

Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK)

Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. w Ustrzykach Dolnych, 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.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Sformułowania użyte w Regulaminie:

Administrator – Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. w Ustrzykach Dolnych, ul. Przemysłowa 20R, NIP 6891000452 zwanym dalej PEC Sp. z o.o. Ustrzyki Dolne;

eBOK – usługa „Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta”;

Klient – podmiot będący stroną umowy zawartej z PEC Sp. z o.o. Ustrzyki Dolne (osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej);

Login (Identyfikator) – ułożony ciąg znaków zabezpieczający dostęp do eBOK, nadawany Użytkownikowi przez administratora Elektronicznego Biura Obsługi Klienta. Login Użytkownika znany jest także administratorowi eBOK;

Hasło – ułożony ciąg znaków zabezpieczający dostęp do eBOK, przekazany Użytkownikowi podczas rejestracji w eBOK, składający się z przypadkowo wygenerowanych znaków – liter lub cyfr.

Użytkownik – Klient, reprezentant lub upoważniony przedstawiciel Klienta, który we wskazanym w Regulaminie sposób zarejestruje się w eBOK i zobowiąże się do przestrzegania Regulaminu;

Rejestracja użytkownika – Wysłanie formularza w formie elektronicznej bądź papierowej w celu utworzenia konta na platformie eBOK.

Aktywacja konta – Uzyskanie pełnego dostępu do konta eBOK po weryfikacji przez administratora.

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

eBOK jest własnością Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. w Ustrzykach Dolnych, ul. Przemysłowa 20R, 38-700 Ustrzyki Dolne.

Korzystanie z eBOK jest bezpłatne. Do poprawnego działania eBOK wymagana jest zaktualizowana przeglądarka internetowa. Regulamin korzystania z eBOK jest dostępny na stronie internetowej www.pecustrzyki.pl/ebok-dokumenty oraz w siedzibie Administratora. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania. W przypadku, kiedy nastąpi rozwiązanie umowy pomiędzy PEC Sp. z o.o. Ustrzyki Dolne a Użytkownikiem, dostęp do eBOK zostaje zablokowany z dniem zakończenia okresu wypowiedzenia zgodnego z zawartą umową.

Konto może być dezaktywowane w przypadku braku logowań do eBOK-a w ciągu 365 dni od dnia ostatniego logowania.

ZAKRES USŁUG OFEROWANYCH ZA POŚREDNICTWEM eBOK

§ 3

W ramach usługi eBOK Użytkownik ma możliwość m.in:

- uzyskania informacji o aktualnych i archiwalnych rozliczeniach wynikających z realizacji umowy zawartej przez Klienta z PEC Sp. z o.o. Ustrzyki Dolne;
- sprawdzenia stanu i daty odczytu ciepłomierza;
- wymiany korespondencji poprzez formularz kontaktowy
- dostępu do e-faktur (po wyrażeniu na to zgody)

KORZYSTANIE Z USŁUG eBOK

§ 4

Klient od momentu pierwszego skorzystania z usług eBOK wyraża zgodę na dwukierunkową wymianę korespondencji za pomocą platformy eBOK co jest równoznaczne z zaprzestaniem wysyłki korespondencji w formie papierowej, za wyjątkiem:

- umów

eBOK jest dostępny dla Użytkowników 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do usługi eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji lub modernizacji systemu informatycznego.

Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta Użytkownika eBOK w przypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym regulaminem lub przepisami prawa.

Administrator ma prawo do zablokowania realizacji dyspozycji, wniosku czy też reklamacji przekazanego drogą elektroniczną, gdy zaistnieje uzasadniona wątpliwość co do jej autentyczności lub zgodności ze stanem faktycznym.

Użytkownicy korzystający z eBOK mogą otrzymywać powiadomienia Email w związku z niezapłaconymi fakturami lub notami odsetkowymi, których termin płatności upłynął.

REJESTRACJA w systemie eBOK

§ 5

Proces rejestracji w eBok Pec Sp. z o.o. Ustrzyki Dolne został podzielony na dwa profile i wygląda następująco:

Rejestracja na platformie eBOK została podzielona na dwa profile:

Osoba fizyczna

1. Wejść na stronę <https://www.ebok-pecustrzyki.pl>
2. Kliknij „Zarejestruj się”.
3. Wypełnij dokładnie wszystkie pola w formularzu.
4. Zapoznaj się z Regulaminami i Polityką prywatności.



