

REGULAMIN ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA- eBOK

I.

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin Serwisu eBOK zwany dalej „Regulaminem” określa zakres, zasady i rodzaj świadczenia usług drogą elektroniczną przez PEC-Gliwice Sp. z o.o. oraz warunki udostępniania i korzystania z systemu teleinformatycznego obsługującego Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta zwane dalej eBOK .
2. Regulamin spełnia wymogi art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2016 poz. 1030) bądź innego aktu prawnego wydanego w jego miejsce.
3. Warunkiem koniecznym skorzystania z usług oferowanych w eBOK jest zapoznanie się z niniejszym Regulaminem i akceptacja warunków niniejszego Regulaminu. Rejestrując się Użytkownik potwierdza ,że zapoznał się z treścią Regulaminu i akceptuje wszystkie jego postanowienia.
4. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
 - a) Prawo telekomunikacyjne - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. -Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. z 2016 r. poz. 1489 ze zm.) bądź inny akt prawny wydany w jego miejsce
 - b) Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną -ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (t.j. Dz.U. z 2016 r. poz. 1030 ze zm.) bądź inny akt prawny wydany w jego miejsce.
 - c) System teleinformatyczny - zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego.
 - d) Usługi świadczone drogą elektroniczną -wykonanie usługi, które następuje przez wysłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego.
 - e) Środki komunikacji elektronicznej -rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość przy wykorzystaniu transmisji danych między systemami teleinformatycznymi, a w szczególności pocztą elektroniczną.
 - f) Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej - Gliwice Spółka z o.o., ul. Królewskiej Tamy 135, 44-100 Gliwice, wpisane do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gliwicach X Wydział Gospodarczy KRS pod nr 0000061254 o kapitale zakładowym 43.332.000,00 zł, Nr NIP 631-01-00-822, Regon 272857793 zwane dalej „PEC-Gliwice Sp. z o.o.”.
 - g) Klient Instytucjonalny -osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną albo osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, bądź inny podmiot prowadzący działalność gospodarczą - przedsiębiorca, który zawarł umowę sprzedaży ciepła z PEC-Gliwice Sp. z o.o.
 - h) Klient Indywidualny -konsument pobierający ciepło na własny użytek w celu jego zużycia w gospodarstwie domowym oraz w obiektach związanych z prowadzeniem gospodarstwa domowego, osoba fizyczna nieprowadząca działalności gospodarczej, która zawarła umowę sprzedaży ciepła z PEC-Gliwice Sp. z o.o.
 - i) Klient -Klient Indywidualny lub Klient Instytucjonalny

- j) Reprezentant Klienta - upoważniony przedstawiciel Klienta wskazany, jako osoba uprawniona do korzystania z eBOK ,
 - k) Użytkownik - Klient lub Reprezentant Klienta, zarejestrowany w eBOK, posiadający swój indywidualny login i hasło . Użytkownikiem eBOK może zostać każdy Klient lub Reprezentant Klienta który zaakceptuje niniejszy Regulamin .
 - l) Serwis eBOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne pod adresem <https://ebok.pec-gliwice.pl>
 - m) Przeglądarka internetowa -program komputerowy umożliwiający przeglądanie dokumentów w standardzie HTML.
 - n) Login -adres poczty elektronicznej e-mail podawany przez Użytkownika na wniosku rejestracyjnym umożliwiającym dostęp do Serwisu eBOK.
 - o) Hasło - ciąg znaków zapewniających Użytkownikowi dostęp do eBOK, podawany w czasie logowania do Serwisu eBOK, powinno posiadać nie mniej niż 5 i nie więcej niż 30 znaków, zawierać przynajmniej jedną cyfrę.
 - p) Administrator - PEC-Gliwice Sp. z o.o. będący właścicielem eBOK
 - q) Umowa - umowa sprzedaży ciepła zawarta pomiędzy Klientem, a PEC-Gliwice Sp. z o.o.
 - r) Wylogowanie - wyjście Użytkownika z programu eBOK poprzez przycisk „Wyloguj”
5. Do prawidłowego przeglądania Serwisu eBOK zaleca się stosowanie jednej z niżej wymienionych przeglądarek internetowych:
- a) Internet Explorer w wersji 11 lub wyższej (tylko MS Windows),
 - b) Mozilla Firefox w wersji 38.0 lub wyższej,
 - c) Google Chrome w wersji 42.0 lub wyższej.

I.

