

REGULAMIN
ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA
PRZEDSIĘBIORSTWA ENERGETYKI CIEPLNEJ SP. Z O.O. W TYCHACH



I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin (dalej jako „**Regulamin**”) określa zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (dalej jako „**e-BOK**”), a w szczególności zakładania, udostępniania i wykorzystania konta Użytkownika zapewniającego dostęp do usług internetowych świadczonych przez Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o. o. z siedzibą w Tychach w ramach systemu e-BOK.
2. Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie na stronie internetowej www.pec.tychy.pl oraz w siedzibie Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej Sp. z o. o. z siedzibą w Tychach przy ul. Kubicy 6 w Tychach. Zaakceptowanie Regulaminu oznacza wyrażenie zgody na brzmienie jego postanowień i zobowiązanie do przestrzegania Regulaminu przy korzystaniu z e-BOK.
3. Spółka świadczy usługi elektroniczne w ramach e-BOK zgodnie z Regulaminem.
4. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - a) **e-BOK** – platforma Elektronicznego Biura Obsługi Klienta dostępna poprzez stronę internetową www.pec.tychy.pl z panelu o nazwie „e-BOK” lub bezpośrednio pod adresem <https://ebok.pec.tychy.pl>;
 - b) **Hasło** – kombinacja co najmniej 8 znaków obejmujących przynajmniej 1 dużą literę i 1 cyfrę, umożliwiająca logowanie się do Konta w ramach e-BOK;
 - c) **Identyfikator** – Kod Klienta lub adres e-mail Użytkownika wskazany w procesie rejestracji w e-BOK;
 - d) **Klient** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną Umowy zawartej ze Spółką;
 - e) **Kod Klienta** – jest 6-cyfrowym ciągiem liczb identyfikującym Odbiorcę, który znajduje się każdorazowo na fakturze VAT wystawianej przez Spółkę, niezbędny do uwierzytelnienia Klienta w e-BOK;
 - f) **Konsument** - osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
 - g) **Konto** – konto Użytkownika w e-BOK, do którego dostęp jest udzielany Klientom i Użytkownikom powiązanim po dokonaniu przez nich rejestracji i pierwszego logowania w e-BOK, umożliwiające dostęp do usług elektronicznych świadczonych przez Spółkę zgodnie z Regulaminem;
 - h) **RODO** – ROZPORZĄDZENIE 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) **Spółka** – Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o. o. z siedzibą w Tychach, adres: ul. Kubicy 6, 43-100 Tychy, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego - Rejestru Przedsiębiorców Sądu Rejonowego w Katowicach pod numerem KRS 0000101552, nr statystyczny (REGON): 272713960, NIP: 646-10-15-439, wysokość kapitału zakładowego: 150 551 000,00 zł, adres e-mail biuro@pec.tychy.pl;
 - j) **Umowa** - umowa na dostawę energii cieplnej lub inna umowa, na podstawie której Spółka jest uprawniona do otrzymania świadczenia pieniężnego w oparciu o wystawiony przez siebie dokument księgowy (w szczególności fakturę);
 - k) **Umowa e-BOK** – umowa, której przedmiotem jest świadczenie przez Spółkę na rzecz Użytkownika usług elektronicznych polegających na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemów teleinformatycznych w ramach e-BOK;
 - l) **Użytkownik** – Klient lub Użytkownik powiązany zarejestrowany w e-BOK i zweryfikowany przez Spółkę, posiadający swój Kod Klienta oraz Hasło;

m) Użytkownik powiązany – zweryfikowana przez Spółkę osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której Klient udzielił pisemnego upoważnienia do dostępu do danych Klienta w ramach e-BOK.

