

## **Regulamin usługi eBOK PEC Sp. z o.o. w Świnoujściu** **Obowiązuje od 02.02.2016r.**

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
  - a. **eBOK** - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta,
  - b. **rejestracja konta Klienta** - przyznanie Klientowi unikalnego numeru/symbolu Użytkownika - loginu oraz nadanie hasła przypisanego do loginu w celu umożliwienia korzystania z eBOK,
  - c. **Klient** - osoba fizyczna, w tym także prowadząca działalność gospodarczą (przedsiębiorca) lub osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, będąca stroną umowy zawartej z PEC Sp. z o.o.,
  - d. **Użytkownik** - Klient lub upoważniony przedstawiciel Klienta, zarejestrowany w eBOK,
  - e. **login** - ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie logowania w serwisie eBOK. Login jest nadawany przez Administratora,
  - f. **hasło** - ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie logowania w serwisie eBOK. Jest to ciąg znaków służących do autentykacji Użytkownika w czasie logowania w eBOK. Hasło składa się z minimum 8 i maksimum 10 znaków. Hasło winno zawierać: co najmniej jedną małą literę, jedną dużą literę, jedną cyfrę. Uwaga! Hasło nie może zawierać nazwy Użytkownika,
  - g. **Administrator** - Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Świnoujściu, przy ul. Daszyńskiego 2, 72-600 Świnoujście, wpisane do KRS Sądu Rejonowego Szczecin – Centrum w Szczecinie XIII Wydział Gospodarczy pod numerem 0000152456.
2. Funkcjonowanie eBOK nadzoruje Administrator.
3. Użytkownikiem eBOK może zostać każdy Klient PEC Sp. z o.o.
4. Użytkowanie eBOK jest bezpłatne.
5. Do poprawnego działania eBOK wymagana jest poprawnie skonfigurowana dowolna przeglądarka internetowa lub odpowiednia aplikacja umożliwiająca wyświetlanie na ekranie komputera dokumentów HTML z włączoną opcją akceptowania plików cookies oraz program służący do odczytywania plików w formacie PDF.
6. Aktualny regulamin korzystania z eBOK jest dostępny na stronie internetowej PEC Sp. z o.o. [www.pec.swinoujscie.pl](http://www.pec.swinoujscie.pl) oraz w siedzibie Administratora.
7. Każdorazowe zalogowanie się Klienta w eBOK oznacza wyrażenie zgody na aktualne brzmienie Regulaminu, dostępnego w miejscach, o których mowa w pkt. 6.
8. Akceptując niniejszy Regulamin Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych w celach niezbędnych do świadczenia usługi oraz wyłącznie w celu prawidłowej realizacji usługi zgodnie z ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2013, poz. 1422 z późn. zm.). Dane osobowe Usługobiorcy przetwarzane są z zachowaniem zasad bezpieczeństwa, wymaganych ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2015, poz. 2135). Użytkownik ma prawo żądania informacji o zakresie przetwarzania swoich danych, prawo dostępu do treści tych danych, uzupełniania, uaktualniania i sprostowania danych, gdy są one nieaktualne lub nieprawdziwe.

### **REJESTRACJA**

1. Rejestracja Klienta w eBOK następuje poprzez wypełnienie i przesłanie wyłącznie w formie pisemnej za pomocą następujących kanałów komunikacji:
  - a. korespondencyjnie na poniższy adres:  
Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o.o.  
Biuro Obsługi Klienta  
ul. Daszyńskiego 2 72-600 Świnoujście,
  - b. osobiście w Biurze Obsługi Klienta

- wniosku o dostęp do serwisu eBOK. Wniosek można pobrać ze strony [www.pec.swinoujście.pl](http://www.pec.swinoujście.pl).
2. Po rejestracji Klienta w serwisie eBOK, na konto mailowe podane w przesłanym formularzu jest wysyłany email z informacją o rejestracji, loginem i automatycznie wygenerowanym hasłem dostępu.
  3. Administrator każdorazowo weryfikuje tożsamość i umocowanie osoby składającej wniosek o dostęp do eBOK.
  4. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć login oraz hasło przed dostępem osób niepowołanych. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do eBOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie login-u i hasła Użytkownika.
  5. Po zalogowaniu do eBOK w dowolnym momencie Użytkownik ma możliwość zmiany hasła na inne.
  6. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Klienta z listy użytkowników eBOK na każde jego żądanie zgłoszone pisemnie na adres Administratora.
  7. W przypadku rozwiązania umowy kompleksowej niezwłocznie zablokowany zostanie dostęp do konta Klienta.