Rodzaje i zakres usług objętych Regulaminem

1. Serwis eBOK jest dostępny dla Klientów posiadających zawartą z PEC-Gliwice Sp. z o.o. umowę sprzedaży ciepła lub reprezentantów Klienta, z zastrzeżeniem rozdziału V pkt. 5 i 6 *Regulaminu*.
2. Aktualny i pełny zakres usług w ramach Serwisu eBOK oferowanych Klientowi dostępny jest po zalogowaniu się w Serwisie eBOK .
3. Zakres funkcjonalny usług w ramach Serwisu eBOK może w każdej chwili, bez podania przyczyny, ulegać modyfikacjom i zmianom zasad funkcjonowania. Informacje o zmianach i modyfikacjach publikowane będą w serwisie eBOK. Zmiany i modyfikacje nie wymagają akceptacji Klienta.

III.

Warunki przystąpienia oraz rezygnacji z Serwisu eBOK

1. Użytkownikiem może zostać każdy Klient PEC-Gliwice Sp. z o.o. lub upoważniony reprezentant Klienta, który dokonał rejestracji poprzez elektroniczny serwis eBOK na stronie internetowej Administratora www.pec-gliwice.pl i zaakceptował niniejszy Regulamin.
2. Wyrażenie zgody na postanowienia Regulaminu przy rejestracji jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków tego Regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną z PEC -Gliwice Sp. z o.o. bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy. Przystąpienie do wykonywania umowy następuje z chwilą aktywacji dostępu do Serwisu eBOK.
3. W trakcie rejestracji Użytkownik wypełnia formularz zgłoszeniowy umieszczony na stronie www.ebok.pec-gliwice.pl
4. Klient lub upoważniony reprezentant Klienta uzupełnia pola obowiązkowe w formularzu zgłoszeniowym, wyraża obowiązkowe zgody i akceptuje niniejszy Regulamin. Akceptacja Regulaminu zobowiązuje Użytkownika do jego przestrzegania.

5. W formularzu zgłoszeniowym Użytkownik zobowiązany jest do podania następujących danych:
 - Numeru Klienta (Nabywcy) - znajduje się na fakturze za sprzedaż ciepła
 - Numeru NIP - Klient Instytucjonalny lub PESEL- Klient Indywidualny
 - Nazwa, adres Klienta
 - Adres elektroniczny e- mail
 - Hasło i powtórzenie hasła
6. Adres elektroniczny e-mail jest elementem niezbędnym, który będzie stanowił login do serwisu eBok oraz adres ten będzie służył do wysyłania korespondencji elektronicznej, m.in potwierdzającej rejestrację w eBOK, związanej z przypomnieniem hasła dostępu.
7. Na podany przez Użytkownika adres e-mail zostaje wysłana automatycznie wiadomość z informacją o rejestracji i prośbą o potwierdzenie za pomocą kliknięcia w odpowiedni link w celu potwierdzenia działania skrzynki pocztowej e-mail oraz zgodności osoby zgłaszającej z podanym adresem e-mail. Kliknięcie przez Użytkownika w link z potwierdzeniem oznacza pełną rejestrację Użytkownika .
8. Serwis eBok oczekuje przez **72** godziny na potwierdzenie rejestracji. Po upływie tego czasu wnioski niepotwierdzone są anulowane i wówczas należy na nowo rozpocząć procedurę rejestracji.
9. Formularz zgłoszeniowy jest weryfikowany przez PEC-Gliwice Sp. z o.o. pod względem poprawności danych z treścią Umowy, treścią udzielonego pełnomocnictwa dla potwierdzenia należytego upoważnienia osoby działającej w imieniu Klienta oraz następuje dalsza jego obsługa polegająca na założeniu, konfiguracji i aktywacji konta eBOK.
10. Na podstawie poprawnie zweryfikowanego formularza zgłoszeniowego Użytkownikowi, w terminie do 14 dni roboczych od daty pierwszej rejestracji w Serwisie eBOK, przyznany zostaje dostęp do eBOK.
11. Użytkowanie eBOK jest bezpłatne.
12. Akceptacja Regulaminu jest równoznaczna z wyrażeniem przez Klienta zgody na przesyłanie na konto Klienta w eBOK lub na podany przez niego adres e-mail zawiadomień między innymi związanych z wykonywaniem Umowy lub zmian do Umowy, zmianą taryfy dla ciepła, e-fakturze.

IV.

Warunki korzystania z Serwisu eBOK

1. Serwis eBOK dostępny jest dla Użytkowników 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
2. Czasem właściwym dla Serwisu jest czas właściwy dla terytorium Polski.
3. PEC-Gliwice Sp. z o.o. zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do Serwisu eBOK lub ograniczenia funkcjonalności w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej, planowanej konserwacji. Jeżeli termin planowanej przerwy lub konserwacji będzie dłuższy niż 12 godzin, Użytkownik zostanie o tym poinformowany poprzez komunikat zamieszczony na stronie www.pec.gliwice.pl oraz w Serwisie eBOK.
4. Dostęp do Serwisu eBOK wymaga, w celu autoryzacji, podania przez Użytkownika Loginu oraz Hasła.
5. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć Login oraz Hasło przed dostępem osób trzecich.
6. W celu zabezpieczenia Loginu i Hasła przed dostępem osób trzecich zaleca się Użytkownikowi zmianę Hasła, co najmniej raz na miesiąc.
7. Użytkownik ma możliwość zmiany Hasła na inne po zalogowaniu się w Serwisie eBOK.
8. Zmiana Loginu (adresu email) wymaga ponownej rejestracji w trybie i terminie jak w rozdziale III Regulaminu .

9. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do Serwisu eBOK przez osoby nie będące Użytkownikami, które weszły w posiadanie Loginu i Hasła Użytkownika, w przypadku, gdy Użytkownik nie dochował należytej ostrożności w zapewnieniu bezpieczeństwa tych danych.
10. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za dyspozycje realizowane za pomocą Serwisu eBOK przez Reprezentanta Klienta.
11. Dyspozycja złożona przez Użytkownika za pośrednictwem eBOK jest ostatecznym wyrażeniem woli Klienta, chyba, że zapisy lub komunikaty zawarte w eBOK poinformują o konieczności potwierdzenia dyspozycji na piśmie.
12. Użytkownik zobowiązany jest na bieżąco sprawdzać prawidłowość realizacji wykonania zleczonych dyspozycji, a w razie stwierdzenia nieprawidłowości zobowiązany jest do kontaktu z PEC-Gliwice Sp. z o.o. zgodnie z postanowieniami rozdziału VI.
13. Usługi związane z korzystaniem z faktur w formie elektronicznej e-Faktury są świadczone wyłącznie dla Klientów, którzy korzystają z Serwisu eBOK.
14. Usługi związane z korzystaniem z faktur w formie elektronicznej są świadczone po wyrażeniu przez Klienta zgody na e-Fakturę, zgodnie z zasadami wystawiania i przesyłania faktur elektronicznych (e-Faktur) przez PEC-Gliwice Sp. z o.o.
15. Użytkownik jest zobowiązany do regularnego odbierania wiadomości przesyłanych przez PEC-Gliwice Sp. z o.o. za pośrednictwem poczty elektronicznej. PEC-Gliwice Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za nieodbieranie wiadomości przez Użytkownika, w szczególności dotyczy to e-Faktur.
16. Wszelkie operacje wykonywane przez Użytkownika zalogowanego w eBOK zapisywane są w rejestrze operacji.
17. PEC-Gliwice Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za środowisko komputerowe Użytkownika, zaleca jednak, aby osoby te upewniły się, korzystając z Serwisu eBOK, czy ich środowisko komputerowe jest bezpieczne. PEC-Gliwice Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za działania jakichkolwiek programów destrukcyjnych (np. wirusów) w stacji roboczej Użytkownika .
18. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz zakazu dostarczania przez lub do systemów teleinformatycznych PEC-Gliwice Sp. z o.o. treści:
 - a) powodujących zachwianie pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych PEC-Gliwice Sp. z o.o. lub innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu usług drogą elektroniczną,
 - b) naruszających dobra osób trzecich, zasady współżycia społecznego lub niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

V.

Warunki rezygnacji i zaprzestania świadczenia usługi Serwisu eBOK

1. Użytkownik ma prawo w każdej chwili zrezygnować z usług świadczonych w ramach Serwisu eBOK i rozwiązać umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną w szczególności, gdy nie zaakceptuje zmian wprowadzonych w Regulaminie.
2. Rezygnacja, o której mowa w pkt. 1 wymaga złożenia dyspozycji odwołania w formie pisemnej na adres PEC-Gliwice Sp. z o.o. lub za pomocą wiadomości e-mail wysłanej na adres ebok@pec.gliwice.pl lub za pośrednictwem Serwisu eBOK.
3. Administrator w ciągu do 3 dni roboczych licząc od daty otrzymania zawiadomienia zaprzestanie świadczenia usługi eBOK, co skutkuje brakiem dostępu do serwisu eBOK.
4. Rezygnacja, o której mowa w pkt. 1 nie jest równoznaczna z rozwiązaniem umowy sprzedaży ciepła i nie wiąże się z obciążeniem Klienta jakimikolwiek kosztami.
5. Rozwiązanie umowy sprzedaży ciepła zawartej z PEC-Gliwice Sp. z o.o. powoduje utratę dostępu do serwisu eBOK i jego danych historycznych po upływie 3 miesięcy licząc do daty rozwiązania tej umowy.

