

**Regulamin korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta Okręgowego Przedsiębiorstwa Energetyki Cieplnej Spółka z o.o. w Gdyni**

*Obowiązujący od 01.01.2017 r.*

**I. Postanowienia ogólne.**

1. Regulamin określa zasady korzystania z elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK), w szczególności zasady zakładania, udostępniania i wykorzystywania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług internetowych.
2. Przed rejestracją w eBOK Klient zobowiązany jest do zapoznania się z niniejszym Regulaminem.
3. Rejestrując się, Klient potwierdza, że zapoznał się z treścią Regulaminu i wyraża zgodę na wszystkie jego postanowienia.
4. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

eBOK – system internetowej obsługi Klienta, dostępny pod adresem <https://eBOK.opecgdy.com.pl>

Operator – Okręgowe Przedsiębiorstwo Energetyki Cieplnej Sp. z o.o. będące właścicielem eBOK,

Klient – podmiot, który jest stroną zawartej z Operatorem umowy na dostawę ciepła i/lub innej umowy (eksploatacyjnej, najmu itp.)

Reprezentant Klienta – upoważniony przedstawiciel Klienta wskazany jako osoba uprawniona do korzystania z eBOK, (np. administrator wspólnoty mieszkaniowej)

Użytkownik – Klient lub Reprezentant Klienta, zarejestrowany w eBOK,

Login – ciąg znaków określony przez Użytkownika, po dokonaniu procesu rejestracji, niezbędny do zalogowania się Użytkownika w eBOK,

Hasło – ciąg znaków przyznany Użytkownikowi, po dokonaniu procesu rejestracji niezbędny do zalogowania się Użytkownika w eBOK. Hasło stanowi potwierdzenie identyfikacji Użytkownika podczas logowania się w eBOK.

eFaktura - rozumiana jako dokument w formie dokumentu elektronicznego (w formacie PDF),

 tj. faktura VAT, korekta faktury VAT, rachunek, korekta rachunku, nota odsetkowa,

 korekta noty odsetkowej

1. Administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz. U. z 2002 roku Nr 101, poz. 926 z późn. zm.) jest Operator.
2. Akceptacja niniejszego Regulaminu stanowi jednocześnie zgodę na przetwarzanie danych osobowych Użytkownika w zakresie, w jakim będzie to niezbędne do prawidłowego działania
eBOK. Spółka informuje, iż dane osobowe Użytkownika podlegają ochronie zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r., Nr 101, poz. 926, z późn. zm.). Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu (wglądu) do treści swoich danych oraz ich poprawiania.
3. Regulamin korzystania z eBOK jest dostępny na stronach internetowych: eBOK,

<https://www.opecgdy.com.pl> oraz w Biurze Obsługi Klienta ul. Opata Hackiego 14, 81-213 Gdynia.

1. Funkcjonowanie eBOK nadzoruje Operator.
2. Użytkownikiem eBOK może zostać każdy Klient lub Reprezentant Klienta, który zaakceptuje niniejszy Regulamin i dokona rejestracji.
3. Operator ma prawo do zmiany Regulaminu.
4. O zmianie Regulaminu i dacie obowiązywania nowego Regulaminu Operator poinformuje wszystkich Użytkowników poprzez system eBOK - komunikat .
5. Zmiana Regulaminu nie wymaga od Użytkownika pisemnego potwierdzenia.
6. Nie zaakceptowanie przez Użytkownika zmian wprowadzonych do Regulaminu daje mu prawo do rezygnacji z usług eBOK zgodnie z postanowieniami Rozdziału IV Regulaminu pkt. 2.
7. Użytkownik jest zobowiaązany do przestrzegania obowiązującego Regulaminu.
8. Korzystanie z eBOK jest bezpłatne.
9. Do poprawnego działania eBOK wymagana jest jedna z niżej wymienionych przeglądarek internetowych w wersji minimum:
* Internet Explorer wersja 9;
* Google Chrome wersja 38;
* Mozilla Firefox wersja 38;
* Safari wersja 6;
* i późniejszych.

