**Regulamin serwisu eBOK**

**§1. Postanowienia wstępne**

1. Niniejszy Regulamin Serwisu eBOK (zwany dalej Regulaminem) określa zakres, zasady
i rodzaj świadczenia usług drogą elektroniczną przez ZEC Sp. z o.o. oraz warunki udostępniania i korzystania z systemu teleinformatycznego obsługującego Serwis eBOK.
2. Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U.2017.1219 z późn. zm.) bądź innego aktu prawnego wydanego w jego miejsce.
3. Wyrażenie zgody na postanowienia Regulaminu Serwisu eBOK jest równoznaczne
z potwierdzeniem zapoznania się z treścią niniejszego Regulaminu oraz akceptacją jego warunków. Akceptacja postanowień Regulaminu nie wymaga zawierania odrębnej umowy.
4. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
	1. Serwis eBOK – Internetowe Biuro Obsługi Klienta;
	2. Rejestracja konta Klienta – przyznanie Klientowi loginu oraz nadanie hasła przypisanego do loginu w celu umożliwienia korzystania z serwisu eBOK;
	3. Klient indywidualny – osoba fizyczna, w tym także prowadząca działalność gospodarczą (przedsiębiorca), będąca stroną zawartej z ZEC Sp. z o.o. umowy sprzedaży ciepła;
	4. Klient instytucjonalny – osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej będąca stroną zawartej z ZEC Sp. z o.o. umowy sprzedaży ciepła;
	5. Klient – Klient indywidualny lub Klient instytucjonalny;
	6. Użytkownik – Klient albo reprezentant Klienta instytucjonalnego lub upoważniony przedstawiciel Klienta, zarejestrowany w serwisie eBOK;
	7. Login – nazwa konta umożliwiająca Użytkownikowi dostęp do serwisu eBOK;
	8. Hasło – ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie logowania w serwisie eBOK;
	9. Umowa – umowa sprzedaży ciepła lub umowa kompleksowa dostawy ciepła zawarta pomiędzy Klientem a ZEC Sp. z o.o..
5. Serwis eBOK jest własnością ZEC Sp. z o.o. z siedzibą w Rawie Mazowieckiej przy
ul. Solidarności 2A, 96-200 Rawa Mazowiecka.

**§2. Rodzaje i zakres usług objętych Regulaminem**

1. Aktualny i pełny zakres usług w ramach serwisu eBOK oferowanych Klientowi dostępny jest na stronie internetowej po zalogowaniu się w serwisie eBOK.
2. Zakres funkcjonalny usług w ramach eBOK może ulegać zmianom.

