

Regulamin korzystania z usług Elektronicznego Biura Obsługi Klienta

1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zakres, zasady oraz warunki świadczenia usług drogą elektroniczną przy wykorzystaniu Systemu eBOK przez Zakład Inżynierii Miejskiej Sp. z o.o.
2. Pojęcia użyte w Regulaminie oznaczają:
 - Ustawa - ustawa z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2020 r. poz. 344 z późn. zm. z późn.zm.);
 - Regulamin - niniejszy Regulamin korzystania z Systemu eBOK;
 - eBOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta - System dedykowany Klientom ZIM przeznaczony do świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie, na zasadach i warunkach określonych Regulaminem;
 - ZIM - Zakład Inżynierii Miejskiej Sp. z o.o. w Mikołowie;
 - Klient - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej korzystająca z usług ZIM w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i/lub zbiorowego odprowadzania ścieków, i/lub sprzedaży ciepła, na podstawie Umowy zawartej z ZIM;
 - Użytkownik - Klient zarejestrowany w Systemie eBOK,
 - Identyfikator Klienta – indywidualny numer Klienta znajdujący się na fakturze za sprzedaż wody i/lub odprowadzanie ścieków, i/lub sprzedaż ciepła w polu „Numer odbiorcy”;
 - Login – indywidualna nazwa Klienta stanowiąca Identyfikator Klienta lub adres e-mail podany przez Klienta podczas rejestracji w eBOK umożliwiające logowanie do Systemu;
 - Hasło - losowy ciąg znaków znany wyłącznie Użytkownikowi umożliwiający logowanie do Systemu;
 - Operator – osoba nadzorująca funkcjonowanie eBOK ze strony ZIM,
 - System – system informatyczny eBOK, umożliwiający Użytkownikom dostęp do indywidualnego Konta eBOK w celu świadczenia usług drogą elektroniczną;
 - Konto – indywidualny profil Użytkownika w Systemie eBOK;
 - Faktura elektroniczna - faktura w formie elektronicznej, zawierająca dane wymagane przepisami prawa oraz wystawiona i otrzymana w dowolnym formacie elektronicznym w rozumieniu ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług ((Dz.U. z 2021 r. poz. 685 z późn. zm.).
 - Umowa – pisemna umowa o dostawę wody i/lub odprowadzanie ścieków, i/lub sprzedaż ciepła,
3. Korzystanie z Konta Użytkownika w Systemie eBOK dla Klientów ZIM jest bezpłatne.
4. Regulamin korzystania z eBOK jest dostępny na stronie <https://ebok.zim.com.pl> oraz w siedzibie ZIM.
5. Dane do kontaktu w sprawach związanych z eBOK:

Zakład Inżynierii Miejskiej Sp. z o.o. z siedzibą w Mikołowie (43 – 190) ul. Kolejowa 4, adres e-mail: bok@zim.com.pl, nr kontaktowe: 32 226 00 52, 32 218 05 51, 32 218 05 52, 32 218 05 60

2. Warunki korzystania z eBOK

1. Korzystającym z Systemu eBOK może być wyłącznie Klient ZIM.
2. Rejestracja i korzystanie z eBOK są możliwe wyłącznie po akceptacji Regulaminu.
3. Użytkownik jest zobowiązany do korzystania z eBOK zgodnie z niniejszym Regulaminem, Umową i obowiązującymi przepisami prawa w tym w szczególności Ustawą i przepisami ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 2020 r. poz. 1740 z późn. zm.).
4. Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za dyspozycje składane za pośrednictwem Systemu eBOK.
5. Użytkownik może w każdym czasie zrezygnować z Konta eBOK w tym w szczególności, gdy nie akceptuje zmian wprowadzonych do Regulaminu poprzez złożenie ZIM oświadczenia o rezygnacji w formie pisemnej lub elektronicznej.
6. Działania podjęte przez Użytkownika w Systemie eBOK w tym rezygnacja z Konta nie wpływają na ważność Umów zawartych przez Klienta z ZIM.
7. Operator jest uprawniony:
 - a) zablokować dostęp Użytkownika do Konta w wypadku stwierdzenia, że Użytkownik korzysta z Konta w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa;
 - b) zablokować realizację dyspozycji Użytkownika w przypadku zaistnienia wątpliwości co do autentyczności informacji/danych podanych przez Użytkownika;
 - c) zaprzestać świadczenia usług w przypadku wygaśnięcia Umowy z Użytkownikiem lub wyłączenia usługi eBOK.
8. ZIM nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z naruszenia przez Użytkowników postanowień Regulaminu oraz za działania lub zaniechania dostawcy elektronicznych kanałów komunikacyjnych.

