

REGULAMIN KORZYSTANIA Z ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA

§1

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK), przez Odbiorców usług Miejskiego Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. w Ostródzie.
2. Serwis e-BOK jest własnością Miejskiego Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. w Ostródzie, ul. Marszałka Piłsudskiego 21, 14-100 Ostróda wpisanego do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy w Olsztynie VIII Wydział Gospodarczy, pod nr 0000129011, NIP 7410003728, kapitał zakładowy 4 319 200 zł.
3. Dostęp do e-BOK możliwy jest poprzez stronę internetową www.ebok.mpec.ostroda.pl

§2

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Administrator** – Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. w Ostródzie (skrót: MPEC Sp. z o.o. w Ostródzie).
2. **e-BOK** – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta.
3. **Odbiorca usług** – osoba fizyczna lub prawna, która jest stroną Umowy sprzedaży ciepła.
4. **Identyfikator** – numer identyfikacyjny, który nadaje MPEC Sp. z o. o. w Ostródzie każdemu Odbiorcy usług.
5. **Hasło** – kombinacja min. 6 znaków (w tym przynajmniej jedna duża litera i jedna cyfra) zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do e-BOK.
6. **Użytkownik** – Odbiorca usług zarejestrowany w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta

II. REJESTRACJA

§3

1. Przed rejestracją Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu.
2. Rejestracja Użytkownika w e-BOK może nastąpić w Biurze Obsługi Klienta, w siedzibie MPEC Sp. z o. o. w Ostródzie lub za pośrednictwem formularza zamieszczonego na stronie startowej e-BOK pod adresem www.ebok.mpec.ostroda.pl.
3. Po procesie rejestracji Odbiorca usług otrzymuje identyfikator i hasło.
4. W przypadku rejestracji w Biurze Obsługi Klienta w siedzibie MPEC Sp. z o. o. w Ostródzie przy pierwszym logowaniu do e-BOK Użytkownik powinien zmienić hasło na własne. Użytkownik zobowiązany jest przechowywać identyfikator i hasło w sposób zabezpieczający je przed dostępem osób trzecich

III. KORZYSTANIE Z e-BOK

§4

1. Korzystanie z usługi e-BOK jest bezpłatne.
2. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz dyspozycje realizowane przez e-BOK.
3. Funkcjonowanie e-BOK nadzoruje Administrator.
4. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia identyfikatora i hasła Użytkownika przez osoby trzecie
5. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Użytkownika z listy e-BOK na każde jego żądanie.
6. W przypadku rozwiązania Umowy sprzedaży ciepła, Administrator zobowiązany jest zablokować dostęp do konta Użytkownika.
7. Do prawidłowego działania e-BOK niezbędne jest posiadanie przez Użytkownika przeglądarki internetowej oraz zalecanej rozdzielczości ekranu min. 1024x768.

§5

Użytkownik może korzystać z następujących usług:

1. Przeglądać swoje dane kontaktowe.
2. Przeglądać wystawione faktury, dokonane zapłaty, stan salda na koncie rozrachunkowym, windykacje oraz wydrukować obraz faktury.
3. Sprawdzić historię odczytów ciepłomierzy.
4. Zmienić hasło w każdym momencie trwania umowy sprzedaży ciepła. Hasło jest przechowywane w postaci zaszyfrowanej, niedostępnej dla innych Odbiorców usług oraz pracowników Administratora.

§6

Odbiorca usług zobowiązuje się do korzystania z usługi e-BOK zgodnie z obowiązującymi w Polsce przepisami prawa oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu a w szczególności do:

1. Niepodejmowania działań mających na celu odczytanie haseł innych Użytkowników.
2. Nie przenoszenia na osoby trzecie prawa do korzystania z modułu.
3. Bieżącego kontrolowania ewentualnych zmian Regulaminu.

§7

1. Odbiorca usług ma prawo do rezygnacji z użytkowania e-BOK w każdym czasie, o czym winien niezwłocznie zawiadomić Administratora.
2. Brak akceptacji zmian wprowadzanych do Regulaminu przez Odbiorcy usług poczytywane jest za rezygnację z użytkowania e-BOK.
3. Po uzyskaniu informacji o rezygnacji z użytkowania e-BOK, Administrator usuwa przetwarzane dotychczas dane osobowe Odbiorcy usług, związane ze świadczeniem usług drogą elektroniczną.

§8

Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. w Ostródzie nie ponosi odpowiedzialności za:

1. Sposób, w jaki Odbiorca usług korzysta z modułu e-BOK, ani za jakiegokolwiek wynikłe z tego skutki.
2. Skutki wynikłe z wejścia w posiadanie przez osoby trzecie hasła Odbiorcy usług, niezależnie od przyczyny, która to spowodowała (np. udostępnienie hasła osobie trzeciej przez Odbiorcę usług, złamanie hasła przez osobę trzecią).
3. Bezprawne działania osób trzecich polegające na ingerencji w system komputerowy Odbiorcy usług w szczególności włamania i wirusy komputerowe.
4. Za szybkość przesyłania danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych oraz łącz transmisyjnych.

IV. INNE POSTANOWIENIA

§9

1. Administrator zastrzega sobie prawo do zmiany zasad funkcjonowania e-BOK, uprawniony jest do modyfikowania danych w e-BOK.
2. W przypadku stwierdzenia korzystania z e-BOK w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami powszechnie obowiązującego prawa, Administrator ma prawo do zablokowania Użytkownikowi dostępu do e-BOK.
3. Administrator podejmie wszelkie dostępne mu działania, aby zapewnić poprawne funkcjonowanie e-BOK.
4. Zgłaszanie przez Użytkownika nieprawidłowości działania e-BOK odbywa się na adres ebok@mpec.ostroda.pl. O sposobie rozwiązania problemu Użytkownik zostanie powiadomiony bezzwłocznie drogą elektroniczną.
5. Informacje uzyskane za pośrednictwem e-BOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez Administratora postanowień Umowy sprzedaży ciepła, w szczególności błędnych rozliczeń. W przypadku, gdy informacje uzyskane przez Użytkownika za pośrednictwem e-BOK są jego zdaniem nieprawidłowe, obowiązany jest on dochować procedury reklamacyjnej określonej w umowie o dostarczanie ciepła.

§10

Administrator przewiduje tymczasowe wstrzymanie dostępności do systemu w celu przeprowadzenia czynności konserwacyjnych o czym Odbiorca usług zostanie poinformowany drogą elektroniczną a także poprzez umieszczenie komunikatu na stronie internetowej MPEC Sp. z o. o. w Ostródzie .

§11

Wszelkie uwagi, komentarze i pytania związane z modułem e-BOK należy kierować na adres: Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. w Ostródzie, 14-100 Ostróda ul. Marszałka Piłsudskiego 21. Odpowiedzi na zgłoszone zapytania udzielane będą w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania.

§12

1. Wszelkie spory wynikłe na tle korzystania z niniejszego Regulaminu strony będą starały się rozstrzygnąć na drodze polubownej.
2. W przypadku niemożności rozstrzygnięcia sporu w sposób określony w ust. 1, strony poddadzą pod rozstrzygnięcie przez sąd właściwy rzeczowo i miejscowy dla miejsca siedziby MPEC Sp. z o.o. w Ostródzie.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego i ustawy o ochronie danych osobowych.
4. Odbiorca usług wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w związku ze świadczeniem przez Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. w Ostródzie usług drogą elektroniczną.

§13

1. Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. w Ostródzie zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu.
2. O każdej zmianie Regulaminu Odbiorca usług zostanie poinformowany w formie pisemnej poprzez wiadomość e-mail.
3. Zmiany będą niezwłocznie udostępniane także na stronie internetowej MPEC Sp. z o.o. w Ostródzie pod adresem: www.mpec.ostroda.pl.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 25-03-2021 r.