### **KORZYSTANIE Z USŁUG eBOK**

1. eBOK jest dostępny dla Klientów przez 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.
2. Administrator może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować usługi dostępne w eBOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe usługi.
3. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania eBOK.
4. Zakazuje się dostarczania przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym.
5. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta Klienta w przypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.

### **REKLAMACJE**

1. Wszelkie reklamacje wynikające z usługi „eBOK” powinny być zgłaszane
  - a) korespondencyjnie na poniższy adres:  
Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o.o.  
Biuro Obsługi Klienta  
ul. Daszyńskiego 2 72-600 Świnoujście
  - b) osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
  - c) pocztą elektroniczną na adres [ebok@pec.swinoujście.pl](mailto:ebok@pec.swinoujście.pl)
2. Przedmiotem reklamacji jest wykonanie usługi niezgodnie z warunkami i zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie.
3. Reklamacja powinna określać przedmiot reklamacji i uzasadnienie przyczyn jej wniesienia.
4. Udzielenie odpowiedzi na reklamację następuje w formie e-mail bądź pisemnej w terminie 10 dni roboczych.

### **ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI**

1. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu (na przykład w momencie rejestracji, logowania) zobowiązany jest do kontaktu z Administratorem.
2. Za prawidłowe działanie eBOK odpowiada Administrator.
3. Zabronione jest przekazywanie loginu i hasła osobom trzecim, w sytuacji, gdy osoby trzecie dane prezentowane na eBOK chcą wykorzystać w celach komercyjnych. W przypadku stwierdzenia takiego faktu Administrator zastrzega sobie prawo do zablokowania konta.
4. Informacje uzyskane za pośrednictwem eBOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń

z tytułu naruszenia przez PEC Sp. z o.o. postanowień umowy kompleksowej dostarczania ciepła, w szczególności błędnych rozliczeń.

6. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem eBOK lub brakiem dostępu do eBOK.

Załączniki:

Załącznik 1 - Wniosek o utworzenie konta eBOK

## **Regulamin wystawiania i udostępniania faktur drogą elektroniczną PEC Sp. z o.o. w Świnoujściu**

### **ROZDZIAŁ I UŻYTE W REGULAMINIE OKREŚLENIA OZNACZAJĄ:**

1. **eBOK** - elektroniczne Biuro Obsługi Klienta znajdujące się pod adresem internetowym ebok.pec.swinoujście.pl.,
2. **Klient** - osoba fizyczna, w tym także prowadząca działalność gospodarczą (przedsiębiorca) lub osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, będąca stroną umowy zawartej z PEC Sp. z o.o.,
3. **PEC Sp. z o.o.** - Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. z siedzibą w Świnoujściu, ul. Daszyńskiego 2, 72-600 Świnoujście, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Szczecin- Centrum w Szczecinie XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000152456, o kapitale zakładowym w wysokości 8 247 000 zł, NIP 855-00-03-746, REGON 811113334,
4. **Użytkownik** - Klient lub upoważniony przedstawiciel Klienta, zarejestrowany w eBOK, korzystający z usługi wystawiania i udostępniania faktur drogą elektroniczną,
5. **eFaktura** - rozumie się przez to fakturę w formie elektronicznej wystawioną i udostępnioną w dowolnym formacie elektronicznym. Wystawienie jej i udostępnienie drogą elektroniczną w postaci pliku w formacie PDF zastępuje przesłanie listem faktury w formie papierowej. Jest to dokument spełniający wymogi określone w Ustawie z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2011 r. Nr 177, poz. 1054 z późn. zm.), zwana dalej Ustawą. Regulamin niniejszy dotyczy eFaktur wystawianych przez PEC Sp. z o.o.,
6. **udostępnienie eFaktury** - umożliwienie pobrania przez Użytkownika eFaktury poprzez umieszczenie jej na eBOK.