II. REJESTRACJA W E-BOK

1. Korzystanie z e-BOK wymaga uprzedniej rejestracji poprzez stronę internetową Spółki <https://ebok.pec.tychy.pl> albo osobiście w siedzibie Spółki i założenia Konta.
2. Warunkiem rejestracji w e-BOK jest złożenie oświadczenia o zapoznaniu się z postanowieniami Regulaminu oraz oświadczenia o zgodzie na jego brzmienie, a także wypełnienie i przesłanie elektronicznego formularza rejestracyjnego, obejmującego następujące dane:
 - a) Identyfikator, który przy rejestracji będzie Kodem Klienta;
 - b) Imię i nazwisko albo nazwę;
 - c) Adres, przy czym w przypadku Klienta adres musi być zgodny z adresem w wskazanym w umowie o dostawę energii cieplnej;
 - d) PESEL albo NIP;
 - e) Numer ostatniej faktury otrzymanej od Spółki;
 - f) Kwota ostatniej faktury (tj. pełna kwota ostatniej faktury wystawionej przez Spółkę w oparciu umowę na dostawę energii cieplnej, ze wskazaniem do dwóch miejsc po przecinku),
 - g) Adres e-mail (adres e-mail musi być aktywny);
 - h) Numer telefonu, przy czym podanie numeru telefonu jest dobrowolne.
3. W terminie dwóch dni roboczych od dnia otrzymania wypełnionego formularza rejestracyjnego, Spółka dokona weryfikacji Klienta, i w przypadku zgodności danych

prześle Hasło tymczasowe na adres e-mail wskazany w formularzu rejestracyjnym.

4. Klient, który nie otrzymał faktury od Spółki w związku zawarciem Umowy oraz podmiot, który zamierza uzyskać dostęp do e-BOK jako Użytkownik powiązany, może wypełnić formularz rejestracyjny wyłącznie w formie pisemnej w siedzibie Spółki.
5. W celu zakończenia rejestracji wymagane jest zalogowanie się do e-BOK oraz zmiana tymczasowego Hasła przesłanego przez Spółkę na Hasło zgodne z Regulaminem. Z chwilą pierwszego logowania Użytkownik uzyskuje dostęp do usług świadczonych przez Spółkę w ramach e-BOK. Logowania do e-BOK można dokonać w siedzibie Spółki. Dokonanie pierwszego logowania i zmiana Hasła tymczasowego jest równoznaczne z zawarciem ze Spółką Umowy e-BOK. Umowa e-BOK zawarta jest na czas nieokreślony.
6. Użytkownik może w każdym czasie zmienić swoje Hasło, przy czym nowe Hasło nie może być identyczne, jak Hasło poprzednio używane.
7. Hasło jest przechowywane przez Spółkę w postaci zaszyfrowanej niedostępnej dla osób trzecich.
8. Użytkownik może w każdym czasie zmienić adres e-mail wskazany w formularzu rejestracyjnym, z tym zastrzeżeniem, że podanie nieprawidłowego lub nieaktywnego adresu e-mail może skutkować brakiem możliwości korzystania z e-BOK.
9. W przypadku utraty Hasła do e-BOK, Użytkownik ma możliwość jego odzyskania poprzez umieszczony na stronie <https://ebok.pec.tychy.pl> link „Nie pamiętam hasła”, gdzie po jego kliknięciu i weryfikacji przez Spółkę danych Użytkownika, w terminie dwóch dni roboczych, Spółka prześle Hasło tymczasowe na adres e-mail Użytkownika.

III. ZASADY UŻYTKOWANIA E-BOK I WARUNKI TECHNICZNE

1. e-BOK jest własnością Spółki. Dostęp do e-BOK i korzystanie z usług świadczonych przez Spółkę

w ramach Umowy e-BOK jest dla Użytkowników bezpłatne.

