

Regulamin świadczenia usługi powiadomień SMS w Zakładzie Inżynierii Miejskiej Sp. z o.o. w Mikołowie

1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady świadczenia przez Zakład Inżynierii Miejskiej Sp. z o.o. w Mikołowie usługi powiadomień SMS dla Klientów korzystających z usług świadczonych przez Spółkę w zakresie dostawy wody, ciepła lub odprowadzania ścieków.
2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - a. **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,
 - b. **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,
 - c. **Regulamin** - niniejszy Regulamin świadczenia usługi powiadomień SMS,
 - d. **Usługa powiadomień SMS** lub **Usługa** – usługa polegająca na przesyłaniu przez ZIM wiadomości SMS związanych z realizacją usług świadczonych przez ZIM,
 - e. **eBOK** – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta - System dedykowany Klientom ZIM przeznaczony do świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie, na zasadach i warunkach określonych Regulaminem,
 - f. **Urządzenie** – urządzenie umożliwiające odbiór wiadomości SMS,
 - g. **SMS** - krótka wiadomość tekstowa wysyłana do Klienta,
 - h. **Umowa** – umowa dotycząca dostawy wody, odprowadzania ścieków lub sprzedaży ciepła zawarta pomiędzy ZIM a Klientem.
3. Usługa ma charakter dobrowolny i jest świadczona nieodpłatnie.
4. Aktualna treść Regulaminu dostępna jest na stronie internetowej ZIM pod adresem: www.zim.com.pl, w Systemie eBOK oraz w siedzibie ZIM.

2. Rodzaje powiadomień SMS

1. ZIM świadczy usługę powiadomień SMS obejmującą przesyłanie Klientom informacji związanych z realizacją usług świadczonych przez ZIM, w szczególności w postaci:
 - a. **powiadomień technicznych i organizacyjnych** dotyczących:
 - awarii, planowanych przerw lub ograniczeń w dostawie mediów,
 - czynności eksploatacyjnych lub odczytowych, wymiany urządzeń pomiarowych,
 - informacji związanych z rozpoczęciem lub przebiegiem sezonu grzewczego,
 - jakości dostarczanej wody,
 - innych zdarzeń mogących mieć wpływ na prawidłowe korzystanie z usług świadczonych przez ZIM.

- b. powiadomień związanych z obsługą Klienta, rozliczeniami oraz realizacją obowiązków wynikających z zawartych umów,** w szczególności dotyczące wystawionych dokumentów rozliczeniowych, terminów płatności, salda i stanu rozliczeń, zaległości płatniczych, zmian taryf, opłat lub warunków świadczenia usług oraz innych informacji związanych z obsługą Klienta.
- 2. Powiadomienia SMS mają charakter informacyjny i dotyczą realizacji usług świadczonych przez ZIM. Usługa nie obejmuje przesyłania informacji handlowych ani treści marketingowych, chyba że Klient wyrazi odrębną zgodę.
- 3. W przypadkach wymaganych obowiązującymi przepisami prawa przesyłanie określonych rodzajów komunikacji SMS może wymagać uprzedniego wyrażenia przez Klienta odrębnej zgody.

3. Aktywacja i rezygnacja

- 1. Aktywacja Usługi następuje:
 - a. za pośrednictwem Systemu eBOK poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola zgody,
 - b. poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej na adres: Zakład Inżynierii Miejskiej Sp. z o.o., ul. Kolejowa 4, 43-190 Mikołów,
 - c. poprzez złożenie oświadczenia w formie elektronicznej na adres e-mail: bok@zim.com.pl,
 - d. w inny sposób udostępniony przez ZIM.
- 2. Warunkiem korzystania z Usługi jest podanie aktualnego numeru telefonu komórkowego, oraz posiadanie aktywnego numeru telefonu obsługiwanego przez operatora telekomunikacyjnego.
- 3. Świadczenie Usługi rozpoczyna się nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia aktywacji Usługi przez Klienta.
- 4. Klient może w każdej chwili zrezygnować z Usługi poprzez:
 - a. zmianę ustawień w eBOK,
 - b. złożenie pisemnego oświadczenia na adres: Zakład Inżynierii Miejskiej Sp. z o.o., ul. Kolejowa 4, 43-190 Mikołów,
 - c. przesłanie rezygnacji drogą elektroniczną na adres e-mail: bok@zim.com.pl,
 - d. zgłoszenie w inny sposób udostępniony przez ZIM.
- 5. Dezaktywacja Usługi następuje nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia otrzymania przez ZIM rezygnacji Klienta. Jeżeli świadczenie określonego rodzaju komunikacji wymaga zgody Klienta, cofnięcie zgody jest równoznaczne z rezygnacją z tej komunikacji.

