

REGULAMIN
Korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK)
Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej Sochaczew Spółka z o.o. w Sochaczewie

§1

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług w ramach Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (zwanego dalej: e-BOK), w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania Konta Użytkownika.
2. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta jest własnością PEC Sochaczew Spółka z o.o. z siedzibą w Sochaczewie przy ulicy Al.600-lecia 90, 96-500 Sochaczew, zwaną dalej Operatorem.
3. e-BOK jest dostępny na stronie ebok.pec.sochaczew.pl
4. Użytkownikiem e-BOK może zostać każdy klient PEC Sochaczew Spółka z o.o. posiadający podpisaną umowę sprzedaży ciepła lub innych usług, który dokonał rejestracji w serwisie zgodnie z treścią § 2 Regulaminu.
5. Administratorem danych osobowych Użytkownika e-BOK jest PEC Sochaczew Spółka z o.o.
6. Dane osobowe Użytkownika e-BOK będą przetwarzane w celu prawidłowej realizacji niniejszej usługi polegającej na umożliwieniu zarejestrowanym Klientom PEC Sochaczew Spółka z o.o. korzystania z funkcjonalności e-BOK, a ponadto w celu zawarcia nieodpłatnej umowy o świadczenie w/w usługi, nawiązywania i utrzymywania kontaktu służbowego niezbędnego do realizacji usługi oraz w celach rozpatrzenia ewentualnej reklamacji.
7. W zakresie niezbędnym do realizacji usługi dane mogą być udostępniane współpracującym z nami podmiotom trzecim, z którymi Operator ma zawarte umowy gwarantujące należyłą ochronę przekazywanych im danych oraz podmiotom lub instytucjom upoważnionym do tego na podstawie przepisów prawa.
8. Użytkownik e-BOK posiada prawo dostępu do danych osobowych, prawo do ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania oraz prawo do cofnięcia zgody na ich przetwarzanie (jeśli dane zostały zgromadzone na podstawie takiej zgody). Podanie danych jest dobrowolne, jednakże niezbędne dla realizacji usługi.
9. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:
 - a. e-BOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta,
 - b. Użytkownik – klient korzystający z e-BOK, posiadający podpisaną umowę sprzedaży ciepła, usług,
 - c. Operator - Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sochaczew Spółka z o.o. z siedzibą w Sochaczewie Al.600-lecia 90,
 - d. Regulamin - Regulamin Korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej Sochaczew Spółka z o.o.,
 - e. Konto Użytkownika – część Elektronicznego Biura Obsługi Klienta udostępniona w sposób autoryzowany wyłącznie jednemu, określone Użytkownikowi.
 - f. Identyfikator – czterocyfrowy numer z faktury VAT (np. XXXX/2021 -0001)

§2

Rejestracja

1. Dla utworzenia Konta Użytkownika konieczne jest dokonanie przez Klienta rejestracji Użytkownika w trybie wskazanym w Regulaminie.
2. Użytkownik dokonuje rejestracji drogą internetową wypełniając formularz rejestracyjny umieszczony na platformie e-BOK.
3. W formularzu rejestracyjnym Użytkownik zobowiązany jest do wyrażenia obowiązkowych zgód i akceptacji niniejszego Regulaminu.
4. Wyrażenie przez Użytkownika zgody na postanowienia Regulaminu przy rejestracji jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków tego Regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną z PEC Sochaczew Spółka z o. o bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy. Przystąpienie do wykonywania umowy następuje z chwilą aktywacji dostępu do e-BOK.
5. Adres elektroniczny e-mail jest elementem niezbędnym, który będzie stanowił login Użytkownika do e-Bok i będzie służył do wysyłania korespondencji elektronicznej do Użytkownika, m.in potwierdzającej rejestrację w e-BOK, oraz związanej z przypomnieniem hasła dostępu.
6. Na podany przez Użytkownika adres e-mail zostanie wysłana automatycznie wiadomość z informacją o rejestracji.
7. Utworzenie, konfiguracja i aktywacja konta e-BOK następuje po pozytywnej weryfikacji formularza zgłoszeniowego pod względem poprawności danych z treścią umowy sprzedaży ciepła lub innych usług w ciągu 72h.
8. Po dokonaniu aktywacji na adres mailowy Użytkownika przesłane jest potwierdzenie założenia Konta Użytkownika wraz z danymi dotyczącymi logowania
9. W przypadku braku pozytywnej weryfikacji danych zawartych w formularzu zgłoszeniowym Użytkownik drogą mailową otrzyma informację o odmowie utworzenia konta.

