



PEC S.A. WAŁBRZYCH

Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK)

z dnia 30 maja 2018 r.

Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Spółka Akcyjna w Wałbrzychu, na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2017, poz. 1219) 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:

- **Administrator** – Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Spółka Akcyjna w Wałbrzychu, ul. Ogrodowa 19, 58-306 Wałbrzych, NIP: 886-23-64-690, zwany dalej PEC S.A. Wałbrzych;
- **eBOK** – usługa „Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta”;
- **Klient** – podmiot będący stroną umowy zawartej z PEC S.A. Wałbrzych (osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej);
- **Login (Identyfikator)** – ułożony ciąg znaków zabezpieczający dostęp do eBOK, podawany przez Użytkownika podczas logowania do eBOK. Login Użytkownika znany jest także administratorowi eBOK. Loginem może być również adres e-mail Klienta podany przez niego podczas rejestracji;
- **Hasło** – ułożony ciąg znaków zabezpieczający dostęp do eBOK, przekazany Użytkownikowi podczas rejestracji w eBOK, składający się z przypadkowo wygenerowanych znaków – liter lub cyfr. Podczas pierwszego logowania Użytkownik zostanie poproszony o zmianę hasła na dowolne przez niego zdefiniowane (zgodnie z określonymi zasadami złożoności hasła). Hasło podawane jest przez Użytkownika podczas logowania w eBOK, znane jest tylko Użytkownikowi i może być przez niego zmieniane;
- **Użytkownik** – Klient, reprezentant lub upoważniony przedstawiciel Klienta, który we wskazany w Regulaminie sposób zarejestruje się w eBOK i zobowiąże się do przestrzegania Regulaminu;
- **Utworzenie konta** – przyznanie Klientowi przez Administratora indywidualnego numeru/symbolu – określonego jako login, potwierdzonego hasłem, umożliwiającego korzystanie z serwisu eBOK. Utworzenie konta odbywa się w ciągu 72 godzin od daty prawidłowo przeprowadzonej rejestracji w eBOK;

- **Aktywacja konta** – pierwsze zalogowanie się Użytkownika do konta eBOK;
- **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).

§ 2

1. eBOK jest własnością Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej Spółka Akcyjna w Wałbrzychu, ul. Ogrodowa 19, 58-306 Wałbrzych.
2. Korzystanie z eBOK jest bezpłatne.
3. Do poprawnego działania eBOK wymagana jest przeglądarka internetowa oraz włączona obsługa Cookies.
4. Regulamin korzystania z eBOK jest dostępny na stronie internetowej <http://pecsa.pl> oraz w siedzibie Administratora. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania.
5. W przypadku kiedy nastąpi rozwiązanie umowy pomiędzy PEC S.A. Wałbrzych a Użytkownikiem, dostęp do eBOK zostaje zablokowany.
6. W przypadku braku aktywacji konta przez Użytkownika, w ciągu 90 dni od dnia rejestracji, konto może być dezaktywowane.
7. Konto może być dezaktywowane w przypadku braku logowań do eBOK-a w ciągu 365 dni od dnia ostatniego logowania.

ROZDZIAŁ II

ZAKRES USŁUG OFEROWANYCH ZA POŚREDNICTWEM eBOK

§ 3

1. W ramach usługi eBOK Użytkownik ma możliwość m.in:
 - a) Uzyskania informacji o aktualnych i archiwalnych rozliczeniach wynikających z realizacji umowy zawartej przez Klienta z PEC S.A. Wałbrzych;
 - b) Sprawdzenia stanu i daty odczytu ciepłomierza;
 - c) Zmiany danych takich jak: adres e-mail czy też numer telefonu;
 - d) Przekazywania poprzez formularz kontaktowy reklamacji, wniosków oraz uwag;
2. Szczegółowy wykaz i zakres usług dostępnych za pośrednictwem eBOK dostępny jest na stronie <http://pecsa.pl>.
3. W związku z ciągłym rozwojem usług świadczonych drogą elektroniczną PEC S.A. Wałbrzych ma prawo, w każdym momencie, dowolnie modyfikować usługi dostępne w eBOK.

ROZDZIAŁ III KORZYSTANIE Z USŁUG eBOK

§ 4

1. eBOK jest dostępny dla Użytkowników 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
2. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do usługi eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji lub modernizacji systemu informatycznego.
3. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta Użytkownika eBOK w przypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym regulaminem lub przepisami prawa.
4. Administrator ma prawo do zablokowania realizacji dyspozycji, wniosku czy też reklamacji, gdy zaistnieje uzasadniona wątpliwość co do jej autentyczności lub zgodności ze stanem faktycznym.
5. Użytkownicy korzystający z eBOK mogą otrzymywać powiadomienia SMS/Email w związku z niezapłaconymi fakturami lub notami odsetkowymi, których termin płatności upłynął.

