

# Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta MEC Sp. z o.o. w Ostrowcu Św.

## I. Postanowienia ogólne

### § 1

1. Regulamin określa zasady korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK), w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystywania indywidualnego konta użytkownika.
2. Serwis e-BOK jest własnością Miejskiej Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. z siedzibą w Ostrowcu Św. przy ul. Sienkiewicza 91, zarejestrowanego w Sądzie Gospodarczym w Kielcach pod nr KRS 0000010670, NIP: 661 000 02 08
3. Dostęp do e-BOK możliwy jest poprzez stronę internetową <https://www.ebok.mecostrowiec.pl>
4. Administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity; Dz.U.: z roku 2002 Nr 101 poz. 926 z póź. zmianami) jest Miejska Energetyka Ciepła Sp. z o.o. w Ostrowcu Św.

### § 2

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- **Administrator** - Miejska Energetyka Ciepła Sp. z o.o. w Ostrowcu Św. ul. Sienkiewicza 91
- **e-BOK** - Internetowe Biuro Obsługi Klienta,
- **Odbiorca usług** - osoba fizyczna lub prawna będąca stroną zawartej z Miejską Energetyką Cieplą Sp. z o.o. w Ostrowcu Św. umowy sprzedaży ciepła lub umowy świadczenie usługi przesyłowej i sprzedaży energii elektrycznej,
- **Użytkownik** - Odbiorca usług zarejestrowany w Internetowym Biurze Obsługi Klienta (e-BOK), posiadający login i hasło,
- **Login** - indywidualny numer identyfikacyjny nadany Odbiorcy usług który widnieje na fakturze pod nazwą "nr klienta" -sześć cyfr,
- **Hasło** - kombinacja min. 6 znaków, zawierające przynajmniej: jedną cyfrę, jedną małą literę, jedną wielką literę, zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do e-BOK.

## II. Rejestracja

### § 3

1. Przed rejestracją Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu.
2. Rejestracja Użytkownika w e-BOK może nastąpić drogą internetową poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego umieszczonego na stronie <https://www.ebok.mecostrowiec.pl> oraz osobiście w siedzibie Spółki ul. Sienkiewicza 91 (pok. nr 1 Dział Handlowy)
3. Administrator zastrzega sobie prawo do weryfikacji danych zawartych w formularzu zgłoszeniowym, w tym umocowania osoby składającej formularz zgłoszeniowy.
4. Po weryfikacji danych hasło zostanie wysłane na podany adres e-mail w terminie 7 dni od dnia rejestracji w e-BOK.
5. Przy pierwszym logowaniu do e-BOK w ciągu 30 dni Użytkownik powinien zmienić hasło na własne. Użytkownik zobowiązany jest przechowywać login i hasło w sposób zabezpieczający je przed dostępem osób trzecich.

## III. Korzystanie z usług e-BOK

### § 4

1. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz dyspozycje realizowane przez e-BOK.
2. Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne.
3. Funkcjonowanie e-BOK nadzoruje Administrator.
4. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu i hasła Użytkownika przez osoby trzecie.
5. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Użytkownika z listy e-BOK na każde jego żądanie.
6. W przypadku rozwiązania umowy sprzedaży ciepła lub umowy świadczenie usługi przesyłowej i sprzedaży energii elektrycznej, Administrator zobowiązany jest zablokować dostęp do konta Użytkownika.
7. Do prawidłowego działania e-BOK niezbędne jest posiadanie przez Użytkownika przeglądarki internetowej Internet Explorer w wersji 8 lub wyższej oraz zalecanej rozdzielczości ekranu min. 1024x768.

### § 5

1. Użytkownik może korzystać z następujących usług:

- a) przeglądać swoje dane kontaktowe oraz dane Administratora
- b) przeglądać wystawione faktury, dokonane zapłaty oraz stan salda na koncie rozrachunkowym, pobrać obraz faktury,
- c) sprawdzić historię odczytów układów pomiarowych,

- d) sprawdzić na jakim etapie jest prowadzona bieżąca windykacja należności
- e) otrzymywać wiadomości i komunikaty wysyłane przez Administratora

#### **§ 6**

1. Administrator zastrzega sobie prawo do zmiany zasad funkcjonowania e-BOK, uprawniony jest do modyfikowania danych w e-BOK.
2. W przypadku stwierdzenia korzystania z konta w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami powszechnie obowiązującego prawa, Administrator ma prawo do zablokowania dostępu do konta przez Użytkownika.
3. Administrator podejmie wszelkie dostępne mu działania, aby zapewnić poprawne funkcjonowanie e-BOK.
4. Zgłaszanie przez Użytkownika nieprawidłowości działania e-BOK odbywa się na adres [ebok@mecostrowiec.pl](mailto:ebok@mecostrowiec.pl). O sposobie rozwiązania problemu Użytkownik zostanie powiadomiony bezzwłocznie drogą elektroniczną.
5. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szybkość przesyłania danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych oraz łącz transmisyjnych.
6. Informacje uzyskane za pośrednictwem e-BOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez Administratora postanowień umowy o sprzedaży ciepła lub umowy o świadczenie usługi przesyłowej i sprzedaży energii elektrycznej, w szczególności błędnych rozliczeń. W przypadku, gdy informacje uzyskane przez Użytkownika za pośrednictwem e-BOK są jego zdaniem nieprawidłowe, obowiązany jest on pisemnie zgłosić reklamację na adres siedziby Administratora.
7. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn zawinionych przez Użytkownika w związku z korzystaniem przez niego z e-BOK.

### **IV. Postanowienia końcowe**

#### **§ 7**

1. W sprawach nie uregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy obowiązującego prawa, w szczególności przepisy kodeksu cywilnego.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem opublikowania go na stronie internetowej Miejskiej Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. w Ostrowcu Św.