**§3. Warunki przystąpienia oraz rezygnacji z Serwisu eBOK**

1. Korzystanie z serwisu eBOK jest nieodpłatne.
2. Warunkiem koniecznym skorzystania z usług oferowanych Klientowi za pomocą serwisu eBOK jest akceptacja niniejszego Regulaminu.
3. Klient zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu.
4. Klient zakłada w serwisie eBOK konto bezterminowo poprzez akceptację Regulaminu
i zarejestrowanie w serwisie eBOK.
5. Warunkiem udostępnienia konta w serwisie eBOK jest wyrażenie zgody na otrzymywanie faktury elektronicznej (e-faktury).
6. W trakcie rejestracji Użytkownik wypełnia formularz zgłoszeniowy, w którym zobowiązany jest do podania adresu elektronicznego ( e-mail) na który będzie wysyłana korespondencja elektroniczna.
7. Formularz zgłoszeniowy jest weryfikowany przez ZEC sp. z o.o. pod względem poprawności danych.
8. Na podstawie poprawnie zweryfikowanego formularza zgłoszeniowego Użytkownikowi przyznany zostaje dostęp do eBOK.
9. Początkowe hasło jest przydzielane losowo przez ZEC Sp. z o.o. i służy do pierwszego zalogowania do systemu (jednorazowe hasło). Jednorazowe hasło wygasa po pierwszym logowaniu. Po zalogowaniu do aplikacji proszę zmienić hasło. Zaleca się co najmniej 8 znaków (duże i małe litery oraz cyfry lub znaki specjalne).
10. Zmiana hasła jest możliwa w każdym momencie trwania umowy.
11. Hasło jest przechowywane w postaci zaszyfrowanej, niedostępnej dla innych Klientów oraz pracowników ZEC Sp. z o.o.
12. Aktywacja dostępu do serwisu eBOK dla Użytkownika następuje w terminie do 15 dni roboczych od daty pierwszej rejestracji w serwisie eBOK.
13. Akceptacja Regulaminu jest równoznaczna z wyrażeniem przez Klienta zgody na przesyłanie na konto klienta w eBOK lub na podany przez niego adres e-mail zawiadomień związanych
 z wykonywaniem Umowy lub zmian do Umowy.
14. Klient może w każdej chwili i bez podania przyczyny zrezygnować z usług w ramach serwisu eBOK poprzez złożenie dyspozycji odwołania w formie pisemnej na adres korespondencyjny: ZEC Sp. z o.o.,96-200 Rawa Mazowiecka, ul. Solidarności 2A lub za pomocą wiadomości
 e-mail wysłanej na adres: ebok@zecrawa.pl .
15. Rezygnacja, o której mowa w §3 ust. 15, nie wiąże się z obciążeniem Klienta jakimikolwiek kosztami.
16. Rezygnacja, o której mowa w §3 ust. 15, nie jest równoznaczna z rozwiązaniem Umowy.
17. W przypadku wypowiedzenia Umowy, Klient zachowuje dostęp do serwisu przez 1 miesiąc od momentu rozwiązania Umowy.
18. ZEC Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do:
	1. automatycznej rezygnacji ze świadczenia usługi eBOK, w przypadku rozwiązania Umowy w terminie 1 miesiąca od momentu rozwiązania Umowy,
	2. natychmiastowego zaprzestania świadczenia usługi eBOK w przypadkach:
* wykorzystywania serwisu eBOK w sposób niezgodny z Regulaminem,
* wykorzystywania serwisu eBOK w sposób niezgodny z przepisami prawa.
1. Powiadomienie o rezygnacji świadczenia usługi eBOK następuje przez zawiadomienie wysłane na adres email Użytkownika, z zastrzeżeniem §3 ust.18 pkt a.
2. W przypadku niepoinformowania przez Użytkownika o zmianie adresu, dokonanej
w trakcie obowiązywania usługi eBOK, doręczenie na adres wskazany w formularzu zgłoszeniowym uważa się za skuteczne.
3. Rezygnacja z eBOK skutkuje brakiem dostępu do serwisu eBOK.

**§4. Warunki korzystania z serwisu eBOK**

1. Serwis eBOK dostępny jest dla Użytkowników 24 godziny na dobę, przez 7 dni
w tygodniu.
2. ZEC Sp. z o.o. zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do serwisu eBOK lub ograniczenia funkcjonalności w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej, planowanej konserwacji. Jeśli termin planowanej przerwy lub konserwacji będzie dłuższy niż 12 godzin, Klient zostanie o tym poinformowany poprzez odpowiedni komunikat na stronie <http://zecrawa.pl/> .
3. Czasem właściwym dla serwisu eBOK jest czas właściwy na terytorium Polski.
4. Dostęp do serwisu eBOK wymaga, w celu autoryzacji, podania przez Użytkownika Loginu oraz Hasła.
5. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć Login i Hasło przed dostępem osób trzecich.
6. W celu zabezpieczenia Loginu oraz Hasła przed dostępem osób trzecich zaleca się Użytkownikowi zmianę Hasła co najmniej raz na miesiąc.
7. Użytkownik ma możliwość zmiany Hasła na inne w dowolnym momencie po zalogowaniu się w serwisie eBOK.
8. Klient ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z korzystania
z dostępu do serwisu eBOK przez osoby nie będące Użytkownikami, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie Loginu i Hasła Klienta, w przypadku gdy Klient nie zachował należytej ostrożności w zapewnieniu bezpieczeństwa tych danych.
9. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za dyspozycje realizowane za pomocą serwisu eBOK przez Użytkownika.
10. Klient zobowiązany jest na bieżąco sprawdzać prawidłowość realizacji wykonywanych zlecanych dyspozycji, a w razie stwierdzenia nieprawidłowości zobowiązany jest do kontaktu
 z ZEC Sp. z o.o. zgodnie z postanowieniami §5.
11. ZEC Sp. z o.o. nie kontroluje środowiska komputerowego Klienta/Użytkownika, zaleca jednak, aby te osoby upewniły się, korzystając z serwisu eBOK, czy ich środowisko komputerowe jest bezpieczne. ZEC Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za działania jakichkolwiek programów destrukcyjnych( np. wirusów) w stacji roboczej Klienta/Użytkownika.
12. Klient zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz zakazu dostarczania przez lub do systemów teleinformatycznych
ZEC Sp. z o.o. treści:
13. powodujących zachwianie pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych ZEC
Sp. z o.o. lub innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział
w świadczeniu usług drogą elektroniczną,
14. naruszających dobra osób trzecich, zasady współżycia społecznego lub niezgodnych
 z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
15. Usługi związane z korzystaniem z faktur w formie elektronicznej są świadczone po wyrażeniu przez Klienta zgody na e-fakturę, zgodnie z zasadami wystawiania
i przesyłania faktur elektronicznych (e-faktur) przez ZEC Sp. z o.o..
16. W przypadku Klienta, wobec którego wszczęto postępowanie sądowo-egzekucyjne, mogą zostać naliczone dodatkowe koszty postępowania, które nie są wykazywane
w saldzie rozliczeń prezentowanym w serwisie eBOK.
17. Użytkownik zobowiązany jest do regularnego odbierania wiadomości wysyłanych przez ZEC Sp. z o.o. za pośrednictwem poczty elektronicznej. ZEC Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za nieodbieranie wiadomości przez Użytkownika, w szczególności dotyczy to e-faktur.

