

Regulamin korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK) Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. w Sieradzu.

Przed rejestracją w systemie eBOK należy zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu. Klient podczas rejestracji potwierdza, że zapoznał się z treścią Regulaminu i akceptuje wszystkie postanowienia zawarte w Regulaminie.

§1

Regulamin korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK) przez klientów Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Sieradzu określa:

1. Warunki rejestracji w systemie eBOK.
2. Zasady korzystania z systemu eBOK.
3. Zasady zabezpieczenia przez Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Sieradzu informacji dostępnych Klientów.

§2

Ilekczo w Regulaminie jest mowa o:

1. **Kliencie** – rozumie się przez to osobę fizyczną lub prawną, która ma zawartą Umowę na dostarczanie ciepła i będzie korzystała/korzysta z systemu eBOK.
2. **Identyfikatorze** – rozumie się przez to unikalny ciąg znaków jednoznacznie identyfikujących użytkownika w systemie eBOK.
3. **Hasła** – rozumie się przez to unikalny ciąg, znanych wyłącznie użytkownikowi, znaków służących do jego autoryzacji w systemie eBOK.
4. **Koncie Klienta** – rozumie się przez to część systemu informatycznego Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Sieradzu udostępnianą w sposób autoryzowany Klientowi.
5. **Systemie informatycznym (systemie)** – rozumie się przez to zbiór współdziałających ze sobą urządzeń, programów oraz procedur, przy pomocy których Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Sieradzu przyjmuje, przechowuje, przetwarza, ujawnia i chroni informacje gospodarcze.

§3

1. Korzystanie z systemu eBOK jest nieodpłatne.
2. System udostępnia dane, które zostały wprowadzone do systemu informatycznego Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Sieradzu. Aktualizacja danych następuje nie rzadziej niż 1 raz na dobę.

§4

1. Użytkowanie systemu eBOK jest możliwe po wypełnieniu Formularza rejestracji i otrzymaniu danych dostępowych pierwszego logowania – Identyfikatora i Hasła.
2. W Formularzu rejestracji Klient wypełnia:
 - a. imię i nazwisko / nazwa firmy,
 - b. numer i kwotę ostatniej faktury na dostarczenie ciepła,
 - c. adres e-mail,
 - d. numer telefonu,
 - e. zgodę na przetwarzanie danych osobowych przez Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Sieradzu
 - f. oświadczenie o zapoznaniu się i akceptacji Regulaminu korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK) Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Sieradzu i wnioskuje o nadania Identyfikatora i Hasła pierwszego logowania.

3. Sposoby rejestracji w systemie eBOK:
 - a. bezpośrednia w Biurze Obsługi Klienta Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Sieradzu ul. Spółdzielcza 4,
 - b. elektroniczna poprzez stronę ebok.pecsieradz.pl.
4. Proces rejestracji bezpośredniej w Biurze Obsługi Klienta Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Sieradzu, ul Spółdzielcza 4, obejmuje podanie danych Pracownikowi Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Sieradzu w celu uzupełnienia w systemie i autoryzacji danych poprzez złożenie przez Klienta podpisu na Formularzu rejestracji.
5. Proces rejestracji elektronicznej obejmuje precyzyjne wypełnienie Formularza rejestracji umieszczonego na stronie internetowej www.pecsieradz.pl. Klient w Formularzu rejestracji wypełnia dane i wybiera z poziomu Formularza opcję „Wyślij” równoznaczną ze złożeniem podpisu.
6. Identyfikator i Hasło pierwszego logowania przekazane są Klientowi e-mailem, na podany w Formularzu rejestracji adres, niezwłocznie po pozytywnej weryfikacji danych wypełnionych w Formularzu rejestracji i zarejestrowaniu Klienta do systemu eBOK.

§5

1. Identyfikator i Hasło przyporządkowane są tylko jednemu Klientowi.
2. Identyfikator jest niepowtarzalny, niezmienny i przypisany Klientowi przez cały okres korzystania z systemu eBOK.
3. Początkowe Hasło jest przydzielane losowo przez Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Sieradzu i służy do pierwszego zalogowania do systemu eBOK.
4. Po pierwszym zalogowaniu do systemu eBOK Klient musi wprowadzić własne Hasło dostępu. Zaleca się co najmniej 8 znaków (duże i małe litery oraz cyfry i znaki specjalne).
5. Zmiana Hasła jest możliwa w każdym momencie korzystania z systemu eBOK. Ze względów bezpieczeństwa zaleca się okresową zmianę Hasła przez Klienta.
6. Hasło jest przechowywane w postaci zaszyfrowanej, niedostępnej dla innych Klientów oraz Pracowników Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Sieradzu.

