



Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta

§ 1. Zasady ogólne.

1. Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK), zwany dalej Regulaminem, określa warunki i zasady korzystania z usług oferowanych przez Elbląskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. z siedzibą w Elblągu drogą elektroniczną za pomocą Internetowego Biura Obsługi Klienta.
2. Regulamin spełnia wymogi przewidziane w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2016 r. poz. 1030) i jest udostępniony na stronie internetowej Spółki <https://epec.pl/> w zakładce e-BOK - w formie umożliwiającej jego pozyskiwanie i odtwarzanie.
3. Wyrażenie zgody na postanowienia Regulaminu podczas logowania się Użytkownika na Konto jest równoznaczne z potwierdzeniem zapoznania się z treścią Regulaminu oraz akceptacją jego warunków. Akceptacja postanowień Regulaminu nie wymaga zawierania odrębnej umowy.

§ 2. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych jest spółka Elbląskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. z siedzibą w Elblągu (82-300) przy ul. Fabrycznej 3, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Olsztynie, VIII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000127954, o numerze NIP 578-000-26-19, o kapitale zakładowym w wysokości 16 594 500,00 złotych (dalej jako: Administrator).

Może się Pani / Pan skontaktować z Administratorem w następujący sposób:

- listownie na adres: ul. Fabryczna 3, 82-300 Elbląg
- przez e-mail: ebok@epec.elblag.pl

2. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych. Jest to osoba, z którą może Pani /Pan się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.

Z Inspektorem można się kontaktować w następujący sposób:

- listownie na adres: ul. Fabryczna 3, 82-300 Elbląg,
- przez e-mail: iod@epec.elblag.pl



3. Administrator będzie przetwarzać dane osobowe w celu realizacji umowy. Dane osobowe przetwarzane są w zakresie:

- a) imię, nazwisko;
- b) numer ewidencyjny PESEL lub gdy ten numer nie jest nadany - numer paszportu, dowodu osobistego lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość;
- c) adres zameldowania na pobyt stały;
- d) adres do korespondencji, o ile jest inny niż adres zameldowania;
- e) dane służące weryfikacji klienta;
- f) adresy elektroniczne Klienta przetwarzane są wyłącznie na potrzeby związane ze świadczeniem usług w ramach e-BOK.

Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. a-b RODO, mianowicie dobrowolnie wyrażona zgoda na przetwarzanie danych lub niezbędność przetwarzania danych w celu realizacji umowy.

4. Będziemy przechowywać dane osobowe przez okres realizowania umowy oraz okres przedawnienia roszczeń wynikających z tej umowy.

5. Administrator będzie przekazywać dane osobowe dostawcom, którym zleca usługi związane z przetwarzaniem danych osobowych, np. dostawcom usług IT. Takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z Administratorem i tylko zgodnie z jego poleceniami.

6. Przysługują Pani/Panu następujące prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych:

- a) prawo wycofania zgody na przetwarzanie danych;
- b) prawo dostępu do danych osobowych;
- c) prawo żądania sprostowania danych osobowych;
- d) prawo żądania usunięcia danych osobowych;
- e) prawo żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych;
- f) prawo wyrażenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych;
- g) prawo do przenoszenia danych osobowych, tj. prawo otrzymania od nas danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie informatycznym nadającym się do odczytu maszynowego. Będzie Pani mogła/Pan mógł przesłać te dane innemu administratorowi danych lub zażądać, aby Administrator przesłał Pani/Pana dane do innego administratora. Jednakże, Administrator zrobi to tylko jeśli takie przesłanie jest technicznie możliwe. Prawo do przenoszenia danych osobowych przysługuje tylko co do tych danych, które Administrator przetwarza na podstawie umowy lub na podstawie zgody. Aby skorzystać z powyższych praw, proszę skontaktować się z Administratorem lub z naszym Inspektorem Ochrony Danych (dane kontaktowe w punktach 1 i 2 powyżej).



- h) prawo wycofania zgody, tj. w zakresie, w jakim dane są przetwarzane na podstawie zgody ma Pani/Pan prawo wycofania zgody na przetwarzanie danych w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie Pani/Pana zgody przed jej wycofaniem. Zgodę można wycofać poprzez wystanie oświadczenia o wycofaniu zgody na adres korespondencyjny lub adres e-mail.
- i) prawo wniesienia skargi do organu, tj. przysługuje Pani/Panu także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, tj. Głównego Inspektora Ochrony Danych Osobowych.