6. PEC-Gliwice Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do natychmiastowego zaprzestania świadczenia usługi eBOK , w przypadkach:
 - wykorzystywania eBOK w sposób niezgodny z Regulaminem,
 - wykorzystywania eBOK w sposób niezgodny z przepisami prawa.
7. PEC-Gliwice Sp. z o.o. powiadomi o zaprzestaniu świadczenia usługi eBOK pisemnie, wysyłając list polecony na adres Użytkownika podany podczas rejestracji .
8. W przypadku niepoinformowania przez Użytkownika o zmianie adresu, dokonanej w trakcie obowiązywania usługi eBOK, doręczenie na adres wskazany w formularzu zgłoszeniowym uważa się za skuteczne.
9. Zaprzestanie świadczenia usługi eBOK skutkuje brakiem dostępu do danych osobowych Użytkownika oraz unieważnienie loginu i hasła z systemu eBOK .

VI. Reklamacje

1. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji dotyczących dostępu oraz funkcjonowania Serwisu eBOK.
2. Reklamacje dotyczące serwisu eBOK mogą być składane za pośrednictwem Serwisu eBOK lub na adres e-mail: ebok@pec.gliwice.pl. Reklamację, wraz z opisem problemu będącego przedmiotem reklamacji, należy zgłaszać nie później niż w terminie 7 dni od jego wystąpienia.
3. Do reklamacji powinny być dołączone kopie dokumentów służących do potwierdzenia zasadności reklamacji.
4. Rozpatrzenie reklamacji związanych ze świadczeniem usługi Serwisu eBOK nastąpi w terminie do 14 dni od dnia zgłoszenia, pod warunkiem, że sprawa nie będzie wymagała dodatkowych wyjaśnień i zmian funkcjonującego oprogramowania.

VII. Ochrona danych osobowych

1. PEC-Gliwice Sp. z o.o. jest administratorem danych osobowych Klienta, który zawarł umowę sprzedaży ciepła w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2016 r. poz. 922 t.j.). Dane osobowe Klientów są przetwarzane z zachowaniem odpowiednich środków bezpieczeństwa spełniających wymagania Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych.
2. Dane osobowe Klienta, o ile są łącznie niezbędne do nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego dotyczącego Serwisu eBOK w zakresie:
 - nazwiska i imienia Klienta,
 - numeru ewidencyjnego PESEL,
 - adresu zameldowania na pobyt stały,
 - adresu do korespondencji, o ile jest inny niż adres zameldowania na pobyt stały,
 - adresu elektronicznego Klienta,
 - danych służących do weryfikacji podpisu elektronicznegoprzetwarzane są wyłącznie na potrzeby związane ze świadczeniem usług w ramach Serwisu eBOK z zachowaniem odpowiednich środków bezpieczeństwa spełniających wymagania Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych.
3. Klientowi przysługuje prawo do wglądu w swoje dane osobowe oraz prawo ich poprawiania.

VIII.

Postanowienia końcowe

1. Regulamin Serwisu eBOK jest dostępny na stronie internetowej w Serwisie eBOK.
2. PEC-Gliwice Sp zo.o. zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w niniejszym Regulaminie z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się między innymi: wprowadzenie nowych lub nowelizacje obowiązujących przepisów prawnych, dostosowanie do koniecznych zmian w prowadzonych w systemie informatycznym , zmiany w ofercie .
3. W przypadku zmiany treści Regulaminu PEC-Gliwice Sp. z o.o zamieści na stronie Serwisu eBOK jego znowelizowaną wersję oraz poinformuje o tym Użytkowników poprzez system eBOK (komunikat /wiadomość) lub pod wskazany podczas rejestracji adres e-mail.
4. Znowelizowany Regulamin obowiązywać będzie po upływie jednego miesiąca od daty poformowania o zmianie zgodnie z pkt. 3 .
5. Korzystanie z eBOK po wprowadzeniu zmian do Regulaminu jest równoznaczne z wyrażeniem dla nich akceptacji i zrozumienia, z wyjątkiem pkt. 6
6. Brak zgody Użytkownika na zmianę treści Regulaminu wymaga poinformowania Administratora w formie pisemnej na adres PEC-Gliwice Sp. z o.o. lub za pomocą wiadomości e-mail wysłanej na adres ebok@pec.gliwice.pl lub za pośrednictwem Serwisu eBOK w terminie do 20 dni od daty jego ogłoszenia i jest jednoznaczne z rezygnacją z korzystania z eBOK o której mowa w rozdziale V .
7. Do dnia zaprzestania świadczenia usług w ramach Serwisu eBOK i rozwiązania umowy
8. o świadczenie usług drogą elektroniczną Użytkownik jest zobowiązany do przestrzegania obowiązującego Regulaminu.
9. W przypadkach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają postanowienia aktów normatywnych, w tym w szczególności odpowiednio:
 - a) Kodeks cywilny,
 - b) Prawo Energetyczne.
10. Strony deklarują, że kwestie sporne będą rozwiązywane w drodze negocjacji. W przypadku braku porozumienia, sądem właściwym do rozstrzygnięcia sporów będzie właściwy miejscowo i rzeczowo Sąd Powszechny.