**§5. Reklamacje**

1. Klient ma prawo do składania reklamacji dotyczących dostępu i funkcjonalności serwisu eBOK.
2. Reklamacje dotyczące serwisu eBOK mogą być składane na adres e-mail ebok@zecrawa.pl . Reklamację, wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji, należy zgłaszać nie później niż w terminie 7 dni od jego wystąpienia.
3. Do reklamacji w miarę możliwości, powinny być dołączone kopie dokumentów służących
do potwierdzenia zasadności reklamacji.
4. Rozpatrzenie reklamacji związanych ze świadczeniem usługi serwisu eBOK nastąpi
w terminie do 15 dni roboczych od dnia zgłoszenia.

**§6. Klauza informacyjna RODO**

1. Zakład Energetyki Cieplnej Spółka z o.o.  z siedzibą w Rawie Mazowieckiej, kod pocztowy
96-200, ul. Solidarności 2a, NIP 835-10-67-790; REGON 750030687; KRS 0000151931 jest administratorem danych osobowych Klienta/Użytkownika, stosownie do przepisów rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia (RODO) w sprawie ochrony osób fizycznych. Dane osobowe Odbiorcy będą przetwarzane przez administratora w celu realizacji usługi, o której mowa w tym dokumencie.
2. Odbiorcy przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność
 z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
3. Szczegółowe informacje na temat ochrony danych osobowych oraz danych kontaktowych Inspektora Ochrony Danych (IOD), znajdują się na stronie <http://zecrawa.pl/rodo> .

**§7. Postanowienia końcowe**

1. Klient 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 dn. 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2017 r. poz. 1907, ze zm.).
2. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w związku ze świadczeniem przez ZEC Sp. z o.o. usług drogą elektroniczną ustawa z dn. 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2017 r. poz. 1219 ze zmianami).
3. W przypadku zmiany treści Regulaminu ZEC Sp. z o.o. zamieści na stronie [http://zecrawa.pl/](https://zecrawa.pl/) jego tekst oraz poinformuje Klientów o tym na wskazany adres e-mail. W przypadku braku zgody Klienta na zmianę treści Regulaminu, Klient ma prawo do rezygnacji
z usług bez ponoszenia kosztów i odszkodowań. Rezygnacja z usługi następuje na podstawie §3 ust. 14, z zastrzeżeniami postanowień §3 ust. 16.
4. Regulamin serwisu eBOK jest dostępny na stronie internetowej [http://zecrawa.pl/](https://zecrawa.pl/) .
5. W przypadkach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają postanowienia aktów normatywnych, w szczególności odpowiednio:
6. Kodeks cywilny,
7. Prawo energetyczne.
8. Strony deklarują, że kwestie sporne będą rozwiązywane w drodze negocjacji.
W przypadku braku porozumienia, sądem właściwym do rozstrzygania sporów będzie Sąd Powszechny właściwy dla siedziby ZEC Sp. z o.o..