



MIEJSKIE PRZEDSIĘBIORSTWO CIEPŁOWNICZO-KOMUNALNE „KOKSIK”

Spółka z o.o., 84-240 Reda, ul. Obwodowa 52
tel. 58 678-35-18, 58 678-66-09, tel./fax 58 678-67-00
www.koksik.com.pl, e-mail: sekretariat@koksik.com.pl
PKO BP S.A., nr konta 45 1020 1912 0000 9402 0009 5885
NIP: 588-000-79-06, REGON: P-190585585, Kapitał zakładowy: 2 328 000,00 zł,
Nr KRS: 0000085999 w VIII Wydz. Gosp. KRS Sądu Rejon. Gdańsk-Północ

Regulamin

Elektronicznego Biura Obsługi Klienta

MPCK „Koksik” Spółka z o.o.

1. Postanowienia ogólne

- 1.1. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (eBOK) dostępne jest na stronie internetowej pod adresem <https://eBOK.koksik.com.pl>.
- 1.2. Właścicielem serwisu i domeny internetowej <https://eBOK.koksik.com.pl> jest Miejskie Przedsiębiorstwo Ciepłowniczo-Komunalne „Koksik” Sp. z o.o.
- 1.3. Niniejszy Regulamin skierowany jest do klientów Miejskiego Przedsiębiorstwa Ciepłowniczo-Komunalnego „Koksik” Sp. z o.o.
- 1.4. Administratorem danych osobowych jest Miejskie Przedsiębiorstwo Ciepłowniczo Komunalne „Koksik” Sp. z o.o. z siedzibą w Redzie, kod pocztowy 84-240, ul. Obwodowa 52.
- 1.5. Postanowienia niniejszego regulaminu Elektronicznego Biura Obsługi Klienta określają zakres i zasady korzystania z eBOK.
- 1.6. Założenie konta w aplikacji eBOK, w tym wyrażenie zgody na przestrzeganie Regulaminu, jest równoznaczne z akceptacją jego postanowień i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną z Miejskim Przedsiębiorstwem Ciepłowniczo Komunalnym „Koksik” Sp. z o.o. w Redzie.
- 1.7. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2022 roku.
- 1.8. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej <https://eBOK.koksik.com.pl> oraz w siedzibie Miejskiego Przedsiębiorstwa Ciepłowniczo Komunalnego „Koksik” Sp. z o.o.

2. Definicje

- 2.1. **eBOK** - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta, aplikacja dla Klientów Miejskiego Przedsiębiorstwa Ciepłowniczo-Komunalnego „Koksik” w Redzie na platformie internetowej działająca pod adresem <https://eBOK.koksik.com.pl>.
- 2.2. **MPCK Koksik** – Miejskie Przedsiębiorstwo Ciepłowniczo Komunalny „Koksik” Sp. z o.o. z siedzibą w Redzie, kod pocztowy 84-240, ul. Obwodowa 52, REGON: P-190585585, NIP: 588-000-79-06, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym Gdańsk-Północ, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, nr KRS: 0000085999, kapitał zakładowy: 2 328 000,00 PLN.
- 2.3. **Umowa** - zawarta pomiędzy Klientem a MPCK Koksik umowa na dostawę ciepła, umowa o przyłączenie do sieci lub inna umowa zawarta pomiędzy Klientem a MPCK Koksik.
- 2.4. **Klient** – podmiot, który jest stroną umowy zawartej z MPCK Koksik.
- 2.5. **Reprezentant Klienta** – upoważniony przedstawiciel Klienta wskazany jako osoba uprawniona do korzystania z eBOK (np. administrator wspólnoty mieszkaniowej).
- 2.6. **Użytkownik** - Klient zarejestrowany w eBOK.
- 2.7. **Konto** - konto w Elektronicznym Biurze Obsługi Klientów, zawierającym bazę oznaczoną loginem oraz hasłem, zawierającą dane Klienta służące do korzystania z funkcjonalności eBOK.
- 2.8. **Rejestracja** - proces mający na celu utworzenie Konta na podstawie wypełnienia Formularza Rejestracji dostępnego pod adresem <https://eBOK.koksik.com.pl>.
- 2.9. **Formularz Rejestracji** - lista danych pozwalająca na identyfikację Klienta.
- 2.10. **Symbol nabywcy** - numeryczne oznaczenie Klienta nadawane przez MPCK Koksik przy zawieraniu Umowy z MPCK Koksik, wymagane do procesu powiązania Konta z Użytkownikiem. Symbol Nabywcy prezentowany jest na dokumentach rozliczeniowych od MPCK Koksik.
- 2.11. **Login** – Symbol nabywcy lub adres e-mail wprowadzany podczas Rejestracji, który w połączeniu z Hasłem umożliwia dostęp do Konta. Nie ma możliwości rejestracji odrębnych Kont na ten sam Login.
- 2.12. **Hasło tymczasowe** – ciąg znaków wygenerowany z systemu wymagany do pierwszego zalogowania się