§ 3. Słowniczek

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- a) **Spółka / Administrator** – Elbląskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o. o., 82-300 Elbląg ul. Fromborska 3, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000127954; NIP 578-000-26-19, REGON 170070454;
- b) **e-BOK** - Internetowe Biuro Obsługi Klienta, będące serwisem umożliwiającym korzystanie z usług świadczonych przez Spółkę drogą elektroniczną;
- c) **Umowa** - umowa zawartą pomiędzy Klientem, a Spółką o dostarczanie ciepła;
- d) **Użytkownik** - Klient, który zaakceptował postanowienia Regulaminu i posiada możliwość korzystania z Konta;
- e) **Usługa** - opcje internetowe, z których Użytkownik ma możliwość korzystania za pomocą e-BOK;
- f) **Klient** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej ze Spółką umowy o dostarczanie ciepła;
- g) **Konto** - elektroniczna ewidencja danych w systemie, udostępniona w sposób autoryzowany wyłącznie jednemu, określönemu Klientowi;
- h) **E-faktura** – po pojęciem e-faktura/faktura elektroniczna rozumie się fakturę, fakturę korygującą, duplikat faktury, wystawione i udostępnione Użytkownikowi przez EPEC w formie dokumentu elektronicznego e formacie PDF, zgodnie z przepisami Ustawy VAT;



- h) **Login** - niezmienny ciąg znaków służący do identyfikacji Użytkownika podczas korzystania z Konta;
- i) **Hasło** - ustalona przez Użytkownika kombinacja min. 8 znaków służąca do autoryzacji Klienta przy korzystaniu z Konta;
- j) **Blokada Konta** - czasowy brak możliwości korzystania przez Użytkownika z Usługi;
- k) **Protokół SSL** - protokół służący do bezpiecznej transmisji zaszyfrowanego strumienia danych o długości klucza szyfrującego 256 bitów;
- l) **System** - system informatyczny umożliwiający Użytkownikowi dostęp do Konta i przesyłania informacji za pośrednictwem Internetu;
- ł) **Administrator Systemu Informatycznego** - pracownik Spółki sprawujący pieczę nad funkcjonowaniem e-BOK;
- m) **Metoda weryfikacji użytkownika - CAPTCHA** - polega na podaniu słownie dwóch z pięciu wyświetlonych cyfr;

§ 4. Zakres Usług dostępnych w e-BOK

1. Rodzaje Usług oferowanych przez e-BOK:

- a) wgląd w historię faktur oraz ich pobranie,
- b) możliwość otrzymania e-faktur drogą elektroniczną w e-BOK,
- c) sprawdzenie terminów płatności faktur,
- d) graficzne przedstawienie historii należności wynikających z faktur,
- e) wgląd do własnych danych osobowych,
- f) podgląd i pobranie dokumentów,
- g) sprawdzenie aktualnej taryfy cenowej,
- h) możliwość zadawania pytań i składania reklamacji.
- i) możliwość wysyłania wiadomości,
- j) możliwość odbierania wiadomości i komunikatów,
- k) sprawdzenie zainstalowanych urządzeń pomiarowych na obiekcie Użytkownika,
- l) sprawdzenie zamówionej mocy.

2. Spółka zastrzega sobie prawo do rozszerzania lub usunięcia niektórych Usług w e-BOK. Informacja o zaistnieniu takiej sytuacji będzie zamieszczona na Koncie Użytkownika w zakładce: „WIADOMOŚCI”.



§ 5. Warunki korzystania z e-BOK

1. Warunkiem koniecznym do korzystania z Usług jest akceptacja przez Klienta niniejszego Regulaminu.
 2. Korzystanie z e-BOK jest nieodpłatne.
 3. e-BOK obsługiwany jest za pomocą przeglądarek internetowych (zalecane najnowsze wersje przeglądarek: Internet Explorer, Opera, Firefox, Chrome, Safari), które mają włączoną akceptację plików cookie.
 4. Celem uzyskania dostępu do Usług w ramach e-BOK Klient musi zarejestrować się do e-BOK za pośrednictwem strony internetowej Spółki <https://epec.pl/>, wybierając zakładkę e-BOK.
 5. W pierwszej kolejności Klient podaje swój Login (loginem jest numer ID Klienta lub adres e-mail podany przy rejestracji). Login jest przypisany Użytkownikowi przez cały okres korzystania z Konta i jest niezmienny.
 6. Po pomyślnej weryfikacji danych rejestracyjnych Klienta zostaje nadane jednorazowe hasło, które przesyłane jest na adres e-mail podany przy rejestracji.
 7. Podczas pierwszego logowania do e-BOK przy pomocy hasła jednorazowego, Użytkownik zobowiązany jest zmienić hasło definiując własne Hasło dostępu (minimum 8 znaków, bez polskich znaków). Hasło można zmieniać w dowolnym momencie korzystania z Usługi - zakładka: „USTAWIENIA” - „ZMIANA HASŁA”.
 8. Użytkownik może korzystać z wszystkich Usług, które zawiera e-BOK, po zapoznaniu się z Regulaminem, jego zaakceptowaniu oraz po aktywacji Konta przez Administratora. Brak spełnienia powyższych warunków uniemożliwia Klientowi korzystanie z Konta i Usług w ramach e-BOK.
 9. Aktywacja założonego Konta następuje w terminie 3 dni roboczych, licząc od dnia otrzymania przez Użytkownika e-maila z wiadomością o jego identyfikacji.
 10. W przypadku błędnego podania Hasła lub Loginu podczas identyfikacji, Użytkownik otrzymuje stosowny komunikat. Użytkownik może skorzystać z linku „nie pamiętam hasła”, który znajduje się pod polami z loginem i hasłem. Następnie Użytkownik podaje swój identyfikator oraz adres e-mail, na który zostanie wysłane nowe hasło.
 11. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za niewłaściwe korzystanie przez Użytkownika z e-BOK lub udostępnienie przez niego danych niezbędnych do logowania osobom trzecim.
-



