



Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK)

z dnia 01 marca 2022 r.

Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej w Gnieźnie Sp. z o.o. ustala regulamin świadczenia drogą elektroniczną usługi Elektronicznego Biura Obsługi Klienta, zwanego dalej „eBOK”. Postanowienia niniejszego regulaminu eBOK, zwanego dalej „Regulaminem”, określają zakres i zasady korzystania z eBOK.

Rozdział I

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Sformułowania oraz ich definicje użyte w Regulaminie:
 - a) **eBOK** - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta,
 - b) **rejestracja konta Klienta** - przyznanie Klientowi unikalnego loginu oraz nadanie hasła przypisanego do loginu w celu umożliwienia korzystania z eBOK,
 - c) **Klient** - osoba fizyczna, w tym także prowadząca działalność gospodarczą (przedsiębiorca) lub osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, będąca stroną umowy zawartej z PEC w Gnieźnie Sp. z o.o.,
 - d) **Użytkownik** - Klient zarejestrowany w eBOK,
 - e) **login** - ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie logowania w serwisie eBOK. Login jest nadawany przez Administratora,
 - f) **hasło** - ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie logowania w serwisie eBOK. Jest to ciąg znaków służących do autentykacji Użytkownika w czasie logowania w eBOK. Hasło składa się z minimum 8 znaków.
 - g) **Administrator** - Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gnieźnie, przy ul. Staszica 13, 62-200 Gniezno, wpisane do KRS Sądu Rejonowego Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział IX Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000023463.
2. Funkcjonowanie eBOK nadzoruje Administrator.
3. Użytkownikiem eBOK może zostać każdy Klient PEC w Gnieźnie Sp. z o.o.
4. Użytkowanie eBOK jest bezpłatne.
5. Do poprawnego działania eBOK wymagana jest poprawnie skonfigurowana dowolna przeglądarka internetowa lub odpowiednia aplikacja umożliwiająca wyświetlanie na ekranie komputera dokumentów HTML z włączoną opcją akceptowania plików cookies oraz program służący do odczytywania plików w formacie PDF.

6. Aktualny regulamin korzystania z eBOK jest dostępny na stronie internetowej PEC w Gnieźnie Sp. z o.o. oraz w siedzibie Administratora.
7. Każdorazowe zalogowanie się Klienta w eBOK oznacza wyrażenie zgody na aktualne brzmienie Regulaminu, dostępnego w miejscach, o których mowa w pkt. 6.
8. Wszelkie zmiany w niniejszym Regulaminie będą dostępne w aplikacji eBOK.
9. Akceptując niniejszy Regulamin Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie przez PEC w Gnieźnie Sp. z o.o. swoich danych, zgodnie z treścią ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO) z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016). Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że ma prawo żądania dostępu do danych, sprostowania, usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania oraz może także wycofać zgodę na przetwarzanie danych osobowych, zgłosić sprzeciw oraz skorzystać z innych praw wynikających z RODO. Podanie danych nastąpiło dobrowolnie jednak jest konieczne w celu realizacji usługi zgodnie z ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jednolity Dz. U. 2020. poz. 344).

Rozdział II

Rejestracja

1. Rejestracji Klienta do eBOK można dokonać elektronicznie poprzez wysłanie na adres e-mail: **bok@pec.gniezno.pl** zgody na rejestrację w e-BOK wraz z podaniem symbolu Klienta oraz kwotą ostatniej faktury za ciepło.
2. Użytkownik, który zarejestrował się do eBOK w sposób określony w ust. 1 powyżej otrzymuje po wysłaniu formularza zgłoszeniowego, na wskazany adres e-mailowy dane dostępowe do usługi eBOK.
3. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć login oraz hasło przed dostępem osób niepowołanych. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do eBOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie login-u i hasła Użytkownika.
4. Po pierwszym zalogowaniu do eBOK Użytkownik ma możliwość zmiany hasła na inne.
5. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Klienta z listy użytkowników eBOK na każde jego żądanie zgłoszone pisemnie na adres Administratora.
6. W przypadku zmiany adresu e-mail, Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Administratora o tym fakcie, z zachowaniem formy pisemnej lub elektronicznej poprzez złożenie Powiadomienia o zmianie adresu poczty elektronicznej wykorzystywanego do usługi eBOK.
7. W przypadku rozwiązania umowy kompleksowej niezwłocznie zablokowany zostanie dostęp do konta Klienta.

Rozdział III

Korzystanie z usług eBOK

1. eBOK jest dostępny dla Klientów przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji.
2. eBOK może zapewnić Użytkownikowi w szczególności:
 - a) wgląd do danych teleadresowych,
 - b) prezentowanie wartości wystawionych faktur,
 - c) kontrolowanie należności za zużytą energię ciepłą,
 - d) wgląd do historii rachunków,
 - e) wgląd do aktualnego stanu salda na koncie rozrachunkowym.
3. Administrator może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować usługi dostępne w eBOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe usługi.
4. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania eBOK.
5. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta Klienta w przypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
6. Użytkownik ma prawo zrezygnować z korzystania w eBOK w każdym czasie. W tym celu Klient zobowiązany jest poinformować Administratora:
 - a) korespondencyjnie na adres: Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej w Gnieźnie Sp. z o.o. Biuro Obsługi Klienta ul. Staszica 13, 62-200 Gniezno,
 - b) osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
 - c) e-mailem na adres: **bok@pec.gniezno.pl**.
7. PEC w Gnieźnie Sp. z o.o. zaprzestanie udostępniania usługi Użytkownikowi najpóźniej w terminie 30 dni od daty otrzymania prawidłowo wypełnionego Oświadczenia, o którym mowa w pkt. 6 powyżej.
8. Utrata dostępu do eBOK następuje w szczególności, gdy Użytkownik nie zaakceptuje zmian do Regulaminu.

Rozdział IV

Reklamacje

1. Wszelkie reklamacje wynikające z usługi „eBOK” powinny być zgłaszane:
 - a) korespondencyjnie na adres: Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej w Gnieźnie Sp. z o.o. Biuro Obsługi Klienta ul. Staszica 13, 62-200 Gniezno,
 - b) osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
 - c) e-mailem na adres: **bok@pec.gniezno.pl**.
2. Przedmiotem reklamacji jest wykonanie usługi niezgodnie z warunkami i zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie.

3. Reklamacja powinna określać przedmiot reklamacji i uzasadnienie przyczyn jej wniesienia.
4. Udzielenie odpowiedzi na reklamację następuje w formie e-mail bądź pisemnej w terminie 10 dni roboczych.

Rozdział V

Zakres odpowiedzialności

1. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu (na przykład w momencie rejestracji, logowania) zobowiązany jest do kontaktu z Administratorem.
2. Za prawidłowe działanie eBOK odpowiada Administrator.
3. Zabronione jest przekazywanie loginu i hasła osobom trzecim.
4. Informacje uzyskane za pośrednictwem eBOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez PEC w Gnieźnie Sp. z o.o. postanowień umowy kompleksowej dostarczania ciepła, w szczególności błędnych rozliczeń.
5. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem eBOK lub brakiem dostępu do eBOK.

Rozdział VI

Postanowienia końcowe

1. Wszelkie informacje dotyczące usługi eBOK oraz treść niniejszego Regulaminu są dostępne na stronie internetowej www.pec.gniezno.pl.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy kodeksu cywilnego oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Regulamin obowiązuje od dnia 01.03.2022 roku.