Użytkownika do Konta. Hasło tymczasowe musi być zmienione przez Użytkownika na docelowe, znane tylko Użytkownikowi, które będzie używane przy kolejnych logowaniach.

- 2.13. **Hasło** - ciąg znaków, podawany przez Klienta podczas Rejestracji, umożliwiający w połączeniu z Loginem dostęp do Konta. Hasło powinno zawierać minimum 6 znaków, w tym minimalnie jedną dużą literę oraz jedną cyfrę. Zalecane jest aby Hasło było jak najbardziej unikatowe i zawierało znaki specjalne. Hasło nie może zawierać polskich znaków.
- 2.14. **Dane billingowe** - dane Klienta, obejmujące informacje dotyczące posiadanych przez Klienta: punktów odbioru ciepła oraz wysokości należności wynikających z dokumentów rozliczeniowych wystawianych Klientowi przez MPCK Koksik.
- 2.15. **Logowanie** - czynność polegająca na wpisaniu Loginu i Hasła umożliwiających dostęp do Konta.
- 2.16. **Proces łączenia Konta** - proces dodawania Klientów do Konta na podstawie następujących danych: Symbolu i nazwy Nabywcy, adresu, numeru PESEL lub numeru NIP (zależy od danych wskazanych w Umowie), numeru ostatniej faktury, adresu e-mail lub innych, w ich celu prezentacji w eBOK.
- 2.17. **Taryfa** - zbiór cen i stawek (inaczej **cennik**) oraz warunków ich stosowania, opracowany przez MPCK Koksik i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący. Taryfa podlega zatwierdzeniu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki i publikacji w Biuletynie Branżowym URE.
- 2.18. **eFaktura** – dokument w formie elektronicznej (w formacie PDF) będący fakturą VAT, korektą faktury VAT, notą odsetkowa lub korektą noty odsetkowej.
- 2.19. **Regulamin** - niniejszy Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klientów.

3. Rejestracja Konta

- 3.1. Korzystanie z Konta jest możliwe po wypełnieniu Formularza rejestracji i aktywacji Konta.
- 3.2. Użytkownik, po wybraniu odpowiedniej zakładki w Formularzu Rejestracji, podaje następujące dane: Symbol Nabywcy, numer PESEL lub NIP, adres e-mail do logowania, numer ostatniej faktury oraz podaje wygenerowane z systemu Hasło tymczasowe.
- 3.3. Numer PESEL lub NIP Klienta służy wyłącznie do zweryfikowania, czy osoba zakładająca Konto jest Klientem MPCK Koksik.
- 3.4. Adres e-mail do logowania umożliwia zalogowanie się na Koncie, opcjonalnie z Symbolem nabywcy, oraz dodatkowo na etapie Rejestracji jest domyślnie ustawiany jako adres e-mail do korespondencji. Podanie tego adresu w Formularzu rejestracji konta jest jednocześnie zgodą Klienta na otrzymywanie eFaktur.
- 3.5. Na ostatnim etapie Rejestracji, na podany przez Użytkownika adres e-mail, wysłana jest wiadomość zawierająca link aktywacyjny, który jest ważny 7 dni.
- 3.6. Istnieje możliwość aby Klient posiadający więcej niż jeden punkt odbioru, po zalogowaniu się na swoim Koncie, mógł założyć Konto dla dowolnej liczby upoważnionych Użytkowników. Klient nadrzędny po zalogowaniu się do eBOK będzie miał wówczas możliwość wglądu do wszystkich punktów odbioru obsługiwanych przez Użytkowników podrzędnych.