2. Do korzystania z e-BOK niezbędnym jest posiadanie przez Użytkownika przeglądarki internetowej z włączoną akceptacją plików typu cookie oraz umożliwiającą nawiązanie połączenia szyfrowanego SSL.
3. Warunkiem zalogowania się do Konta jest każdorazowo zaakceptowanie Regulaminu poprzez odznaczenie odpowiedniego pola „Akceptuję Regulamin”.
4. Użytkownikowi po zalogowaniu się do e-BOK, przysługują uprawnienia do:
 - a) przeglądania rozliczeń bieżących i historycznych, w tym przeglądania i pobierania elektronicznych obrazów dokumentów księgowych wystawionych przez Spółkę,
 - b) innych funkcjonalności udostępnionych przez PEC Sp. z o.o.
5. Dostęp do danych w e-BOK jest bierny (podgląd). Dane na Koncie są aktualizowane na bieżąco. Spółka zastrzega, iż udostępnienie oraz aktualizacja danych i obrazów dokumentów księgowych na Koncie może nastąpić do kilku dni po ich wprowadzeniu do systemu e-BOK.
6. e-BOK jest dostępny przez 24 godziny, 7 dni w tygodniu z zastrzeżeniem pkt. 8 i pkt 9 poniżej.
7. Korespondencję elektroniczną w sprawach dotyczących e-BOK, Spółka będzie przysyłać z następującego adresu e-mail: ebok@pec.tychy.pl
8. Spółka zastrzega sobie możliwość modyfikacji usług dostępnych poprzez e-BOK, w szczególności zawieszania ich działania oraz dodawania nowych usług. W przypadku braku akceptacji zmian wprowadzonych przez Spółkę Użytkownik ma prawo rezygnacji z usługi e-BOK w każdym czasie i wypowiedzenia Umowy e-BOK. Brak rezygnacji e-BOK oznacza, iż wprowadzone przez Spółkę zmiany są wiążące.
9. Spółka jest uprawniona do czasowego wstrzymania dostępności e-BOK w celu przeprowadzenia czynności konserwacyjnych, bez konieczności uprzedniego powiadomiania Użytkowników.
10. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z systemu e-BOK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, przyjętymi normami społeczno-obyczajowymi oraz zgodnie z Regulaminem, a w szczególności zobowiązuje się do:
 - a) nie podejmowania działań mających na celu uzyskanie dostępu do Haseł innych Użytkowników lub mających na celu zamieszczanie w e-BOK treści o charakterze bezprawnym;
 - b) bieżącego zapoznawania się z ewentualnymi zmianami Regulaminu udostępnianymi w na stronie www.pec.tychy.pl;
 - c) nie udostępniania Hasła oraz Kodu Klienta osobom trzecim (nie dotyczy Kodu Klienta przekazanego Użytkownikowi powiązanemu przez Użytkownika),
 - d) nie używania środków komunikacji elektronicznej przy korzystaniu z e-BOK, w sposób powodujący utratę stabilności pracy lub przeciążenie systemów informatycznych umożliwiających świadczenie usługi e-BOK.
11. W przypadku stwierdzenia korzystania z e-BOK przez Użytkownika w sposób sprzeczny z pkt. 10, Spółka ma prawo do zablokowania Konta Użytkownika naruszającego postanowienia Regulaminu.

IV. ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON

1. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) sposób w jaki Użytkownik korzysta z e-BOK, ani za jakiegokolwiek wynikające z tego skutki, w szczególności Spółka nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn zawinionych przez Użytkownika,
 - b) skutki wynikające z utraty Hasła przez Użytkownika lub udostępnienia przez

- Użytkownika Hasła lub Kodu Klienta osobie nieuprawnionej,
- c) działań osób trzecich skutkujących złamaniem Hasła lub nieuprawnionym logowaniem do Konta Użytkownika,
 - d) szybkość przesyłania danych w systemie e-BOK,
 - e) spełnianie lub weryfikowanie spełniania wymagań technicznych wymaganych do korzystania z e-BOK przez Użytkownika.
2. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za skutki błędnie wprowadzonych przez siebie danych w formularzu rejestracyjnym.
 3. Użytkownik jest odpowiedzialny za zapewnienie bezpieczeństwa swojego połączenia z siecią, za pośrednictwem której korzysta z e-BOK, w tym za zapewnienie bezpieczeństwa swojej poczty elektronicznej.

V. REKLAMACJE

1. Użytkownik może zgłosić reklamację dotyczącą działania e-BOK przesyłając informację na adres email Spółki: ebok@pec.tychy.pl lub pisemnie, przesyłając zgłoszenie reklamacyjne na adres Spółki. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać szczegółowy opis zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji.
2. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Użytkownik zostanie powiadomiony przez Spółkę drogą elektroniczną na adres email przypisany do Konta, w terminie 14 dni od otrzymania reklamacji przez Spółkę.
3. Spółka podejmie wszelkie dostępne jej działania, aby zapewnić poprawne funkcjonowanie e-BOK.