### **ROZDZIAŁ II POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Niniejszy Regulamin dotyczy świadczenia usługi wystawiania i udostępniania faktur drogą elektroniczną.
2. Podstawą prawną wystawiania i udostępniania faktur w formie elektronicznej (zwana dalej eFakturą) jest Ustawa.
3. Zgodnie z wymogami ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2013 r., poz. 1422 z późn. zm.), tworzy się niniejszy regulamin wystawiania i udostępniania faktur drogą elektroniczną (zwany dalej Regulaminem).
4. Podmiotem świadczącym opisaną w Regulaminie usługę w zakresie eFaktury na podstawie Ustawy, będącą w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, jest PEC Sp. z o.o.
5. Usługa elektronicznej faktury umożliwia otrzymywanie faktur oraz not odsetkowych drogą elektroniczną, poprzez aplikację eBOK.
6. Usługa „eFaktura” świadczona jest nieodpłatnie.

### **ROZDZIAŁ III eFAKTURY**

1. Formatem faktury w formie elektronicznej jest PDF (Portable Document Format).
2. Warunkiem uruchomienia usługi i pobierania eFaktury jest posiadanie przez Klienta aktywnego konta w eBOK. W przypadku braków formalnych lub błędów we wniosku papierowym o wystawianie i udostępnianie faktur w formie elektronicznej usługa nie zostanie aktywowana (powiadomienie, o którym mowa w pkt. 5 poniżej nie zostanie wysłane). Złożenie wniosku oznacza zarazem akceptację postanowień niniejszego Regulaminu.
3. W celu realizacji usługi, Klient zobowiązany jest udostępnić PEC Sp. z o.o. swój adres e-mail.
4. PEC Sp. z o.o. udostępnia eFaktury w aplikacji eBOK po uprzednim zalogowaniu przez Użytkownika na swoje konto.
5. eFaktury będą udostępniane Użytkownikowi od momentu otrzymania przez Użytkownika z

adresu elektronicznego [ebok@pec.swinoujscie.pl](mailto:ebok@pec.swinoujscie.pl) na adres e-mail podany przez Klienta na eBOK, powiadomienia potwierdzającego aktywację usługi.

6. Wniosek o utworzenie konta eBOK i udostępnianie faktur w formie elektronicznej musi zawierać dane pozwalające zidentyfikować Klienta i zostać poświadczony poprzez podpis Użytkownika.
7. Klient zobowiązany jest przekazać PEC Sp. z o.o. prawidłowo wypełniony druk „Wniosek o utworzenie konta eBOK i udostępnianie faktur w formie elektronicznej” stanowiący załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu, wyłącznie w formie pisemnej za pomocą następujących kanałów komunikacji:
  - a) korespondencyjnie na poniższy adres:  
Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o.o.  
Biuro Obsługi Klienta  
ul. Daszyńskiego 2 72-600 Świnoujście
  - b) osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
8. Klient jest uprawniony do rezygnacji z usługi w każdym czasie. W tym celu Klient zobowiązany jest dostarczyć PEC Sp. z o.o. prawidłowo wypełnione „Oświadczenie o rezygnacji z konta eBOK i otrzymywania faktur w formie elektronicznej” wyłącznie w formie pisemnej, stanowiące załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu:
  - a) korespondencyjnie na poniższy adres:  
Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o.o.  
Biuro Obsługi Klienta  
ul. Daszyńskiego 2 72-600 Świnoujście
  - b) osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
9. PEC Sp. z o.o. zaprzestanie udostępniania usługi Użytkownikowi najpóźniej w terminie 30 dni od daty otrzymania prawidłowo wypełnionego Oświadczenia, o którym mowa w pkt. 8 powyżej, licząc od dnia następnego po dniu otrzymania Oświadczenia złożonego prawidłowo i zgodnie z wzorem.
10. Klient zobowiązany jest do przechowywania wystawionych faktur wyłącznie w formie elektronicznej, w sposób określony w art. 112 Ustawy.
11. W przypadku rozwiązania umowy z PEC Sp. z o.o. faktura rozliczeniowa oraz inne dokumenty wystawione po rozwiązaniu umowy będą wystawione w formie papierowej.
12. Po rezygnacji z usługi, faktury korygujące i duplikaty do eFaktur będą wystawiane w formie papierowej z adnotacją, że dotyczą faktury wystawionej i udostępnionej w formie elektronicznej i zostaną wysłane na adres klienta wskazany przez niego do korespondencji.
13. W przypadku rezygnacji z usługi ponowne skorzystanie jest możliwe po wyrażeniu przez Klienta zgody na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
14. Zgoda na utworzenie konta eBOK i udostępnianie faktur w formie elektronicznej, w przypadku, gdy przeszkody formalne lub techniczne uniemożliwiają ich wystawienie czy udostępnianie, nie wyłącza prawa PEC Sp. z o.o. do wystawiania i przesyłania tych dokumentów w formie papierowej.
15. eFaktury będą udostępnione na kontach Klientów w eBOK przez okres 6 lat od daty wystawienia ostatniej eFaktury. Konto na eBOK może zostać usunięte przed upływem 6 lat na pisemny wniosek Klienta.
16. Za moment doręczenia eFaktury klientowi uznaje się moment umieszczenia jej na eBOK.