 **II. Rejestracja.**

1. Zarejestrowanie Użytkownika może nastąpić poprzez eBOK lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta w siedzibie Operatora – Gdynia, ul. Opata hackiego 14.
2. Dla jednego Klienta możliwe jest utworzenie jednego konta w systemie eBOK.
3. Po dokonaniu rejestracji Klient otrzymuje pod wskazany adres e-mail wiadomość z linkiem aktywacyjnym konta eBOK oraz automatycznie wygenerowane hasło.
4. Konto eBOK, które nie zostanie aktywowane przez Klienta, zostanie automatycznie usunięte z systemu po 7 dniach od daty rejestracji.
5. Przy pierwszym logowaniu Klient zobowiązany jest zmienić wygenerowane hasło na własne.
6. Nowe hasło powinno składać się z co najmniej 8 znaków w tym minimum jedna duża litera, jedna mała litera i jedna cyfra.
7. Rozpoczęcie świadczenia usługi eBOK przez Operatora następuje z chwilą aktywacji konta Użytkownika poprzez pierwsze zalogowanie się w eBOK.

**III. Zasady korzystania z eBOK.**

1. Operator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w korzystaniu z eBOK w związku z koniecznością przeprowadzania zmian bądź konserwacji systemu.
2. Kontakt z Operatorem jest możliwy w godzinach pracy Operatora.
3. Korzystanie z usług eBOK możliwe jest po zalogowaniu.
4. Wszelkie operacje wykonywane przez Użytkownika zalogowanego w eBOK zapisywane są w rejestrze operacji.
5. Użytkownik po zalogowaniu może korzystać z następujących funkcji eBOK:
	1. Płatności
	2. Umowy
	3. Odczyty
	4. Urządzenia pomiarowe
	5. Analizy
	6. Zgłoszenia
	7. Usługi
	8. Pomoc

i. Moje dane

1. Operator może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować usługi dostępne w eBOK, a także zawieszać ich działanie lud dodawać nowe usługi.

**IV. Rezygnacja z usługi*.***

1. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z korzystania z usługi eBOK w każdym czasie, w szczególności, gdy nie zaakceptuje zmian wprowadzonych do Regulaminu.
2. Użytkownik jest zobowiązany do pisemnego zawiadomienia Operatora o rezygnacji z korzystania z usługi eBOK. Operator zaprzestanie świadczenia usługi eBOK w następnym dniu roboczym po dacie zgłoszenia przez Użytkownika o rezygnacji.
3. W przypadku rozwiązania ostatniej umowy (z wszystkich umów zawartych z OPEC Sp. z o.o.) Operator zablokuje dostęp do konta Klienta po upływie 3 miesięcy od daty rozwiązania ostatniej umowy.
4. Operator zastrzega sobie prawo do natychmiastowego zaprzestania świadczenia usługi eBOK, w przypadkach:
* wykorzystywania eBOK w sposób niezgodny z Regulaminem,
* wykorzystywania eBOK w sposób niezgodny z przepisami prawa.
1. Powiadomienie o rezygnacji świadczenia usługi eBOK następuje przez pisemne oświadczenie Operatora, wysłane za pomocą listu poleconego pod wskazany przez Użytkownika adres korespondencyjny.
2. Rezygnacja świadczenia usługi eBOK skutkuje brakiem dostępu do serwisu eBOK oraz eFaktur.

**V. Odpowiedzialność Stron.**

1. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczać login i hasło przed dostępem osób trzecich.
2. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za skutki korzystania z eBOK przez osoby niepowołane, które weszły w posiadanie loginu i hasła Użytkownika.
3. Użytkownik zobowiązany jest do aktualizowania danych adresowych.
4. Użytkownik jest zobowiązany do regularnego odbierania wiadomości przesyłanych przez Operatora za pośrednictwem poczty elektronicznej.
5. Operator odpowiada za prawidłowe działanie eBOK w ramach realizowanej usługi z zastrzeżeniem punktu I 16.

**VI. Postanowienia końcowe.**

1. W kwestiach nieregulowanych Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.
2. Wszelkie sprawy sporne wynikłe na tle realizacji Regulaminu rozstrzygane będą przez właściwe miejscowo i rzeczowo sądy.