5. Zaakceptuj wszystkie niezbędne zgody oznaczone gwiazdką.
6. Jeżeli chcesz mieć dostęp do faktur w formie elektronicznej musisz dodatkowo wyrazić na to zgodę zaznaczając odpowiednie pole przy wypełnianiu formularza rejestracyjnego. Możesz to również zrobić w późniejszym terminie poprzez wypełnienie odpowiedniego formularza i przesłanie go za pośrednictwem eBOK.
7. Wyślij zgłoszenie.
8. Na ekranie Twojego komputera pojawi się komunikat potwierdzający wysyłkę wniosku rejestracyjnego.
9. Po weryfikacji Twojego zgłoszenia na adres e-mail otrzymasz login i hasło niezbędne do logowania na platformie eBOK.
10. Od tego momentu możesz w pełni korzystać z funkcjonalności Elektronicznego Biura Obsługi Klienta.

Firma/Instytucja

1. Wejdź na stronę <https://www.ebok-pecustrzyki.pl>
2. Kliknij „Zarejestruj się”.
3. Wypełnij dokładnie wszystkie pola w formularzu.
4. Zapoznaj się z Regulaminami i polityką prywatności.
5. Zaakceptuj wszystkie niezbędne zgody oznaczone gwiazdką.
6. Wyślij zgłoszenie.
7. Aby Twoje konto zostało aktywowane pobierz formularz rejestracyjny oraz zgodę na przesyłanie e-faktur. Wypełnij te dokumenty w formie papierowej, podpisz i dostarcz do siedziby PEC. **Pamiętaj aby dokumenty podpisały osoby uprawnione zgodnie z reprezentacją firmy bądź osoby posiadające aktualne upoważnienie.**
8. Po dostarczeniu dokumentów w formie papierowej do siedziby PEC i weryfikacji przez naszego pracownika na wskazany w formularzu adres e-mail zostanie przesłane hasło i login.
9. Od tego momentu możesz w pełni korzystać z funkcjonalności Elektronicznego Biura Obsługi Klienta.

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.

Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z usługi eBOK poprzez złożenie odpowiedniego oświadczenia w siedzibie PEC.

Po zalogowaniu do eBOK Użytkownik w każdym momencie ma możliwość zmiany swojego hasła na inne (zgodnie z określonymi zasadami złożoności hasła tj. minimum 8 znaków, duża litera, cyfra i znak specjalny).

Należy pamiętać, aby bezwzględnie przestrzegać postanowienia niniejszego Regulaminu.

REKLAMACJE

§ 6

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@pecustrzyki.pl,
- poprzez formularz dostępny w eBOK.

Administrator rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od dnia ich wpływu.

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.

Przy rozpatrywaniu reklamacji PEC Sp. z o.o. Ustrzyki Dolne opiera się na przepisach niniejszego Regulaminu oraz przepisach prawa.

Po zakończeniu rozpatrywania reklamacji PEC Sp. z o.o. Ustrzyki Dolne powiadamia Użytkownika pisemnie lub drogą e-mail o sposobie jej rozpatrzenia.

ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 7

Za prawidłowe działanie eBOK odpowiada PEC Sp. z o.o. Ustrzyki Dolne.

Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje realizowane za pomocą eBOK.

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.

Informacje uzyskane za pośrednictwem eBOK nie mogą stanowić wyłączonej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez PEC Sp. z o.o. Ustrzyki Dolne

postanowień umów zawartych z Klientem, w szczególności z tytułu błędnych rozliczeń.

PEC Sp. z o.o. Ustrzyki Dolne nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem eBOK.

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

§ 8

Administratorem danych osobowych jest Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. w Ustrzykach Dolnych, ul. Przemysłowa 20R, 38-700 Ustrzyki Dolne. Inspektorem ochrony danych osobowych jest Grzegorz Działuk. Zgodnie z art. 21 RODO Użytkownikowi przysługuje prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych osobowych, który to sprzeciw może złożyć Inspektorowi ochrony danych osobowych pod adresem: g.dzialuk@pecustrzyki.pl lub numerem 13 461 1181 w dniach roboczych od poniedziałku do piątku w godz. 8.00 – 15.00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Dane osobowe przetwarzane będą w celu świadczenia usługi eBOK na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO.

Dane osobowe nie będą przekazywane innym podmiotom.

Dane osobowe będą przechowywane w okresie świadczenia usługi eBOK oraz do 37 miesięcy od dnia rozwiązania umowy pomiędzy PEC Sp. z o.o. Ustrzyki Dolne a Użytkownikiem.

Każdemu Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu.

Jeżeli użytkownik uzna, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO, przysługuje mu prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak jest warunkiem do korzystania z usługi eBOK.

Wszelkie dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania.