

Regulamin korzystania z usług Elektronicznego Biura Obsługi Klienta w Zakładzie Inżynierii Miejskiej Sp. z o.o. w Mikołowie

1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z Systemu eBOK oraz zakres i warunki świadczenia przez Zakład Inżynierii Miejskiej Sp. z o.o. usług drogą elektroniczną za jego pośrednictwem. Regulamin stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2024 r. poz. 1513 t.j.).
2. Pojęcia użyte w Regulaminie oznaczają:
 - a. **Ustawa** - ustawa z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2024 r. poz. 1513 t.j.),
 - b. **Regulamin** - niniejszy Regulamin korzystania z usług eBOK,
 - c. **eBOK** - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta - System dedykowany Klientom ZIM przeznaczony do świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie, na zasadach i warunkach określonych Regulaminem,
 - d. **ZIM** - Zakład Inżynierii Miejskiej Sp. z o.o. z siedzibą w Mikołowie (43 – 190), ul. Kolejowa 4, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice Wschód w Katowicach VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000149836,
 - e. **Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej korzystająca z usług ZIM w zakresie zbiorowego zaopatrzenia w wodę, zbiorowego odprowadzania ścieków lub sprzedaży ciepła, na podstawie Umowy zawartej z ZIM,
 - f. **Użytkownik** - Klient zarejestrowany w Systemie eBOK,
 - g. **Identyfikator Klienta** – indywidualny numer Klienta znajdujący się na fakturze za sprzedaż wody, odprowadzanie ścieków lub sprzedaż ciepła w polu „Numer odbiorcy”,
 - h. **Login** – indywidualna nazwa Klienta stanowiąca Identyfikator Klienta lub adres e-mail podany przez Klienta podczas rejestracji w eBOK umożliwiające logowanie do Systemu,
 - i. **Hasło** - losowy ciąg znaków znany wyłącznie Użytkownikowi umożliwiające logowanie do Systemu,
 - j. **Operator** – osoba nadzorująca funkcjonowanie eBOK ze strony ZIM,
 - k. **System** – system informatyczny eBOK, umożliwiający Użytkownikom dostęp do indywidualnego Konta eBOK w celu świadczenia usług drogą elektroniczną,
 - l. **Konto** – indywidualny profil Użytkownika w Systemie eBOK,
 - m. **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 2025 r. poz. 775 t.j.),
 - n. **Umowa** – umowa dotycząca dostawy wody, odprowadzania ścieków lub sprzedaży ciepła zawarta pomiędzy ZIM a Klientem,
 - o. **Usługa elektroniczna** – usługa świadczona przez ZIM drogą elektroniczną za pośrednictwem Systemu eBOK, w szczególności polegająca na prowadzeniu Konta, udostępnianiu informacji związanych z Umową oraz umożliwieniu składania wybranych dyspozycji i oświadczeń.

3. Korzystanie z Konta w Systemie eBOK jest bezpłatne.
4. Aktualna treść Regulaminu dostępna jest na stronie internetowej: <https://ebok.zim.com.pl> oraz w siedzibie ZIM.
5. Kontakt w sprawach związanych z funkcjonowaniem Systemu eBOK możliwy jest pod adresem e-mail: bok@zim.com.pl, telefonicznie pod numerem: 32 226 00 52, 32 218 05 51, 32 218 05 52 lub 32 218 05 60, korespondencyjnie na adres: Zakład Inżynierii Miejskiej Sp. z o.o., ul. Kolejowa 4, 43 – 190 Mikołów.

