika do systemu.
4. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć swój Login oraz Hasło przed dostępem osób nieuprawnionych. Dane na koncie są aktualne na dzień poprzedni.
5. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Klienta z listy Użytkowników eBOK na każde jego żądanie zgłoszone za pośrednictwem poczty elektronicznej na Adres mailowy Administratora, albo przez eBOK. Żądanie usunięcia danych jest równoznaczne z wypowiedzeniem Regulaminu.

Rozdział V

1. Platforma eBOK jest dostępna 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 lub innych prac związanych z systemem informatycznym.
2. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta Użytkownika w wypadku trzech nieudanych prób logowania do eBOK.

Rozdział VI

1. Użytkownicy są uprawnieni do składania reklamacji dotyczących działania eBOK. Reklamacje powinny być kierowane do Administratora poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny w eBOK, pod numerem telefonu 67 258 50 32 oraz korespondencyjnie na adres Spółki. Reklamujący zobowiązany jest przytoczyć wszystkie okoliczności uzasadniające reklamację. Nieprzytoczenie wszelkich okoliczności może skutkować wydłużeniem rozpatrywania reklamacji lub jej oddaleniem.
2. ZEC Wałcz rozpatruje reklamację w najszybszym możliwym terminie, jednak nie dłużej niż 14 dni od daty jej wpływu pod warunkiem, że sprawa nie będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian funkcjonującego oprogramowania. O rozstrzygnięciu reklamacji Spółka zawiadomi Użytkownika w drodze elektronicznej, pisemnie lub za pośrednictwem eBOK.

Rozdział VII

1. Za prawidłowe działanie eBOK odpowiada ZEC Wałcz. W sytuacji pojawienia się błędu w systemie eBOK, Użytkownik ma możliwość skontaktowania się z Administratorem, poprzez wysłanie do niego wiadomości na adres mailowy, pod numerem telefonu 67 258 50 32 oraz korespondencyjnie na adres Spółki.
2. Zabronione jest przekazywanie Loginu oraz Hasła osobom trzecim. ZEC Wałcz nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia Loginu oraz Hasła przez osoby trzecie, które mogą polegać na realizacji dyspozycji złożonych w eBOK przez osobę nieuprawnioną.

Rozdział VIII

1. Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 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 - Dziennik Urzędowy UE L 119 – dalej: RODO) informuję, że:
 - 1) Administratorem Państwa danych osobowych przetwarzanych w celach związanych z załatwieniem niniejszej umowy na dostawę energii cieplnej jest Zakład Energetyki Ciepłej Spółka z o.o. – siedziba: 78-600 Wałcz, ul. Budowlanych 9/4 (dalej: ZEC Sp. z o.o. w Wałczu), KRS: 0000095113, NIP: 765-14-58-778, REGON: 570339470, tel. (67) 258-50-32 do 35, fax (67) 250-08-62, adres e-mail: sekretariat@zec-walcz.pl.
 - 2) Podanie danych osobowych do niniejszej Umowy ma charakter dobrowolny, niemniej jest warunkiem koniecznym do jej rozpatrzenia przez ZEC Sp. z o.o. w Wałczu.
 - 3) ZEC Sp. z o.o. w Wałczu przetwarza dotyczące Państwa dane osobowe w niżej wskazanych celach i na następujących podstawach prawnych:
 - w celu podjęcia działań przed zawarciem umowy na żądanie osoby, której dane dotyczą (podstawa prawna: art. 6 ust 1 lit. b RODO);
 - w celu udokumentowania wykonanej usługi lub umowy, na podstawie obowiązków wynikających z ustawy o rachunkowości i przepisów prawa podatkowego oraz w celu wypełnienia innych obowiązków wynikających z przepisów prawa, w tym z ustawy z dnia 10 kwietnia 1997r.- Prawo energetyczne (podstawa prawna: art. 6 ust 1 lit. c, e RODO);
 - w celu marketingu usług własnych ZEC Sp. z o.o. w Wałczu oraz promowania działalności, usług i nowych inicjatyw Spółki wśród klientów i kontrahentów związanych z nami umowami, co stanowi prawnie uzasadniony interes Administratora Danych (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO oraz właściwe przepisy dot. komunikacji elektronicznej);
 - w celu uaktualniania i korygowania danych osobowych klientów i kontrahentów, jak również kontaktowania się z klientami i kontrahentami w sprawach realizacji i obsługi ich umów, wniosków, skarg, postulatów w ramach prawnie uzasadnionego interesu Administratora Danych (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
 - w celach dowodowych będących realizacją prawnie uzasadnionego interesu Administratora Danych polegającego na zabezpieczeniu informacji na wypadek prawnej potrzeby wykazania faktów (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
 - w celu ewentualnego ustalenia, dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami będącego realizacją prawnie uzasadnionego interesu Administratora Danych (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
 - 4) Dotyczące Państwa dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji przez ZEC Spółka z o.o. w Wałczu, w tym profilowaniu.

- 5) Przysługują Państwu prawa:
- dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii,
 - sprostowania (poprawiania) danych,
 - usunięcia danych (zgodnie z uwarunkowaniami określonymi w art. 17 RODO),
 - do ograniczenia przetwarzania danych (zgodnie z uwarunkowaniami określonymi w art. 18 RODO),
 - do przenoszenia danych (zgodnie z uwarunkowaniami określonymi w art. 20 RODO),
 - wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych (zgodnie z uwarunkowaniami określonymi w art. 21 RODO),
 - wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
- 6) Administrator Danych przechowywał będzie dotyczące Państwa dane osobowe:
- przez okres niezbędny do rozpatrzenia wniosku, wykonania umowy / realizacji usługi i dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami, tj. przez okres 10 lat lub do czasu przedawnienia roszczeń;
 - w przypadku przetwarzania danych w celu realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora Danych do czasu złożenia sprzeciwu przez osobę, której dane dotyczą, z zastrzeżeniem konieczności przetwarzania danych do końca okresu niezbędnego do ustalenia, dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami;
 - w przypadku przetwarzania danych na podstawie zgody osoby w razie wycofania zgody przez tę osobę (przy braku innej podstawy prawnej przetwarzania) bądź zgłoszenia sprzeciwu (zaprzestaniemy przetwarzania danych w celach określonych w deklaracji zgody). Ponadto przez 3 lata będziemy przechowywać dowód udzielonej zgody dla celów związanych z wykazaniem faktów na wypadek ewentualnych roszczeń dotyczących nieprawidłowego przetwarzania przez nas danych osobowych.
- 7) Dotyczące Państwa dane osobowe mogą zostać udostępnione podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów prawa oraz wykonawcom związanym z ZEC Sp. z o.o. w Wałczu umowami powierzenia przetwarzania danych osobowych, np. kancelarie radców prawnych, firmy zapewniające Spółce obsługę informatyczną.
- 8) Administrator Danych deklaruje, że nie przekazuje i nie zamierza przekazywać danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.

PODPIS NA ORYGINALE