3. Wymagania techniczne

1. Prawidłowe korzystanie z Systemu eBOK możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez Klienta minimalnych wymogów technicznych.
2. Przy korzystaniu z Systemu eBOK zaleca się używanie aktualnych wersji następujących przeglądarek: Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Opera, Google Chrome, Safari i minimalną szybkość łącza internetowego powyżej 256 KB/s.
3. W przypadku braku spełnienia wymogów wskazanych w pkt 2 ZIM nie gwarantuje poprawności działania Systemu.
4. ZIM nie kontroluje środowiska komputerowego Użytkownika, zaleca jednak, aby Użytkownik upewnił się, korzystając z Systemu eBOK, czy jego środowisko komputerowe jest bezpieczne. ZIM nie ponosi odpowiedzialności za działania jakichkolwiek programów destrukcyjnych (np. wirusów) w stacji roboczej Użytkownika.

4. Rejestracja

1. W celu rejestracji w Systemie należy wejść na stronę: <https://ebok.zim.com.pl> i wypełnić formularz rejestracyjny obejmujące poniższe dane Klienta:
 - a) Identyfikator;

- b) PESEL lub NIP;
 - c) kwota ostatniej faktury;
 - d) adres e-mail;
 - e) numer telefonu.
2. Korzystanie z Systemu jest możliwe po pozytywnym zweryfikowaniu wniosku Klienta wysłanego podczas procesu rejestracji przez Operatora i aktywowaniu Konta przez Klienta przy pomocy linka aktywacyjnego wysłanego na adres e-mail Klienta podany podczas rejestracji.
 3. Po zarejestrowaniu Klienta w Systemie, celem dostępu do Konta, koniecznym jest każdorazowo podanie na stronie logowania do Systemu eBOK Loginu i Hasła Użytkownika.
 4. Login jest niepowtarzalny, niezmienny i przypisany wyłącznie do jednego Użytkownika.
 5. Zmiana hasła jest możliwa w każdym czasie. W przypadku, gdy Użytkownik zapomni Hasła, na stronie logowania do Systemu eBOK powinien zaznaczyć opcję „Nie pamiętam Hasła”, która automatycznie wygeneruje i prześle nowe, tymczasowe Hasło na adres e-mail Użytkownika podany podczas rejestracji. Hasło tymczasowe Użytkownik zmienia po zalogowaniu się do Systemu.
 6. Użytkownik jest zobowiązany zabezpieczyć Identyfikator Klienta, Login oraz Hasło przed dostępem osób trzecich. Użytkownik jest wyłącznie odpowiedzialny za szkodę powstałą w związku z uzyskaniem dostępu do ww. informacji przez osoby trzecie.
 7. W przypadku pięciokrotnego wpisania przez Użytkownika błędnego Loginu lub Hasła, Konto Użytkownika zostanie automatycznie zablokowane na czas jednej godziny.

5. Rodzaje i zakres usług

1. Posiadanie Konta w Systemie eBOK umożliwia korzystanie przez Użytkownika m.in. z następujących usług:
 - a) sprawdzenie odczytu wodomierzy i ciepłomierzy oraz wgląd w ich historię,
 - b) przeglądanie wystawionych faktur z możliwością ich wydruku,
 - c) analizowanie danych i wykresów dotyczących zużycia wody i odprowadzania ścieków oraz zużycia ciepła,
 - d) analizowanie danych dotyczących dokonanych płatności, rozliczeń oraz salda Konta,
 - e) przekazywanie dyspozycji, reklamacji, uwag, wniosków poprzez formularz sprawy.
2. Za wyjątkiem usług wskazanych w pkt 1 System daje Użytkownikom możliwość dokonania płatności on-line. W przypadku skorzystania z szybkiej płatności za datę zapłaty uznaje się datę wykonania przelewu przez Użytkownika.
3. System, po wyrażeniu przez Użytkowników odpowiednich zgód, umożliwia otrzymywanie faktur elektronicznych lub powiadomień w formie SMS/mail o wystawionych fakturach, bieżących lub zaległych rozliczeniach itp.
4. ZIM zastrzega sobie prawo ograniczania/zmiany usług, o których mowa w pkt 1 na czas określony lub bezterminowo.
5. System eBOK jest dostępny dla Użytkowników 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
6. ZIM zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do Systemu eBOK w przypadku konieczności aktualizacji danych, przeprowadzenia prac serwisowych, wystąpienia awarii Systemu lub innych problemów technicznych.