ROZDZIAŁ IV REJESTRACJA

§ 5

1. Rejestracja Użytkownika:
 - Zarejestrowanie Użytkownika w eBOK może nastąpić drogą elektroniczną bądź w czasie osobistej wizyty Klienta w siedzibie PEC S.A. Wałbrzych;
 - Klient po uprzednim zapoznaniu się z niniejszym Regulaminem oraz jego akceptacją wypełnia elektroniczny formularz rejestracyjny umieszczony na stronie logowania do eBOK lub formularz papierowy otrzymany w siedzibie PEC S.A. Wałbrzych;
 - Na adres e-mail podany podczas rejestracji, zostanie wysłana automatycznie wiadomość informująca o złożeniu wniosku o rejestrację w eBOK.
 - W ciągu 72 godzin od złożenia wniosku o rejestrację, na podany przez Klienta adres e-mail, zostanie wysłane powiadomienie o przyznanym dostępie do eBOK wraz z nadanym loginem i hasłem startowym;
 - Podczas pierwszego logowania do eBOK Użytkownik zostanie poproszony o zmianę hasła startowego na własne. Jest to warunek konieczny do dalszego korzystania z eBOK.
2. Klient od momentu pierwszego skorzystania z usługi eBOK zobowiązany jest do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu.
3. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć swój login oraz hasło przed dostępem osób niepowołanych. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z korzystania z eBOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie loginu i hasła Użytkownika.

4. Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z usługi eBOK poprzez złożenie odpowiedniego oświadczenia w siedzibie Administratora lub drogą elektroniczną.
5. Po zalogowaniu do eBOK Użytkownik w każdym momencie ma możliwość zmiany swojego hasła na inne (zgodnie z określonymi zasadami złożoności hasła).

ROZDZIAŁ V REKLAMACJE

§ 6

1. Użytkownicy uprawnieni są do składania zapytań, uwag i reklamacji dotyczących nieprawidłowego działania eBOK:
 - w formie pisemnej na adres Administratora,
 - drogą elektroniczną na adres e-mail ebok@pecsa.pl,
 - poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny w eBOK.
2. Administrator rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od dnia ich wpływu.
3. Zapytania, uwagi i reklamacje powinny zawierać imię i nazwisko oraz dokładny adres osoby składającej reklamację, jak również dokładny opis i powód reklamacji, pod rygorem pominięcia ich w toku postępowania reklamacyjnego.
4. Przy rozpatrywaniu reklamacji PEC S.A. Wałbrzych opiera się na przepisach niniejszego Regulaminu oraz przepisach prawa.
5. Po zakończeniu rozpatrywania reklamacji PEC S.A. Wałbrzych powiadamia Użytkownika pisemnie lub drogą e-mail o sposobie jej rozpatrzenia.

ROZDZIAŁ VI ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 7

1. Za prawidłowe działanie eBOK odpowiada PEC S.A. Wałbrzych.
2. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje realizowane za pomocą eBOK.
3. Administrator eBOK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia Loginu oraz Hasła przez osoby trzecie, które mogą polegać m.in. na realizacji dyspozycji złożonych w eBOK przez osobę nieuprawnioną.
4. Informacje uzyskane za pośrednictwem eBOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez PEC S.A. Wałbrzych postanowień umów zawartych z Klientem, w szczególności z tytułu błędnych rozliczeń.
5. PEC S.A. Wałbrzych nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem eBOK.

ROZDZIAŁ VII
OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH
§ 8

1. Administratorem danych osobowych jest Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Spółka Akcyjna w Wałbrzychu, ul. Ogrodowa 19, 58-306 Wałbrzych.
2. Inspektorem ochrony danych osobowych jest Andrzej Kłos. Zgodnie z art. 21 RODO Użytkownikowi przysługują prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych osobowych, który to sprzeciw może złożyć Inspektorowi ochrony danych osobowych pod adresem: iod@pecsa.pl lub numerem (74) 886-91-31 w dniach roboczych od poniedziałku do piątku w godz. 7.00 – 15.00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
3. Dane osobowe przetwarzane będą w celu świadczenia usługi eBOK na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO.
4. Dane osobowe nie będą przekazywane innym podmiotom.
5. Dane osobowe będą przechowywane w okresie świadczenia usługi eBOK oraz do 37 miesięcy od dnia rozwiązania umowy pomiędzy PEC S.A. Wałbrzych a Użytkownikiem.
6. Każdemu Użytkownikowi przysługują prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu.
7. Jeżeli użytkownik uzna, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO, przysługuje mu prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
8. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak jest warunkiem do korzystania z usługi eBOK.
9. Wszelkie dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania.