



REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUGI eBOK

Rozdział I. DEFINICJE

Użyte w Regulaminie wyrażenia oznaczają:

Administrator – ENGIE EC Słupsk Sp. z o.o. 76-200 Słupsk, ul. Koszalińska 3D wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000094197, REGON: 770528220, NIP: 839-000-77-28, kapitał zakładowy w kwocie 57.055.500,00 zł wpłacony w całości, która nadzoruje prace i funkcjonowanie eBOK. oraz jest odpowiedzialny za zarządzanie, jego poprawne funkcjonowanie i wykonanie Usługi.

Administrator danych osobowych – ENGIE EC SŁUPSK Sp. z o.o decydujący o celach i środkach przetwarzania danych osobowych Klienta;

Klient - podmiot prowadzący działalność gospodarczą albo osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej pobierające energię cieplną będące stroną Umowy zawartej z ENGIE EC Słupsk.

Użytkownik - zarejestrowany w eBOK Klient będący osobą fizyczną albo reprezentant Klienta będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną.

e-faktura - faktura w formie elektronicznej w dowolnym formacie elektronicznym, o której mowa w art. 2 pkt. 32 ustawy z dn. 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2017, poz. 1221 ze zm.).

Ustawa - ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U z 2017 r. poz. 1219).

Konto - indywidualne konto Klienta udostępnione w ramach eBOK, do którego ma dostęp tylko Użytkownik. Konto Klienta zawiera m.in. przypisane do danego Klienta informacje dotyczące rozliczeń i umów zawartych pomiędzy Klientem a ENGIE EC Słupsk.

Login - ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie logowania w eBOK (adres e-mail Użytkownika)

Hasło - ciąg znaków zabezpieczający przed nieuprawnionym dostępem do eBOK, podawany przez Użytkownika w procesie aktywacji Konta do eBOK.

Rozdział II. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Usługa jest świadczona na podstawie Ustawy oraz Regulaminu, który określa zasady i warunki świadczenia drogą elektroniczną Usługi.
2. Użytkownikiem eBOK może zostać każdy Klient, z zastrzeżeniem ust. 3, po dokonaniu rejestracji w eBOK.
3. ENGIE EC Słupsk zastrzega możliwość uruchomienia usług oferowanych za pośrednictwem eBOK Klientom, dopiero po udostępnieniu takiej możliwości przez Administratora, o czym Klienci i Użytkownicy zostaną poinformowani.
4. Korzystanie z Usługi jest bezpłatne.
5. Do poprawnego działania eBOK, wymagana jest przeglądarka internetowa, umożliwiająca przeglądanie dokumentów w standardzie HTML lub urządzenie mobilne z systemem Android lub systemem operacyjnym Apple Inc. (iOS) oraz pobranie aplikacji mobilnej z Google Play lub AppStore.
6. Do celów świadczenia Usługi niezbędne są następujące dane Klienta:
 - 6.1. numer kontrahenta;
 - 6.2. numer faktury (jednej z ostatnich sześciu miesięcy);

- 6.3. adres e-mail Użytkownika, który pełnić będzie rolę Loginu;
- 6.4. ciąg znaków zabezpieczających pełniący rolę Hasła
7. ENGIE EC Słupsk zastrzega sobie możliwość zmiany Regulaminu, w tym zaprzestania świadczenia Usługi. Zmiany postanowień Regulaminu mogą nastąpić w zakresie:
 - 7.1. zmian w systemach teleinformatycznych ENGIE EC Słupsk, na bazie których funkcjonuje eBOK;
 - 7.2. zmian funkcjonalności Usługi;
 - 7.3. zmian wynikających z aktów prawnych wpływających na kształt Usługi
8. ENGIE EC SŁUPSK zawiadomi Klienta z 14-dniowym wyprzedzeniem o zmianie Regulaminu za pośrednictwem eBOK lub za pośrednictwem wiadomości elektronicznej dostarczonej na wskazany przez Klienta adres e-mail. Klient, w takim przypadku, może wypowiedzieć Regulamin w terminie 14 dni od otrzymania ww. zawiadomienia. ENGIE EC Słupsk zakończy świadczenie Usługi w terminie do 14 dni od otrzymania wypowiedzenia Regulaminu. Powyższe nie stanowi rozwiązania Umowy ani innych umów zwartych z Klientem.
9. W przypadkach szczególnych, mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność Usługi, ENGIE EC Słupsk ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia działania Usługi, bez wcześniejszego powiadomienia, i przeprowadzenia prac serwisowych mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności Usługi.
10. Użytkownik ma prawo zrezygnować z korzystania z Usługi w każdej chwili, bez podawania przyczyn.
11. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej pod adresem: <https://ecslupsk.pl/download/ebok-regulamin.pdf>
12. Korzystanie z eBOK jest możliwe wyłącznie pod warunkiem akceptacji warunków Regulaminu.
13. Funkcjonowanie eBOK nadzoruje Administrator, z którym kontakt jest możliwy poprzez adres mailowy bok@engie.com
14. W przypadku rozwiązania Umowy sprzedaży ciepła, Klient traci możliwość korzystania z Usługi w terminie do 14 dni od dnia rozwiązania Umowy.
15. Klient zobowiązuje się do nie dostarczania za pośrednictwem eBOK treści o charakterze bezprawnym lub sprzecznym z Regulaminem.

Rozdział III. USŁUGI OFEROWANE ZA POŚREDNICTWEM eBOK

1. W ramach eBOK, Użytkownik ma możliwość:
 - 1.1. przeglądu informacji o aktualnych i archiwalnych rozliczeniach wynikających z realizacji Umowy;
 - 1.2. przeglądu wystawionych faktur, dokonanych zapłat oraz stanu salda na koncie rozrachunkowym,
 - 1.3. wydrukowania obrazu faktury,
 - 1.4. sprawdzania historii odczytów energii cieplnej i wymiany urządzeń,
 - 1.5. przekazywania poprzez formularz kontaktowy reklamacji, uwag, wniosków;
2. W ramach eBOK Administrator ma możliwość:
 - 2.1. przekazywania Użytkownikowi informacji na temat bieżących rozliczeń, taryf ciepła, wystąpienia awarii infrastruktury ciepłowniczej oraz powiadomienia o przeprowadzaniu ankiety badania satysfakcji klienta itp.
 - 2.2. włączenia, bądź wyłączenia usługi e-faktura po udostępnieniu takiej możliwości w ramach eBOK.
3. W zakresie, w jakim nie będzie to wymagało zmiany niniejszego Regulaminu, ENGIE EC Słupsk zastrzega sobie prawo do modyfikacji Usługi w każdym czasie.

Rozdział IV. AKTYWACJA USŁUGI

1. Aktywacja przez Klienta Usługi eBOK następuje drogą elektroniczną, za pośrednictwem formularza dostępnego w aplikacji mobilnej oraz na stronie ebok.ecslupsk.pl.
2. Po utworzeniu konta w eBOK na adres email podany w formularzu rejestracyjnym wysłana zostanie wiadomość informująca o rejestracji.
3. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć swój Login oraz Hasło przed dostępem osób nieuprawnionych. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszystkie skutki wynikłe z dostępu do eBOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie Loginu i Hasła z przyczyn leżących po stronie Użytkownika.
4. Po zalogowaniu do eBOK w dowolnym momencie, Użytkownik ma możliwość zmiany Hasła lub Loginu na inne. Zmiana Loginu nie powoduje wypowiedzenia ani zmiany Regulaminu, nie stanowi również zmiany adresu e-mail podanego dla celów realizacji Umowy.
5. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Klienta z listy Użytkowników eBOK na każde jego żądanie zgłoszone za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres mailowy Administratora, albo przez eBOK. Żądanie usunięcia danych jest równoznaczne z wypowiedzeniem Regulaminu.

Rozdział V. KORZYSTANIE Z USŁUG eBOK

1. eBOK jest dostępny dla Użytkowników 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji lub innych prac związanych z systemem informatycznym.
2. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta Użytkownika w wypadku pięciu nieudanych prób logowania do eBOK, stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa, stwierdzenia korzystania w sposób naruszający dobra osobiste osób trzecich lub ogólnie przyjęte normy społeczne, w sposób powodujący zachwianie lub przeciężenie systemów teleinformatycznych eBOK. Odblokowanie konta Użytkownika zablokowanego z powodu trzech nieudanych prób logowania do eBOK nastąpi po zgłoszeniu tego faktu do Administratora.
3. Użytkownicy korzystający z eBOK mogą otrzymywać powiadomienia e-mail dotyczące w szczególności wymagalnych płatności, wystawionych not odsetkowych, powiadomień o wystawieniu przez ENGIE EC Słupsk faktur, powiadomień o pojawieniu się nowych wiadomości w zakładce wiadomości.
4. Wszelkie informacje i oświadczenia związane z realizacją Usługi przekazywane będą na adres e-mail Użytkownika ze skutkiem doręczenia.
5. W ramach eBOK mogą być organizowane konkursy, których zasady oraz warunki uczestnictwa będą określać odrębne regulaminy dostępne na stronie internetowej ENGIE EC Słupsk i pod wyznaczonymi zakładkami w eBOK. Uczestnictwo w tych konkursach warunkowane będzie wyrażeniem przez Użytkownika odrębnej zgody na uczestnictwo w danym konkursie (poprzez akceptację regulaminu danego konkursu).

Rozdział VI. REKLAMACJE

1. Użytkownicy są uprawnieni do składania reklamacji dotyczących działania eBOK. Reklamacje powinny być kierowane do Administratora poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny w eBOK.
2. Reklamujący zobowiązany jest przytoczyć wszystkie okoliczności faktyczne bądź prawne uzasadniające reklamację. Nieprzytoczenie wszelkich okoliczności faktycznych bądź prawnych może skutkować wydłużeniem rozpatrywania reklamacji lub jej oddaleniem.
3. ENGIE EC Słupsk rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od daty jej wpływu.
4. Przy rozpatrywaniu reklamacji ENGIE EC Słupsk opiera się na obowiązujących przepisach prawa oraz postanowieniach Regulaminu. O rozstrzygnięciu reklamacji ENGIE EC Słupsk powiadomi Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej, listownie lub przez eBOK.

Rozdział VIII. ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Za prawidłowe działanie eBOK odpowiada ENGIE EC Słupsk.
2. W sytuacji pojawienia się błędu w systemie eBOK, Użytkownik ma możliwość skontaktowania się z Administratorem, poprzez wysłanie do niego wiadomości na adres e-mail Administratora lub poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny w eBOK.
3. ENGIE EC Słupsk nie ponosi odpowiedzialności za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym przez Użytkownika oraz za dyspozycje złożone przez Użytkownika zrealizowane za pomocą eBOK.
4. Zabronione jest przekazywanie Loginu oraz Hasła osobom trzecim. ENGIE EC Słupsk nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia Loginu oraz Hasła przez osoby trzecie, które mogą polegać na realizacji dyspozycji złożonych w eBOK przez osobę nieuprawnioną.

Rozdział IX. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Wszystkie informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych w związku z realizacją usługi eBOK są dostępne w zakładce Polityka prywatności. Użytkownik jest zobowiązany do potwierdzenia zapoznania się z treścią informacji o przetwarzaniu danych osobowych.

Rozdział X. ODSTĄPIENIE OD REGULAMINU PRZEZ KONSUMENTA

1. Klient ma prawo odstąpić od Regulaminu w terminie 14 dni od dnia jego zaakceptowania, bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów z tego tytułu.
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia, należy poinformować ENGIE EC Słupsk o swojej decyzji o odstąpieniu od Regulaminu w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną).
3. W przypadku odstąpienia od Regulaminu, umowę uważa się za niezawartą co jest jednoznaczne z brakiem możliwości korzystania z usługi eBOK.

Rozdział XI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Wszelkie spory wynikłe w związku ze świadczeniem Usługi, będą rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny.
2. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem, zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności Kodeks cywilny oraz Ustawa.