



Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta „PEC” Sp. z o.o.

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK), w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystywania indywidualnego konta użytkownika.
2. Serwis e-BOK jest własnością Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej „PEC” Spółka z o.o. z siedzibą w Kwidzynie przy ul. Słonecznej 1, KRS 0000150801 Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ VII Wydział Gospodarczy, NIP: 581-000-76-28.
3. Dostęp do e-BOK możliwy jest poprzez stronę internetową <http://www.peckwidzyn.pl> lub bezpośrednio przez subdomenę <https://ebok.peckwidzyn.pl>.

§ 2 Pojęcia i definicje użyte w regulaminie

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - **e-BOK** – Internetowe Biuro Obsługi Klienta,
 - **Administrator** – Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej w Kwidzynie „PEC” Spółka z o.o., 82-500 Kwidzyn ul. Słoneczna 1,
 - **Odbiorca** – osoba fizyczna lub prawna będąca stroną zawartej z przedsiębiorstwem „PEC” Sp. z o.o. umowy kompleksowej na dostarczanie ciepła,
 - **Użytkownik** – Odbiorca zarejestrowany w Internetowym Biurze Obsługi Klienta (e-BOK), posiadający login i hasło,
 - **Login** – numer identyfikacyjny, który nadaje przedsiębiorstwo „PEC” Kwidzyn Sp. z o.o. każdemu Odbiorcy usług,
 - **Hasło** – ciąg znaków zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do e-BOK. Hasło musi się składać z minimum 5 znaków alfanumerycznych (cyfr, liter) i nie może zawierać polskich znaków (ą, ł, itp.).

§ 3 Rejestracja

1. Warunkiem koniecznym skorzystania z usług oferowanych Odbiorcom za pomocą serwisu e-BOK jest zapoznanie się i akceptacja niniejszego Regulaminu.
2. Rejestracja Użytkownika w e-BOK może nastąpić poprzez wypełnienie formularza zgłoszeniowego eBOK w siedzibie Spółki ul. Słoneczna 1, 82-500 Kwidzyn (pokój Biuro Obsługi Klientów).
3. Korzystanie z e-BOK wymaga podania w formularzu następujących danych osobowych: imienia i nazwiska, numeru ewidencyjnego PESEL, adresu korespondencyjnego, adresu

elektronicznego (e-mail), numeru telefonu. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do korzystania z e-BOK.

4. Administrator zastrzega sobie prawo do weryfikacji danych zawartych w formularzu zgłoszeniowym, w tym umocowania osoby składającej formularz zgłoszeniowy.
5. Po weryfikacji danych login i hasło zostaną wysłane na podany adres e-mail w terminie do *7 dni* od dnia rejestracji w e-BOK.
6. Po zalogowaniu do e-BOK w dowolnym momencie Użytkownik może zmienić hasło (zalecana jest zmiana hasła podczas pierwszego korzystania z e-BOK).
7. Użytkownik zobowiązany jest przechowywać login i hasło w sposób zabezpieczający je przed dostępem osób trzecich. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do serwisu e-BOK przez osoby trzecie.

§ 4 Korzystanie z usług e-BOK

1. Korzystanie z usług e-BOK jest nieodpłatne.
2. Administrator stosuje techniczne i organizacyjne środki zapewniające zabezpieczenie danych przed nieuprawnionym dostępem. Połączenie między stronami jest szyfrowane przy wykorzystaniu technologii SSL/HTTPS.
3. e-BOK obsługiwany jest za pomocą przeglądarek internetowych i wyświetla się dobrze zarówno na dużych ekranach, jak i na smartfonach czy tabletach.
4. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za wprowadzenie błędnych lub nieprawdziwych danych w formularzu zgłoszeniowym oraz dyspozycjach realizowanych przez e-BOK.
5. Użytkownikiem systemu e-BOK może zostać każdy Odbiorca, który posiada aktualną Umowę kompleksową na dostarczanie ciepła i zaakceptuje niniejszy Regulamin,
6. System e-BOK jest własnością Administratora.
7. Funkcjonowanie systemu e-BOK nadzoruje Administrator.
8. Do prawidłowego i bezpiecznego przeglądania systemu e-BOK zaleca się stosowanie aktualnych wersji przeglądarek internetowych – Microsoft Internet Explorer, Mozilla FireFox, Chrome, Opera (przeglądarki ogólnodostępne).
9. Do podglądu treści dokumentów (faktur, umów) potrzebny jest program do odczytu plików PDF: Acrobat Reader lub równoważny.
10. Zakazane jest umieszczania w systemie e-BOK treści niezgodnych z prawem lub naruszających dobra osób trzecich.
11. Użytkownik ma prawo w każdej chwili zrezygnować z korzystania z usługi e-BOK poprzez złożenie dyspozycji odwołania w formie pisemnej na adres korespondencyjny Spółki lub w formie elektronicznej na e-mail: bok@peckwidzyn.pl
12. Użytkownik może korzystać z następujących usług:
 - a. przeglądać swoje dane kontaktowe,

- b. przeglądać wystawione faktury, dokonane zapłaty oraz stan salda na koncie rozrachunkowym, pobrać obraz faktury,
 - c. sprawdzić historię odczytów układów pomiarowych,
 - d. otrzymywać wiadomości wysyłane przez Administratora
 - e. dokonać analizy zużycia ciepła przez nieruchomość,
 - f. zapoznać się ze stosowanymi cenami oraz stawkami,
 - g. zapoznać się z wystawionymi wezwaniami do zapłaty,
 - h. wysłać wiadomość e-mail do Biura Obsługi Klienta.
13. Usługi związane z korzystaniem z faktur w formie elektronicznej są świadczone po wyrażeniu przez Odbiorcę zgody na e-fakturę, zgodnie z Zasadami wystawiania i udostępniania faktur elektronicznych w PEC Kwidzyn.
14. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za nieodbieranie wiadomości przez Użytkownika, w szczególności dotyczy to e-faktur.

§ 5 Zasady funkcjonowania e-BOK

1. Administrator zastrzega sobie prawo do zmiany zasad funkcjonowania e-BOK, uprawniony jest do modyfikowania danych w e-BOK.
2. Administrator zastrzega sobie prawo do rezygnacji ze świadczenia usług e-BOK, ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
 - a) rozwiązania bądź wygaśnięcia Umowy kompleksowej na dostarczanie ciepła pomiędzy spółką „PEC” Kwidzyn, a Odbiorcą,
 - b) w przypadku stwierdzenia korzystania z konta w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami powszechnie obowiązującego prawa.
3. Administrator podejmie wszelkie dostępne mu działania, aby zapewnić poprawne funkcjonowanie e-BOK.
4. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu i hasła Użytkownika przez osoby trzecie.
5. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szybkość przesyłania danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych oraz łącz transmisyjnych.
6. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn zawinionych przez Użytkownika w związku z korzystaniem przez niego z e-BOK.
7. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonania przerw technicznych w korzystaniu z e-BOK bez wcześniejszego zawiadomienia w przypadku nagłej konieczności przeprowadzenia prac niezbędnych do zapewnienia bezpieczeństwa e-BOK.
8. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji dotyczących dostępu oraz funkcjonowania e-BOK. Reklamacje należy składać na piśmie w siedzibie Spółki przy ul. Słonecznej 1 w Kwidzynie lub wysyłając drogą elektroniczną na adres email: bok@peckwidzyn.pl. Spółka rozpatruje reklamację dotyczącą dostępu oraz funkcjonowania e-BOK bez zbędnej

zwłoki, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od daty otrzymania przez Spółkę pisma lub e-maila, chyba że rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności wyjaśniających.

9. Informacje uzyskane za pośrednictwem e-BOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez Administratora postanowień umowy kompleksowej na dostarczanie ciepła, w szczególności błędnych rozliczeń. W przypadku, gdy informacje uzyskane przez Użytkownika za pośrednictwem e-BOK są jego zdaniem nieprawidłowe, zobowiązany jest on pisemnie lub telefonicznie zgłosić reklamację do Administratora.

§ 6 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nie uregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy obowiązującego prawa, w szczególności przepisy kodeksu cywilnego.
2. Wszystkie kwestie sporne będą rozwiązywane w drodze kompromisu, obustronnych negocjacji i polubownego porozumienia.
3. Załącznikiem nr 1 do niniejszego regulaminu jest „Informacja o przetwarzaniu danych osobowych”
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem opublikowania go na stronach internetowych przedsiębiorstwa „PEC” Sp. z o.o.