2. Warunki korzystania z eBOK

1. Korzystającym z Systemu eBOK może być wyłącznie Klient.
2. Rejestracja i korzystanie z eBOK są możliwe wyłącznie po zapoznaniu się i uprzedniej akceptacji Regulaminu przez Klienta.
3. Użytkownik jest zobowiązany do korzystania z eBOK zgodnie z postanowieniami Regulaminu, zawartą Umową oraz obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności przepisami Ustawy oraz ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 2025, poz. 1071, t.j.).
4. Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za dyspozycje oraz czynności dokonywane za pośrednictwem Systemu eBOK.
5. Użytkownik może w każdym czasie zrezygnować z korzystania z Konta eBOK składając oświadczenie o rezygnacji w formie pisemnej lub elektronicznej.
6. Użytkownika obowiązuje zakaz dostarczania za pośrednictwem Systemu eBOK treści o charakterze bezprawnym.
7. Czynności dokonane przez Użytkownika za pośrednictwem Systemu eBOK, w tym rezygnacja z Konta, nie wpływają na ważność oraz obowiązywanie Umów zawartych pomiędzy Klientem a ZIM. Czasowe zablokowanie lub ograniczenie dostępu do Konta eBOK nie wpływa na obowiązek terminowego wykonywania przez Klienta zobowiązań wynikających z Umowy, w szczególności obowiązku zapłaty należności.
8. Operator jest uprawniony do:
 - a. zablokowania dostępu Użytkownika do Konta w przypadku stwierdzenia korzystania z Systemu eBOK w sposób sprzeczny z Regulaminem, Umową lub obowiązującymi przepisami prawa;
 - b. wstrzymania realizacji dyspozycji lub wniosku Użytkownika w przypadku powzięcia uzasadnionych wątpliwości co do autentyczności danych lub informacji przekazanych przez Użytkownika;
 - c. zaprzestania świadczenia usługi eBOK w przypadku wygaśnięcia Umowy z Klientem lub zakończenia świadczenia usługi eBOK przez ZIM.
9. ZIM nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z naruszenia przez Użytkownika postanowień Regulaminu lub obowiązujących przepisów prawa, a także za problemy techniczne niezależne od ZIM związane z funkcjonowaniem sieci Internet lub usług świadczonych przez podmioty trzecie.
10. ZIM informuje Użytkownika o zablokowaniu dostępu do Konta, wskazując – w miarę możliwości – przyczynę blokady, przewidywany czas jej trwania albo warunki, których spełnienie umożliwi przywrócenie dostępu do Konta.

3. Wymagania techniczne

1. Korzystanie z Systemu eBOK wymaga posiadania urządzenia z dostępem do internetu oraz oprogramowania umożliwiającego prawidłowe korzystanie z aplikacji internetowych.

2. Dla zapewnienia prawidłowego działania Systemu eBOK zaleca się korzystanie z aktualnych wersji przeglądarek internetowych, w szczególności: Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Opera, Google Chrome, a także korzystanie ze stabilnego połączenia internetowego.
3. W przypadku braku spełnienia powyższych wymagań technicznych, ZIM nie gwarantuje prawidłowego działania Systemu eBOK.
4. ZIM nie sprawuje kontroli nad środowiskiem komputerowym Użytkownika, w tym używanym przez niego urządzeniem, oprogramowaniem oraz połączeniem internetowym. Z tego względu zaleca się stosowanie odpowiednich środków bezpieczeństwa, w szczególności aktualnego oprogramowania, programów antywirusowych oraz zabezpieczeń chroniących przez nieuprawnionym dostępem. ZIM nie ponosi odpowiedzialności za skutki działania złośliwego oprogramowania lub innych zagrożeń występujących po stronie Użytkownika.
5. ZIM stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające bezpieczeństwo danych przetwarzanych w Systemie eBOK, w tym mechanizmy zabezpieczające dane służące do uwierzytelniania Użytkowników przed nieuprawnionym ujawnieniem. Hasła Użytkowników nie są przechowywane w postaci jawnej.

4. Rejestracja

1. W celu rejestracji w Systemie eBOK należy wejść na stronę internetową: <https://ebok.zim.com.pl>. oraz wypełnić formularz rejestracyjny obejmujący następujące dane Klienta:
 - a. Identyfikator,
 - b. PESEL lub NIP – wyłącznie w przypadku, gdy jest to niezbędne do jednoznacznej identyfikacji,
 - c. kwotę ostatniej faktury,
 - d. adres e-mail,
 - e. numer telefonu.
2. Korzystanie z Systemu eBOK wymaga pozytywnej weryfikacji danych podanych przez Klienta podczas rejestracji oraz aktywacji Konta za pomocą linku aktywacyjnego przesłanego na wskazany przez Klienta adres e-mail.
3. Z chwilą aktywacji Konta dochodzi do zawarcia pomiędzy Klientem a ZIM umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, której przedmiotem jest prowadzenie i udostępnianie Klientowi Konta eBOK, na zasadach określonych w Regulaminie. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony.
4. Dostęp do Konta wymaga każdorazowego podania Loginu oraz Hasła Użytkownika na stronie logowania do Systemu eBOK.
5. Login ma charakter indywidualny, jest niepowtarzalny i przypisany wyłącznie do jednego Użytkownika.
6. Użytkownik może w każdym czasie zmienić Hasło. W przypadku utraty lub zapomnienia Hasła, Użytkownik może skorzystać z funkcji „Nie pamiętam Hasła”, dostępnej na stronie logowania do Systemu eBOK. Skorzystanie z tej funkcji powoduje wygenerowanie tymczasowego Hasła i przesłanie go na adres e-mail Użytkownika. Tymczasowe Hasło powinno zostać zmienione po zalogowaniu do Systemu eBOK.
7. Użytkownik zobowiązany jest do zachowania w poufności Identyfikatora Klienta, Loginu oraz Hasła, a także do zabezpieczenia ich przed dostępem osób trzecich. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za skutki udostępnienia tych danych osobom trzecim.
8. W przypadku pięciokrotnego wprowadzenia błędnego Loginu lub Hasła dostęp do Konta eBOK zostanie automatycznie zablokowany na okres jednej godziny.
9. Umowa o prowadzenie Konta eBOK wygasa z chwilą usunięcia Konta, rezygnacji Użytkownika z korzystania z Konta eBOK albo zakończenia obowiązywania Umowy, jeżeli dalsze prowadzenie Konta eBOK stało się bezprzedmiotowe.