#### **ROZDZIAŁ IV REKLAMACJE**

1. Wszelkie reklamacje wynikające z usługi „eBOK” powinny być zgłaszane
  - a) korespondencyjnie na poniższy adres:  
Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o.o.  
Biuro Obsługi Klienta  
ul. Daszyńskiego 2 72-600 Świnoujście
  - b) osobiście w Biurze Obsługi Klienta,

- c) pocztą elektroniczną na adres ebok@pec.swinoujście.pl
2. Przedmiotem reklamacji jest wykonanie usługi niezgodnie z warunkami i zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie.
  3. Reklamacja powinna określać przedmiot reklamacji i uzasadnienie przyczyn jej wniesienia.
  4. Udzielenie odpowiedzi na reklamację następuje w formie e-mail bądź pisemnej w terminie 10 dni roboczych.

## **ROZDZIAŁ V ODPOWIEDZIALNOŚĆ I ZASTRZEŻENIA**

1. PEC Sp. z o.o. zastrzega sobie możliwość czasowego zawieszenia świadczenia Usługi celem przeprowadzenia prac konserwacyjnych.
2. PEC Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w niniejszym Regulaminie oraz zakończenia świadczenia usługi eBOK w każdym czasie bez podania przyczyny.
3. Wszelkie zmiany w niniejszym Regulaminie będą wysyłane na adres e-mail wskazany przez Użytkownika w eBOK.
4. Zakazuje się dostarczania przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym.
5. PEC Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z niniejszego Regulaminu, o ile niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań jest spowodowane okolicznościami, na które podmiot ten nie miał wpływu lub nie mógł ich przewidzieć.

## **ROZDZIAŁ VI WYMAGANIA TECHNICZNO-SYSTEMOWE**

1. Aktywne konto na eBOK.
2. Wymagania systemowe:
  - połączenie z siecią Internet,
  - poprawnie skonfigurowana dowolna przeglądarka internetowa lub odpowiednia aplikacja umożliwiająca wyświetlanie na ekranie komputera dokumentów HTML z włączoną opcją akceptowania plików cookies,
  - program służący do odczytywania plików w formacie PDF.

## **ROZDZIAŁ VII POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Wszelkie informacje dotyczące usługi eBOK oraz treść niniejszego Regulaminu są dostępne na stronie internetowej [www.pec.swinoujście.pl](http://www.pec.swinoujście.pl).
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy.
3. Akceptując niniejszy Regulamin Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych w celach niezbędnych do świadczenia usługi oraz wyłącznie w celu prawidłowej realizacji usługi zgodnie z ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Dane osobowe Usługobiorcy przetwarzane są z zachowaniem zasad bezpieczeństwa, wymaganych ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2015, poz. 2135). Użytkownik ma prawo żądania informacji o zakresie przetwarzania swoich danych, prawo dostępu do treści tych danych, uzupełniania, uaktualniania i sprostowania danych, gdy są one nieaktualne lub nieprawdziwe.
4. Regulamin obowiązuje od dnia 02.02.2016 roku.

Załączniki:

Załącznik 1 - Wniosek o utworzenie konta eBOK i udostępnianie faktur w formie elektronicznej

Załącznik 2 - Oświadczenie o rezygnacji z usługi eBOK i otrzymywania faktur w formie elektronicznej