§3

Zasady korzystania z e-BOK

1. Korzystanie z e-BOK jest nieodpłatne. E-BOK dostępny jest dla Użytkowników 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
2. Korzystanie z usług e-BOK możliwe jest po zalogowaniu. Do poprawnego zalogowania się, niezbędny jest:
 - a. Login – adres mailowy podany przez Użytkownika podczas rejestracji konta lub identyfikator
 - b. Hasło – ustanowione przez Użytkownika podczas rejestracji.
3. Użytkownik powinien przechowywać login i hasło w sposób zabezpieczający je przed dostępem osób trzecich.
4. W przypadku zgubienia loginu lub hasła dostępu do e-BOK należy na stronie: ebok.pec.sochaczew.pl wybrać polecenie „Nie pamiętam hasła”. Następnie wpisać adres e-mail podany podczas rejestracji Konta Użytkownika e-BOK. Na ten adres zostanie wysłany e-mail z loginem i instrukcją aktywacji nowego hasła.

5. Po zalogowaniu do e-BOK w dowolnym momencie Użytkownik ma możliwość zmiany hasła na inne.
6. Usługi świadczone drogą elektroniczną realizowane przez Operatora na rzecz Użytkownika, z wykorzystaniem e-BOK umożliwiają podgląd m.in. danych klienta, wykazu faktur, faktur elektronicznych (w przypadku wyrażenia zgody na otrzymywanie faktur elektronicznych), wykazu umów, listy punktów odbioru usług i wielkości rzeczowych, listy liczników i odczyty liczników.
7. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędne dane wprowadzone przez siebie w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane w wyniku tego za pomocą e-BOK.
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła Użytkownika przez osoby trzecie, jeżeli użycie to wynikało z przyczyn zawinionych przez Użytkownika, w szczególności wskutek nienależytego zabezpieczenia przez Użytkownika dostępu do loginu i hasła przed osobami trzecimi.
9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn zawinionych przez Użytkownika w związku z korzystaniem przez niego z e-BOK.
10. Operator zastrzega sobie możliwość weryfikacji dokumentów potwierdzających dane objęte składanym oświadczeniem na e-BOK, w tym umocowania osoby składającej owe oświadczenie.
11. Operator zobowiązuje się do zablokowania dostępu do Konta Użytkownika na pisemny lub elektroniczny wniosek Użytkownika.
12. W przypadku rozwiązania umowy sprzedaży ciepła Operator zobowiązuje się do zablokowania dostępu do Konta Użytkownika, a umowa o świadczenie usługi dostępu do e-BOK ulega rozwiązaniu bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń.

§4

Zasady funkcjonowania

1. Użytkownik wyraża zgodę na wykonanie usługi, polegającej na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemów teleinformatycznych, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych, w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne (ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne)
2. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany zasad funkcjonowania e-BOK lub modyfikacji usług dostępnych w e-BOK, a także zawieszania działania usług lub dodawania nowych. O zmianach Użytkownicy zostaną powiadomieni.
3. Operator może tymczasowo wstrzymać dostępność do e-BOK w celu przeprowadzenia czynności konserwacyjnych.
4. Operator ma prawo zablokować dostęp do Konta Użytkownika w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez Użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa. Użytkownik nie może przysyłać treści o charakterze niezgodnym z prawem.
5. Operator podejmie wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie e-BOK.
6. Zgłoszenie przez Użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących funkcjonowania e-BOK możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sekretariat@pecsochaczew.pl Reklamacja powinna zostać zgłoszona niezwłocznie. Rozpatrzenie reklamacji nastąpi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż 14 dni od daty wpływu reklamacji. O sposobie rozpatrzenia reklamacji, jak również o

przedłużeniu niezbędnego czasu na jej rozpatrzenie (do 30 dni w szczególnie uzasadnionych przypadkach), Użytkownik zostanie poinformowany drogą elektroniczną.

7. Operator e-BOK zobowiązuje się do niewysyłania na podany przez Użytkownika adres e-mail treści o charakterze bezprawnym w rozumieniu art. 8 ust. 3 pkt. 2 lit. b Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

8. Operator e-BOK nie odpowiada za szybkość przesyłanych danych i jej ograniczenia wynikające z warunków technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych.

§5

Zapisy końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego. Wszelkie sprawy sporne wynikłe na tle realizacji Regulaminu rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny.

2. Regulamin wchodzi w życie z dniem podpisania.