6. Reklamacje

1. Zgłoszenie przez Użytkowników nieprawidłowości w działaniu Systemu możliwe jest za pośrednictwem Systemu eBOK lub poprzez kontakt z ZIM w formie pisemnej, na adres poczty elektronicznej lub telefonicznie na dane do kontaktu wskazane w postanowieniach ogólnych Regulaminu.
2. Reklamacje wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji, należy zgłaszać niezwłocznie po jego wystąpieniu.
3. Reklamacja rozpatrywana będzie w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania przez ZIM pod warunkiem, że sprawa nie będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień lub zmian w funkcjonującym Systemie.

7. Przetwarzanie danych osobowych

Informację o przetwarzaniu danych osobowych stanowi załącznik do Regulaminu – Klauzula Informacyjna.

8. Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie w dniu jego opublikowania.
2. ZIM zastrzega sobie prawo zmiany treści Regulaminu. W takim przypadku ZIM poinformuje o tym fakcie Użytkowników i zamieści jednolity tekst Regulaminu na stronie internetowej ZIM.

Załączniki:

- klauzula informacyjna.

KLAUZULA INFORMACYJNA

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników jest Zakład Inżynierii Miejskiej Spółka z o.o. z siedzibą w Mikołowie, 43-190 Mikołów; ul. Kolejowa 4.
2. Dane Użytkowników będą przetwarzane zgodnie z Ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych oraz 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 (Dz.Urz.UE.L Nr 119, str. 1 dalej: RODO) w celu :
 - a) realizacji przez Administratora świadczenia usługi drogą elektroniczną z wykorzystaniem Systemu eBOK lub podjęcia czynności niezbędnych do jej świadczenia;
 - b) wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Administratorze w związku z prowadzeniem działalności i realizacją świadczenia usługi eBOK;
 - c) marketingu, promocji usług świadczonych przez Administratora;
 - d) wewnętrznych celów administracyjnych Administratora w tym w celach sprawozdawczych, statystycznych i raportowania.
3. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. a), b) i c) RODO.
4. W związku z przetwarzaniem danych w celach wskazanych w ust. 2 dane osobowe mogą być udostępnione innym odbiorcom lub kategoriom odbiorców, którymi mogą być:
 - a) podmioty upoważnione do odbioru danych osobowych na podstawie odpowiednich przepisów prawa;
 - b) podmioty biorące udział w realizacji świadczenia usługi eBOK.
5. Dane będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji usługi eBOK i roszczeń wynikających ze świadczenia usług w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę i/lub zbiorowego odprowadzania ścieków, i/lub sprzedaży ciepła.
6. Użytkownikowi eBOK przysługuje prawo do:
 - a) żądania od Administratora dostępu do swoich danych;
 - b) sprostowania danych osobowych;
 - c) usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych;
 - d) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych;
 - e) przenoszenia danych.
7. W przypadku uznania, że przetwarzanie przez Administratora danych narusza przepisy RODO Użytkownikowi przysługuje prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
8. W przypadku, w którym przetwarzanie danych odbywa się na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a) RODO tj. na podstawie zgody na przetwarzanie danych, Użytkownikowi przysługuje

prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na jej podstawie przed cofnięciem.

9. Dane osobowe Użytkownika nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji w tym profilowaniu.
10. Podanie danych jest dobrowolne, ale konieczne do realizacji niniejszej umowy. Składając wniosek o rejestrację konta w Systemie, Użytkownik zobowiązany jest wyrazić zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych przez Zakład Inżynierii Miejskiej Spółka z o.o. z siedzibą w Mikołowie przy ul. Kolejowej 4, 43-190 Mikołów w celu umożliwienia świadczenia usługi.