4. Korzystanie z eBOK

- 4.1. Korzystanie z eBOK jest możliwe po zaakceptowaniu Regulaminu.
- 4.2. Korzystanie z eBOK wymaga zalogowania się na <https://eBOK.koksik.com.pl> z wykorzystaniem podanego na etapie Rejestracji Loginu i Hasła.
- 4.3. Korzystanie z eBOK jest bezpłatne. eBOK dostępny jest przez 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.

- 4.4. Strefą czasową właściwą dla eBOK jest strefa właściwa dla terytorium Polski.
- 4.5. MPCK Koksik zastrzega możliwość wystąpienia przerw w dostępie do eBOK z uwagi na konieczność przeprowadzenia planowanych konserwacji, co zostanie poprzedzone umieszczeniem stosownego komunikatu na stronie do logowania się do eBOK oraz w serwisie internetowym <https://www.koksik.com.pl>.
- 4.6. Na stronie logowania do eBOK istnieje możliwość zmiany Hasła, wtedy na podany adres e-mail zostanie wysłany link do ustawienia nowego Hasła.
- 4.7. W przypadku podania nieprawidłowego Hasła, Konto zostanie zablokowane po 5-krotnym wpisaniu nieprawidłowego Hasła.
- 4.8. Jeśli Konto zostanie zablokowane, w celu jego odblokowania, Użytkownik winien skontaktować się z telefonicznie z biurem MPCK Koksik S.A. pod numerem +48 58 678 35 18, lub przez formularz kontaktowy dostępny na stronie <https://eBOK.koksik.com.pl>.
- 4.9. Przy każdorazowym logowaniu się na Koncie następuje Proces łączenia Konta mający na celu umożliwienie prezentacji Użytkownikowi Danych billingowych.
- 4.10. W każdej chwili i bez podania przyczyny oraz bez ponoszenia z tego tytułu jakichkolwiek kosztów, Użytkownik ma możliwość rezygnacji z usługi eBOK poprzez wysłanie stosownego żądania do MPCK Koksik z wykorzystaniem formularza kontaktowego dostępnego na <https://eBOK.koksik.com.pl> lub pisemnie na adres: MPCK „Koksik” Sp. z o.o., ul. Obwodowa 52, 84-240 Reda.
- 4.11. Po wygaśnięciu Umowy lub rozwiązaniu Umowy, istnieje możliwość dostępu przez Klienta do jego danych historycznych po zalogowaniu się do Konta.

5. Rodzaje i zakres usług oferowane w eBOK

- 5.1. eBOK umożliwia:
 - 5.1.1. dostęp do rozliczeń,
 - 5.1.2. korzystanie z e-faktury,
 - 5.1.3. podawanie odczytu układu pomiarowo-rozliczeniowego z zastrzeżeniem, że podanie odczytu nie jest równoznaczne z wystawieniem faktury,
 - 5.1.4. aktualizację danych kontaktowych,
 - 5.1.5. uzyskanie informacji związanych z aktualnymi produktami,
 - 5.1.6. przesyłanie zgłoszeń i reklamacji poprzez formularz kontaktowy,
 - 5.1.7. otrzymywanie powiadomień e-mail i SMS związanych m.in. z wystawianiem dokumentów, statusów płatności oraz realizacji zgłaszanych spraw, w zależności od wyboru Klienta,
- 5.2. W związku z ciągłym rozwojem usług, ich zakres funkcjonalny może ulegać zmianom. Informacje o modyfikacjach będą publikowane w eBOK z 14-dniowym wyprzedzeniem. W przypadku braku zgody, Użytkownik ma prawo zrezygnować z eBOK bez ponoszenia z tego tytułu jakichkolwiek kosztów. W przypadku gdy Użytkownik nie zrezygnuje z usługi eBOK, wprowadzone zmiany będą wiążące.

6. Dokonywanie transakcji

- 6.1. Zasady dokonywania płatności elektronicznych za pośrednictwem eBOK określają odpowiednie regulaminy operatorów płatności, które są dostępne na etapie realizacji transakcji dokonywanych za pośrednictwem wybranego operatora płatności.