§6

Klientowi, po zalogowaniu się do systemu eBOK, przysługują uprawnienia do:

1. Przeglądania rozliczeń wcześniejszych,
2. Sprawdzania salda,
3. Otrzymania informacji na temat aktualnego zadłużenia,
4. Przeglądania elektronicznych obrazów faktur umieszczonych w systemie eBOK
5. Innych funkcjonalności udostępnionych przez Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Sieradzu.

§7

1. Klient zobowiązuje się do korzystania z systemu eBOK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu, w szczególności do:
 - a. nie podejmowania działań mających na celu odczytanie Haseł innych użytkowników systemu,
 - b. bieżącego kontrolowania ewentualnych zmian Regulaminu.
2. Klient zobowiązuje się do nieprzenoszenia na osoby trzecie prawa do korzystania z systemu eBOK (nie dotyczy Klientów świadczących usługi zarządzania administrowania zasobami mieszkaniowymi, którzy mogą udostępniać możliwość korzystania z systemu Zarządom i Pełnomocnikom Wspólnot Mieszkaniowych).

3. Klient ma prawo do rezygnacji z użytkowania systemu eBOK w każdym czasie, w szczególności, gdy nie zaakceptuje zmian wprowadzonych do Regulaminu. Po uzyskaniu informacji o rezygnacji z użytkowania systemu eBOK, Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Sieradzu usuwa przetwarzane dotychczas dane osobowe Klienta, związane ze świadczeniem usług drogą elektroniczną.

§8

1. Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Sieradzu nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a. sposób, w jaki Klient korzysta z systemu eBOK, ani za jakiegokolwiek wynikające z tego następstwa,
 - b. skutki wynikające z wejścia w posiadanie przez osoby trzecie Hasła Klienta, niezależnie od przyczyny, która to spowodowała (np. udostępnienie Hasła osobie trzeciej przez Klienta, złamanie Hasła przez osobę trzecią),
 - c. bezprawne działania osób trzecich polegające na ingerencji w system informatyczny Klienta, w szczególności włamania i wirusy komputerowe.
2. Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Sieradzu zastrzega możliwość tymczasowego wstrzymania dostępności do systemu eBOK w celu przeprowadzania czynności konserwacyjnych.
3. Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Sieradzu, w celu właściwego zabezpieczenia informacji o Klientach, opracował i wdrożył Politykę Bezpieczeństwa Danych Osobowych, zebraną w zbiór procedur i instrukcji, których treść udostępniana jest do wglądu osobom upoważnionym do ich kontroli.
4. Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Sieradzu zastrzega sobie prawo, a Klient to prawo akceptuje, do natychmiastowego zablokowania dostępu do danych Klienta, bez uprzedzenia, w wypadku naruszenia przez niego Regulaminu.

§9

1. Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Sieradzu zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu w razie zmiany przepisów prawnych lub innej ważnej przyczyny bez konieczności powiadomienia Klienta. Aktualna treść regulaminu udostępniana jest Klientom na stronie internetowej www.pecsieradz.pl.
2. Wszelkie uwagi, komentarze i pytania związane z systemem Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Sieradzu prosimy kierować na adres Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Sieradzu, ul. Spółdzielcza 4 lub e-mail: ebok@pecsieradz.pl. Udzielimy odpowiedzi na zgłoszone zapytania w terminie 14 dni od ich otrzymania

§10

1. Klient 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.
2. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w związku ze świadczeniem przez Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Sieradzu usług drogą elektroniczną zgodnie z Ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Sieradzu jest administratorem danych osobowych Klienta, zgodnie z przepisami Ustawy o ochronie danych osobowych. Dane osobowe Klienta są zbierane w związku ze świadczoną usługą o której mowa w niniejszym Regulaminie i mogą być nieodpłatnie wykorzystywane do celów związanych z działalnością Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Sieradzu. Klientowi

przysługuje prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz prawo ich poprawiania na warunkach określonych w Ustawie o ochronie danych osobowych.

4. We wszystkich sprawach nieuregulowanych w Regulaminie decyzje podejmuje Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Sieradzu.
5. Regulamin korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Sieradzu obowiązuje od dnia 1 listopada 2021 roku.