VI. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Spółka zapewnia Użytkownikom bezpieczeństwo i ochronę danych osobowych.
2. Klauzula informacyjna dotycząca ochrony danych osobowych przetwarzanych przez Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. z siedzibą w Tychach jest dostępna na stronie: www.pec.tychy.pl

3. Założenie Konta i podanie danych w procesie rejestracji jest dobrowolne.
4. W celu właściwego zarządzania zasadami zabezpieczania informacji o Klientach, Spółka opracowała i wdrożyła Politykę Bezpieczeństwa Danych Osobowych.

VII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Użytkownik w każdym czasie ma prawo do rezygnacji z korzystania z usługi e-BOK poprzez oświadczenie o rozwiązaniu Umowy e-BOK złożone w formie pisemnej lub elektronicznej na adres email Spółki: ebok@pec.tychy.pl. Rezygnacja Użytkownika z dostępu do e-BOK zostanie przyjęta niezwłocznie po otrzymaniu przez Spółkę oświadczenia Użytkownika. Złożenie oświadczenia o rozwiązaniu Umowy e-BOK nie wymaga wskazania przyczyny i nie wiąże się z opłatami dla Użytkownika.
2. Spółka zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu. Aktualna treść Regulaminu jest dostępna na stronie internetowej www.pec.tychy.pl Brak akceptacji zmian jest równoznaczny z wypowiedzeniem Umowy e-BOK.
3. Spółka zawiadomi Użytkownika z 14-dniowym wyprzedzeniem o każdej zmianie Regulaminu za pośrednictwem wiadomości elektronicznej dostarczonej na aktualny adres e-mail Użytkownika przypisany do jego Konta. Użytkownik, może wypowiedzieć Umowę e-BOK w terminie 14 dni od otrzymania zawiadomienia o zmianie Regulaminu.
4. Użytkownik będący Konsumentem oraz osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą, w tym również wspólnik spółki cywilnej, która korzysta z e-BOK w związku z jej działalnością nie mającą jednak dla niej zawodowego charakteru, w celu innym niż na potrzeby gospodarstwa domowego ma prawo odstąpić od Umowy e-BOK w terminie 14 dni od dnia pierwszej rejestracji, bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów z tego tytułu.

5. Spółka usunie dane Użytkownika z listy Użytkowników e-BOK na każde jego żądanie zgłoszone Spółce. Żądanie usunięcia danych jest równoznaczne z wypowiedzeniem Umowy e-BOK.
6. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy e-BOK stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu. Posłużenie się wzorem, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym nie jest obowiązkowe. Wzór odstąpienia od Umowy EBOK zawiera także załącznik nr 2 do Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. *o prawach konsumenta*.
7. Wzór oświadczenia o rozwiązaniu Umowy e-BOK stanowi Załącznik nr 2 do Regulaminu, przy czym posłużenie się tym wzorem nie jest obowiązkowe.
8. W przypadkach przewidzianych w pkt 1 do 5 powyżej, Spółka niezwłocznie zakończy świadczenie usługi e-BOK, jednak nie później niż w terminie do 14 dni od otrzymania stosownego oświadczenia Użytkownika.
9. Spółka usunie zablokuje dostęp Użytkownikowi powiązanemu do danych Klienta zawartych w e-BOK, niezwłocznie po otrzymaniu oświadczenia Klienta o cofnięciu upoważnienia dla Użytkownika powiązanego złożonego w formie pisemnej lub elektronicznej na adres email Spółki: ebok@pec.tychy.pl.
10. W przypadkach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, zastosowane będą postanowienia w szczególności:
 - a) Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. *Kodeks cywilny*,
 - b) Ustawy z dnia z dnia 10 kwietnia 1997 r. *Prawo Energetyczne*,
 - c) Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. *o świadczeniu usług drogą elektroniczną*,
 - d) Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. *o prawach konsumenta*.
11. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2022 roku.