5. Rodzaje i zakres usług

1. Posiadanie Konta w Systemie eBOK umożliwia Użytkownikowi korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną, w szczególności:
 - a. dostęp do danych związanych z realizacją Umowy,
 - b. dostęp do informacji dotyczących rozliczeń, salda płatności oraz należności,
 - c. dostęp do wystawionych faktur i historii rozliczeń,
 - d. dostęp do informacji dotyczących zużycia mediów oraz danych pomiarowych,
 - e. składanie dyspozycji, reklamacji i wniosków oraz prowadzenie komunikacji z ZIM za pośrednictwem Systemu eBOK.
2. System eBOK umożliwia dokonywanie płatności on-line. W przypadku skorzystania z płatności elektronicznej za datę zapłaty uznaje się datę zlecenia płatności przez Użytkownika, chyba, że przepisy prawa lub regulamin operatora stanowią inaczej. Szczegółowe zasady realizacji płatności on-line, w tym ewentualne opłaty z tym związane, określa odrębny regulamin operatora płatności.
3. System eBOK umożliwia otrzymywanie faktur elektronicznych oraz powiadomień SMS lub e-mail dotyczących w szczególności rozliczeń, płatności oraz usług świadczonych przez ZIM. W przypadkach wymaganych przepisami prawa usługi te świadczone są po uprzednim wyrażeniu przez Użytkownika odpowiednich zgód. Zgody mogą zostać cofnięte w każdym czasie. Szczegółowe zasady świadczenia usług powiadomień SMS oraz e-faktury określają odrębne regulaminy dostępne na stronie internetowej ZIM pod adresem: <https://zim.com.pl> oraz w Systemie eBOK.
4. ZIM zastrzega sobie prawo do czasowego ograniczenia zakresu funkcjonalności Systemu eBOK lub wprowadzenia zmian w zakresie usług dostępnych za jego pośrednictwem, w szczególności w związku z rozwojem Systemu, zmianami technicznymi lub organizacyjnymi.
5. System eBOK jest dostępny co do zasady przez całą dobę, 7 dni w tygodniu.
6. ZIM zastrzega sobie możliwość czasowego ograniczenia dostępu do Systemu eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia prac serwisowych, aktualizacji danych, usuwania awarii lub wykonania innych czynności technicznych związanych z funkcjonowaniem Systemu.

6. Reklamacje

1. Nieprawidłowości w działaniu Systemu eBOK można zgłaszać
 - a. za pośrednictwem Systemu eBOK;
 - b. w formie pisemnej,
 - c. drogą elektroniczną,
 - d. telefoniczniena dane kontaktowe wskazane w Regulaminie.
2. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Użytkownika oraz opis zgłaszanych nieprawidłowości.
3. Reklamacje należy zgłaszać niezwłocznie po stwierdzeniu nieprawidłowości.
4. Reklamacje rozpatrywane są w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga uzyskania dodatkowych wyjaśnień lub wykonania czynności technicznych, termin ten może ulec wydłużeniu, o czym Użytkownik zostanie poinformowany przed jego upływem.
5. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie odpowiadającej sposobowi jej złożenia, chyba że Użytkownik wskaże inną formę kontaktu.

7. Przetwarzanie danych osobowych

Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych w związku z korzystaniem z Systemu eBOK zawarte są w Klauzuli Informacyjnej stanowiącej załącznik do Regulaminu.

8. Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania.
2. ZIM zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu w szczególności w przypadku zmiany obowiązujących przepisów prawa, zmiany funkcjonalności Systemu eBOK, konieczności dostosowania postanowień Regulaminu do zmian organizacyjnych, technicznych lub technologicznych dotyczących funkcjonowania Systemu eBOK, a także potrzeby doprecyzowania zasad korzystania z Systemu eBOK.
3. O zmianie Regulaminu ZIM poinformuje Użytkowników poprzez publikację nowej treści Regulaminu na stronie internetowej ZIM oraz w Systemie eBOK.
4. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia poinformowania Użytkowników o zmianie zgodnie z niniejszym paragrafem, chyba że obowiązujące przepisy prawa wymagają wcześniejszego wejścia zmian w życie.
5. Użytkownik, który nie akceptuje zmian Regulaminu, może zrezygnować z korzystania z Konta eBOK przed dniem wejścia zmian w życie.

Załączniki:

- Klauzula informacyjna.