7. Ochrona danych osobowych

- 7.1. Podanie danych podczas Rejestracji do eBOK oznaczonych jako obowiązkowe stanowi warunek założenia

Konta, brak ich podania uniemożliwi założenie Konta w eBOK.

- 7.2. W związku z uruchomieniem Konta w eBOK, dane osobowe będą przetwarzane w celu:
 - 7.2.1. świadczenia obsługi Klienta za pośrednictwem eBOK przez okres wykonywania Umowy lub do rezygnacji z eBOK;
 - 7.2.2. dostępu do danych historycznych po wygaśnięciu Umowy do czasu usunięcia konta.
- 7.3. MPCK Koksik może przetwarzać również następujące dane charakteryzujące sposób korzystania przez Użytkownika z eBOK (dane eksploatacyjne):
 - 7.3.1. oznaczenia identyfikujące Użytkownika nadawane na podstawie danych,
 - 7.3.2. oznaczenia identyfikujące zakończenie sieci telekomunikacyjnej lub system teleinformatyczny, z którego korzystał Użytkownik,
 - 7.3.3. informacje o rozpoczęciu, zakończeniu oraz zakresie każdorazowego korzystania z Usług,
 - 7.3.4. informacje o skorzystaniu przez Użytkownika z Usług, w celu optymalizacji szybkości, ergonomii i bezpieczeństwa eBOK, co jest realizacją prawnie uzasadnionego interesu.
- 7.4. W przypadku uzyskania przez MPCK Koksik wiadomości o korzystaniu przez Użytkownika w sposób niezgodny z prawem lub Regulaminem, MPCK Koksik może przetwarzać dane osobowe Klienta w celu i w zakresie potrzebnym do ustalenia, dochodzenia oraz obrony roszczeń.
- 7.5. MPCK Koksik może przetwarzać w szczególności następujące dane osobowe: nazwisko, imiona, numer PESEL/NIP (w celach weryfikacyjnych), numer kontrahenta, numer punktu poboru energii, Login Klienta, adres e-mail poczty elektronicznej Klienta, numer telefonu Klienta adres zamieszkania i adres korespondencyjny Klienta, adres punktu poboru ciepła Klienta, numer umowy.
- 7.6. Dane osobowe Użytkownika są przetwarzane i chronione zgodnie z Rozporządzeniem 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) i wydanymi w związku z tym Rozporządzeniem ustawami krajowymi oraz przepisami wykonawczymi do przepisów krajowych, a także ustawą z dnia 18 lipca 2002 o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- 7.7. Dostęp do danych osobowych posiada jedynie MPCK Koksik oraz podmioty z nią współpracujące przy realizacji umów zawartych z Klientami. Zgodnie z zawartymi z takimi podmiotami umowami powierzenia przetwarzania danych osobowych, MPCK Koksik wymaga od takich dostawców usług zgodnego z przepisami prawa, adekwatnego stopnia ochrony prywatności i bezpieczeństwa danych osobowych Klienta przetwarzanych przez nich w imieniu MPCK Koksik.
- 7.8. Użytkownik ma prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz ich sprostowania, ograniczenia ich przetwarzania, żądania ich usunięcia, sprzeciwu wobec ich przetwarzania przez MPCK Koksik oraz ich przeniesienia. Użytkownik może wykonać te prawa wysyłając wiadomość na adres: biuro@koksik.com.pl lub złożyć taki wniosek za pośrednictwem Konta. Użytkownik ma również możliwość dokonywania zmian w danych kontaktowych bezpośrednio na swoim Koncie.
- 7.9. Użytkownikowi w związku z przetwarzaniem jego danych osobowych przysługuje również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego.
- 7.10. Użytkownik może wyrazić lub wycofać zgodę na komunikację marketingową (dla wskazanych kanałów komunikacji) za pośrednictwem Konta.
- 7.11. Dane osobowe związane z obsługą wniosków składanych on-line przechowujemy aż do czasu przedawnienia się roszczeń wynikających z Umowy. Na wypadek ujawnienia się ewentualnych roszczeń ze strony MPCK Koksik, związanych z używaniem Serwisu internetowego przechowujemy dane do czasu ich przedawnienia.

