

Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK)

1. Postanowienia ogólne

- 1.1. Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK), zwany dalej Regulaminem określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej w Suwałkach Sp. z o.o., zwane dalej PEC, z wykorzystaniem stron internetowych.
- 1.2. Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz.U. z 2020r. poz. 344).
- 1.3. Wyrażenie zgody na przestrzeganie Regulaminu przy uruchamianiu usługi przy użyciu strony **www** jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków niniejszego Regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, bez konieczności zawierania odrębnej umowy.
- 1.4. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - PEC, Administrator** - Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej w Suwałkach Sp. z o.o.
 - eBOK** - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta.
 - eFaktura** – faktury VAT oraz korekty faktur VAT wystawiane i przesyłane w formie elektronicznej przez PEC w Suwałkach Sp. z o.o. z adresu faktury@pec.suwalki.pl, na podstawie złożonego przez Odbiorcę ciepła w Biurze Obsługi Klienta „Wniosku o wystawianie i przesyłanie faktur drogą elektroniczną”. Zaznaczenie podczas rejestracji zgody na otrzymywanie faktur drogą elektroniczną w eBOK i zaakceptowanie regulaminu jest równoznaczne ze złożeniem „Wniosku o wystawianie i przesyłanie faktur drogą elektroniczną” i rezygnacją z papierowej formy faktury.
 - UPR** - (układ pomiarowo-rozliczeniowy) - dopuszczony do stosowania zgodnie z przepisami, zespół urządzeń, służących do pomiaru ilości i parametrów nośnika ciepła, pomiaru ilości zużytej wody zimnej i ciepłej, których wskazania stanowią podstawę do obliczenia należności dla Odbiorcy ciepła.
 - Usługobiorca** - podmiot, który jest stroną zawartej z PEC umowy na dostawę energii cieplnej (Odbiorca ciepła).
 - Użytkownik** - Usługobiorca zarejestrowany w eBOK, posiadający login oraz hasło.
 - Identyfikator** - numer identyfikacyjny, który PEC nadało każdemu Użytkownikowi. Jest to 6 cyfr numeru kodu płatnika z faktury za dostawę energii.
 - Hasło** – ciąg znaków min. 8 znaków, w tym co najmniej jedna duża litera i co najmniej jedna cyfra (dopuszczalne jest użycie znaków specjalnych), zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do eBOK.
- 1.5. Korzystanie z usług eBOK jest bezpłatne.
- 1.6. Do poprawnego działania eBOK wymagana jest przeglądarka internetowa kompatybilna ze standardem HTML 4.0 lub nowszym, akceptująca pliki cookies.
- 1.7. Dostęp do Elektronicznego Biura Obsługi Klienta ograniczony jest tylko do Odbiorców ciepła, z którymi PEC ma podpisaną umowę na dostawę energii cieplnej.
- 1.8. Dostęp możliwy jest przez stronę internetową: <https://pec.suwalki.pl> (OBŚŁUGA KLIENTA – eBOK) lub bezpośrednio pod adresem <https://ebok.pec.suwalki.pl>.

2. Rejestracja

- 2.1 Przed zarejestrowaniem Usługobiorca zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania postanowień niniejszego Regulaminu.
- 2.2 Zarejestrowanie Usługobiorcy może nastąpić wyłącznie drogą internetową. W tym celu Usługobiorca powinien wypełnić formularz zgłoszeniowy umieszczony na stronie: <https://ebok.pec.suwalki.pl>
- 2.3 Po wysłaniu prawidłowo wypełnionego formularza i weryfikacji danych podanych podczas rejestracji, na podany w formularzu zgłoszeniowym adres e-mail, w ciągu 24 h, Usługobiorca otrzyma informację zwrotną, zawierającą link aktywacyjny.
- 2.4 Przy pierwszym logowaniu do systemu eBOK Usługobiorca otrzymuje status Użytkownika i powinien dokonać zmiany hasła wygenerowanego w eBOK.
- 2.5 Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć login oraz hasło przed dostępem osób niepowołanych. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszystkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do eBOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie loginu i hasła Użytkownika.
- 2.6 Po zalogowaniu do eBOK w dowolnym momencie Użytkownik ma możliwość zmiany hasła na inne.
- 2.7 Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Użytkownika z systemu eBOK na każde jego żądanie zgłoszone korespondencyjnie lub mailowo na adres Administratora. Złożenie takiego zgłoszenia jest równoznaczne ze złożeniem wniosku o rozwiązanie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.

3. Rodzaje i zakres usług objętych Regulaminem

W ramach eBOK Użytkownik ma możliwość:

- zgłoszenia akceptacji eFaktury, zmiany adresu e-mail dla eFaktur, wycofania akceptacji eFaktury,
- sprawdzenia wystawionych faktur,
- możliwość wydrukowania faktur (w przypadku korzystania z usługi eFaktura),
- Sprawdzenia aktualnego stanu rozrachunków (saldo),
- sprawdzenia numerów i stanów UPR, które służą do rozliczenia zgodnie z umową sprzedaży energii cieplnej,
- przesłania korespondencji dotyczącej rozliczenia dostarczonej usługi oraz działania eBOK,

4. Reklamacje

- 4.1 Użytkownicy są uprawnieni do składania reklamacji dotyczących:
 - funkcjonowania eBOK za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres administratora: ebok@pec.suwalki.pl lub telefonicznie pod numer: (87) 562 99 81
 - rozliczenia za dostarczone ciepło - za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres biura obsługi klienta: bok@pec.suwalki.pl lub telefonicznie pod numer: 87 562 99 51 - 53.
- 4.2 Reklamujący zobowiązany jest przytoczyć wszystkie okoliczności uzasadniające reklamację. W przypadku niedochowania powyższego obowiązku zostaną one pominięte w toku postępowania.
- 4.3 PEC rozpatruje reklamacje w terminie określonym w „Regulaminie świadczenia usług przez Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej w Suwałkach Sp. z o.o.” dostępnym na stronie internetowej <https://pec.suwalki.pl>
- 4.4 O sposobie rozpatrzenia reklamacji PEC powiadamia Użytkownika pisemnie lub za pośrednictwem e-maila.

5. Zakres odpowiedzialności

- 5.1 Za prawidłowe działanie eBOK odpowiada PEC.
- 5.2 PEC ma prawo w każdym czasie modyfikować usługi dostępne w eBOK. Informacje o modyfikacjach są publikowane w eBOK i nie stanowią zmiany niniejszego Regulaminu.
- 5.3 PEC zastrzega sobie prawo ograniczenia lub zmiany zakresu usług na czas określony. O planowanym zmniejszeniu zakresu funkcjonalnego oraz o pracach technicznych, PEC poinformuje odpowiednim komunikatem w eBOK.
- 5.4 Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu w systemie eBOK ma możliwość dokonania odpowiedniego zgłoszenia na adres e-mail administratora: ebok@pec.suwalki.pl
- 5.5 Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą eBOK.
- 5.6 PEC nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła użytkownika przez osoby trzecie.
- 5.7 PEC nie odpowiada za szybkość przesyłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łącz transmisyjnych używanych przez Usługobiorcę.

6. Postanowienia końcowe

- 6.1 Regulamin jest dostępny na stronie eBOK
- 6.2 W przypadku zmiany treści Regulaminu, PEC zamieści na stronie eBOK jego nowe wydanie.
- 6.3 Wszelkie prawa do eBOK, w tym do jakichkolwiek jego elementów graficznych oraz układu stron eBOK oraz jakichkolwiek innych jego elementów są zastrzeżone. eBOK oraz wszelkie jego elementy są chronione prawami autorskimi.