12. Na Użytkownika spoczywa obowiązek dbania o aktualność podanego adresu e-mail, na który przekazywana jest informacja o aktywacji Konta oraz generowana jest wiadomość w przypadku odzyskiwania Hasła. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za dostarczenie w/w informacji osobom trzecim na skutek błędnego wpisania adresu e-mail.

13. Zakazane jest umieszczanie w serwisie treści naruszających dobra osób trzecich lub obowiązujące prawo.

14. Spółka zastrzega sobie prawo do blokady Konta w sytuacji, gdy Użytkownik nie będzie stosował się do postanowień Regulaminu.

15. Spółka zastrzega sobie prawo do czasowego ograniczenia świadczenia Usługi, bez wcześniejszego zawiadomienia, w przypadku konieczności przeprowadzenia prac niezbędnych do zapewnienia bezpieczeństwa Systemu.

16. Spółka zapewnia bezpieczeństwo danych w zakresie komunikacji pomiędzy komputerem Użytkownika a e-BOK. Komunikacja internetowa zabezpieczona jest protokołem SSL. Jednocześnie Spółka zastrzega, iż nie oznacza to całkowitego bezpieczeństwa, gdyż używanie Internetu uniemożliwia danie takiej gwarancji, ze względu na różne zagrożenia (ataki hackerskie, wirusy itp.). Spółka nie kontroluje środowiska informatycznego Użytkownika (oprogramowanie, zabezpieczenia). Zaleca się stosowanie przez Użytkownika aktualizowanego na bieżąco zabezpieczenia antywirusowego.

§ 6. Składanie reklamacji

1. Zgłoszenie przez Użytkownika nieprawidłowości lub reklamacji dotyczących e-BOK jest możliwe za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail ebok@epec.elblag.pl lub korespondencyjnie na adres Spółki. Odpowiedzi na zgłoszenie złożone w formie elektronicznej Spółka może udzielać w formie elektronicznej lub za pośrednictwem operatora pocztowego.

2. Zgłoszenie powinno zawierać zwięzły opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.

3. Rozpatrzenie reklamacji związane ze świadczeniem usługi e-BOK nastąpi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 14 dni roboczych od dnia zgłoszenia, chyba że sprawa wymaga dodatkowych wyjaśnień lub zmian funkcjonującego oprogramowania.



§ 7. Rezygnacja z korzystania z e-BOK

1. Klient może w każdej chwili zrezygnować z Usługi w ramach e-BOK poprzez złożenie dyspozycji odwołania za pomocą e-BOK, na adres e-mail ebok@epec.elblag.pl lub ewentualnie w formie pisemnej na adres korespondencyjny Spółki
2. Rezygnacja, o której mowa w pkt 1 nie jest równoznaczna z rozwiązaniem umowy na świadczenie usług przez Spółkę.
3. Konto Użytkownika zostanie dezaktywowane w terminie 3 dni roboczych od momentu otrzymania wiadomości e-mail informującej Użytkownika o przyjęciu dyspozycji, o której mowa w pkt.1.
4. Spółka zastrzega sobie prawo do natychmiastowego zaprzestania świadczenia Usług e-BOK w przypadku:
 - a. wykorzystywania e-BOK w sposób niezgodny z Regulaminem;
 - b. wykorzystywania e-BOK w sposób niezgodny z przepisami prawa;
 - c. w przypadku braku akceptacji zmiany Regulaminu.

§ 8. Postanowienia końcowe

1. Spółka zastrzega sobie prawo zmiany postanowień Regulaminu. Doręczenie Użytkownikowi Regulaminu, wraz z jego zmianami będzie następować poprzez zamieszczenie stosownego komunikatu wyświetlanego po zalogowaniu się na Konto oraz potwierdzenie przez Klienta zapoznania się z jego treścią.
 2. Zmieniony Regulamin dostępny będzie na stronie serwisu e-BOK. W przypadku braku zgody na zmianę treści Regulaminu Klient ma prawo do rezygnacji z Usług.
 3. Administrator Systemu Informatycznego zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw technicznych w korzystaniu z e-BOK.
 4. W sprawach nieuregulowanych mają zastosowanie przepisy ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
 5. Regulamin obowiązuje od dnia 01.01.2023r.
-