4. Obowiązki Klienta

- 1. Klient zobowiązany jest do:
 - a. podania prawidłowego i aktualnego numeru telefonu,
 - b. niezwłocznego informowania ZIM o zmianie numeru telefonu,
 - c. korzystania z Usługi zgodnie z Regulaminem oraz obowiązującymi przepisami prawa.
- 2. ZIM nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości świadczenia Usługi albo za niedostarczenie lub nieprawidłowe dostarczenie wiadomości, jeżeli nastąpiło to z przyczyn leżących po stronie Klienta, w szczególności wskutek podania przez Klienta nieprawidłowych, niepełnych lub nieaktualnych danych.

5. Odpowiedzialność

1. ZIM dokłada należytej staranności w zakresie prawidłowej realizacji Usługi.
2. ZIM nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości świadczenia usługi, niedostarczenie, opóźnienie w dostarczeniu lub nieprawidłowe dostarczenie wiadomości SMS, jeżeli nastąpiło to z przyczyn niezależnych od ZIM w szczególności wskutek:
 - a. działania lub zaniechania operatorów telekomunikacyjnych,
 - b. awarii sieci telekomunikacyjnych lub systemów teleinformatycznych,
 - c. działania siły wyższej,
 - d. podania przez Klienta nieaktualnych lub nieprawidłowych danych kontaktowych,
 - e. innych okoliczności leżących po stronie Klienta lub podmiotów trzecich.

6. Postępowanie reklamacyjne:

1. Klient ma prawo zgłosić reklamację w związku z wykonywaniem przez ZIM usługi objętej niniejszym Regulaminem niezgodnie z warunkami i zasadami w nim określonymi. Reklamacje mogą być zgłaszane w formie pisemnej na adres Spółki: Zakład Inżynierii Miejskiej Sp. z o.o., ul. Kolejowa 4, 43 – 190 Mikołów lub elektronicznej na adres: sekretariat@zim.com.pl oraz za pośrednictwem Systemu eBOK.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. dane identyfikujące Klienta,
 - b. numer telefonu, którego dotyczy reklamacja,
 - c. opis zgłaszanego problemu,
 - d. w miarę możliwości datę wystąpienia problemu.
3. Reklamacje rozpatrywane są w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania. W uzasadnionych przypadkach termin ten może ulec wydłużeniu, o czym Klient zostanie poinformowany przed jego upływem.
4. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Klient zostanie poinformowany w formie odpowiadającej sposobowi złożenia reklamacji, chyba że Klient wskaże inną formę kontaktu.

7. Warunki techniczne

Korzystanie z Usługi powiadomień SMS wymaga posiadania przez Klienta urządzenia umożliwiającego odbiór wiadomości SMS oraz aktywnego numeru telefonu komórkowego obsługiwanego przez operatora sieci telekomunikacyjnej.

8. Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania.
2. ZIM zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w szczególności w przypadku zmiany przepisów prawa, zmiany sposobu lub zakresu świadczenia Usługi, konieczności dostosowania Regulaminu do decyzji organów administracji lub orzeczeń sądowych, a także wprowadzenia nowych funkcjonalności Usługi.
2. Informacje o zmianach <https://zim.com.pl/> będą publikowane w Systemie eBOK lub wysyłane na podany przez Klienta adres e-mail.

3. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie w terminie wskazanym w informacji o zmianie, nie wcześniej jednak niż po upływie 14 dni od dnia poinformowania Klienta o zmianie, chyba że wcześniejsze wejście zmian w życie wynika z przepisów prawa lub decyzji właściwego organu.
4. Klient, który nie akceptuje zmian Regulaminu, może zrezygnować z Usługi przed dniem wejścia zmian w życie.