

## Regulamin usługi eBOK PEC Sp. z o.o. w Świnoujściu

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
  - a. **eBOK** - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta,
  - b. **rejestracja konta Klienta** - przyznanie Klientowi unikalnego numeru/kodu Użytkownika - 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 Sp. z o.o.,
  - d. **Użytkownik** - Klient lub upoważniony przedstawiciel Klienta, 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 i maksimum 10 znaków. Hasło winno zawierać: co najmniej jedną małą literę, jedną dużą literę, jedną cyfrę. Uwaga! Hasło nie może zawierać nazwy Użytkownika,
  - g. **Administrator** - Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Świnoujściu, przy ul. Daszyńskiego 2, 72-600 Świnoujście, wpisane do KRS Sądu Rejonowego Szczecin – Centrum w Szczecinie XIII Wydział Gospodarczy pod numerem 0000152456.
2. Funkcjonowanie eBOK nadzoruje Administrator.
3. Użytkownikiem eBOK może zostać każdy Klient PEC 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 Sp. z o.o. [www.pec.swinoujscie.pl](http://www.pec.swinoujscie.pl) 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 wysyłane na adres e-mail wskazany przez Użytkownika w eBOK oraz dostępne w aplikacji eBOK.
9. Akceptując niniejszy Regulamin Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie przez PEC Sp. z o.o. w Świnoujściu, ul. Daszyńskiego 2 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).

### REJESTRACJA

1. Rejestracja Klienta do eBOK można dokonać elektronicznie poprzez stronę internetową wypełniając formularz zgłoszeniowy umieszczony na stronie internetowej [www.pec.swinoujscie.pl](http://www.pec.swinoujscie.pl).
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 zostanie poinformowany drogą elektroniczną o aktywowaniu konta.
4. 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.
5. Po zalogowaniu do eBOK w dowolnym momencie Użytkownik ma możliwość zmiany hasła na inne.
6. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Klienta z listy użytkowników eBOK na każde jego żądanie zgłoszone pisemnie na adres Administratora.
7. W przypadku zmiany adresu e-mail, Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Administratora o tym fakcie, z zachowaniem formy pisemnej poprzez złożenie Powiadomienia o zmianie adresu poczty elektronicznej wykorzystywanego do usługi eBOK stanowiące załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
8. W przypadku rozwiązania umowy kompleksowej niezwłocznie zablokowany zostanie dostęp do konta Klienta.

### **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:
  - 1) wgląd do danych teleadresowych,
  - 2) prezentowanie wartości wystawionych faktur oraz odczytów układów pomiarowo-rozliczeniowych,
  - 3) kontrolowanie należności za zużyty energię ciepłą,
  - 4) wgląd do historii rachunków,
  - 5) wgląd do aktualnego stanu salda na koncie rozrachunkowym (aktualizacja salda następuje każdorazowo po zaksięgowaniu operacji na koncie Odbiorcy usług lub wystawieniu faktury),
  - 6) historię odczytów układów pomiarowo-rozliczeniowych,
  - 7) dostęp do treści zawartych umów będących podstawą świadczenia usług dostawy ciepła.
3. Posiadanie konta w eBOK jest warunkiem skorzystania z usługi e-faktury, realizowanej zgodnie z Regulaminem wystawiania i udostępniania faktur drogą elektroniczną PEC Sp. z o.o. w Świnoujściu.
4. Administrator może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować usługi dostępne w eBOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe usługi.
5. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania eBOK.
6. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta Klienta w przypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
7. Użytkownik ma prawo zrezygnować z korzystania w eBOK w każdym czasie. W tym celu Klient zobowiązany jest dostarczyć PEC Sp. z o.o. prawidłowo wypełnione „Oświadczenie o rezygnacji z konta eBOK i otrzymywania faktur w formie elektronicznej” wyłącznie w formie pisemnej, stanowiące załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu:
  - a) korespondencyjnie na poniższy adres:  
Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o.o.  
Biuro Obsługi Klienta  
ul. Daszyńskiego 2 72-600 Świnoujście
  - b) osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
8. PEC Sp. z o.o. zaprzestanie udostępniania usługi Użytkownikowi najpóźniej w terminie 30 dni od daty otrzymania prawidłowo wypełnionego Oświadczenia, o którym mowa w pkt. 7 powyżej.
9. Utrata dostępu do eBOK następuje w szczególności, gdy Użytkownik nie zaakceptuje zmian do Regulaminu.

### REKLAMACJE

1. Wszelkie reklamacje wynikające z usługi „eBOK” powinny być zgłaszane
  - a) korespondencyjnie na poniższy adres:  
Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o.o.  
Biuro Obsługi Klienta  
ul. Daszyńskiego 2 72-600 Świnoujście
  - b) osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
  - c) pocztą elektroniczną na adres [ebok@pec.swinoujscie.pl](mailto:ebok@pec.swinoujscie.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.

### 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, w sytuacji, gdy osoby trzecie dane prezentowane na eBOK chcą wykorzystać w celach komercyjnych. W przypadku stwierdzenia takiego faktu Administrator zastrzega sobie prawo do zablokowania konta.
4. Informacje uzyskane za pośrednictwem eBOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez PEC 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.

### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Wszelkie informacje dotyczące usługi eBOK oraz treść niniejszego Regulaminu są dostępne na stronie internetowej [www.pec.swinoujscie.pl](http://www.pec.swinoujscie.pl).
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy kodeksu cywilnego oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Regulamin obowiązuje od dnia 26.04.2021 roku.

Załączniki:

Załącznik 1 – Powiadomienie o zmianie adresu poczty elektronicznej wykorzystywanego do usługi eBOK

Załącznik 2 – Oświadczenie o rezygnacji z usługi eBOK i otrzymywania faktur w formie elektronicznej