- 7.12. Dane Klientów lub informacje o tych danych mogą być udostępniane podmiotom uprawnionym do ich otrzymania na mocy obowiązujących przepisów prawa, w tym właściwym organom wymiaru sprawiedliwości.
- 7.13. Każdorazowy kontakt z MPCK Koksik za pośrednictwem eBOK, telefonu lub poczty e-mail, wiąże się z wykorzystaniem podanych danych w celu udzielenia odpowiedzi.

8. Zasady bezpieczeństwa

- 8.1. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć swój Login oraz Hasło przed dostępem osób trzecich.
- 8.2. Użytkownik zobowiązany jest do wylogowania się z eBOK z chwilą zakończenia korzystania z aplikacji.
- 8.3. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszystkie skutki wynikające z korzystania z eBOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie Loginu i Hasła Użytkownika i miały dostęp do Konta eBOK w przypadku, gdy Użytkownicy nie dochował należytej ostrożności w zapewnieniu bezpieczeństwa tych danych.
- 8.4. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania zakazu dostarczania do systemów teleinformatycznych MPCK Koksik lub poprzez systemy teleinformatyczne MPCK Koksik treści powodujących zakłócenie pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych MPCK Koksik lub innych podmiotów, które biorą udział w świadczeniu usług drogą elektroniczną, czy naruszają dobra osób trzecich lub są niezgodne z obowiązującym prawem.

9. Wymagania techniczne

- 9.1. Prawidłowe korzystanie ze wszystkich funkcjonalności lub usług eBOK wymaga spełnienia następujących wymagań technicznych:
 - 9.1.1. najnowsze wersje przeglądarki internetowej: np. Edge, Mozilla, Firefox, Google Chrome, Opera, Apple Safari, Internet Explorer,
 - 9.1.2. instalacja dodatkowego oprogramowania, jeżeli jest to wskazane w przypadku wybranych funkcjonalności,
 - 9.1.3. dostęp do Internetu.
- 9.2. MPCK Koksik nie kontroluje środowiska informatycznego po stronie Użytkownika, w tym problemów lub ograniczeń technicznych oprogramowania lub sprzętu komputerowego, a które w szczególności uniemożliwiają Użytkownikowi korzystanie z eBOK w całości lub w części.
- 9.3. Konieczne jest upewnienie się przez Użytkownika we własnym zakresie, na własny koszt i ryzyko czy środowisko informatyczne Użytkownika jest odpowiednio zabezpieczone przed ingerencją i instalacją niewłaściwego oprogramowania.
- 9.4. MPCK Koksik nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia oprogramowania lub sprzętu, z którego korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają mu korzystanie z określonych usług.
- 9.5. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazywanych komunikatów i danych, MPCK Koksik podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych usług, w szczególności środki służące zapobieganiu pozyskiwania i modyfikacji danych przez osoby nieuprawnione, w tym certyfikat SSL.

10. Reklamacje

- 10.1. Użytkownicy są uprawnieni do składania reklamacji dotyczących działania aplikacji eBOK.
- 10.2. Reklamacje można zgłaszać poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny na stronie <https://eBOK.koksik.com.pl>, telefonicznie z biurem MPCK Koksik pod numerem +48 58 678 3518,

lub korespondencyjnie na adres MPCK Koksik Sp z o.o.

- 10.3. Reklamacje wraz z opisem zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji, należy zgłaszać niezwłocznie po wystąpieniu zdarzenia.
- 10.4. Rozpatrzenie reklamacji związanej ze świadczeniem usługi nastąpi w terminie do 14 dni od dnia jej zgłoszenia.

11. Postanowienia końcowe

- 11.1. W przypadku zmiany treści Regulaminu, na stronie <https://eBOK.koksik.com.pl>. zamieszczona zostanie jego nowa treść, o czym Użytkownicy zostaną poinformowani poprzez komunikat na Koncie. W przypadku braku zgody na zmianę, istnieje możliwość rezygnacji z usługi bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów.
- 11.2. MPCK Koksik nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia Loginu oraz Hasła przez osoby trzecie, gdy nie zostanie dochowana przez Użytkowników należyta ostrożność w zapewnieniu bezpieczeństwa tych danych.
- 11.3. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z eBOK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i postanowieniami niniejszego Regulaminu.
- 11.4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie znajdują odpowiednio: Kodeks cywilny, Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne, Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne.