

**Regulamin korzystania z systemu
Elektronicznego Biura Obsługi Klienta
Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej
w Nowym Tomyślu Sp. z o.o.
(zwany dalej: Regulaminem)**

§1

Postanowienia wstępne

Użyte w Regulaminie wyrażenia oznaczają:

- a) Administrator – Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej w Nowym Tomyślu Sp. z o.o., ul. Komunalna 26, 64-300 Nowy Tomyśl, (zwany dalej: PEC)
- b) eBOK – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta;
- c) Klient – osoba fizyczna lub prawna, która ma zawartą z PEC umowę na dostawę ciepła;
- d) Użytkownik – Klient zarejestrowany w systemie eBOK;
- e) Aktywacja konta Klienta – przyznanie Klientowi unikalnego hasła w celu umożliwienia korzystania z systemu eBOK;
- f) Identyfikator:
 - indywidualny numeryczny ciąg znaków (podawany przez Administratora po wypełnieniu formularza aktywacji) służący do identyfikacji, podawany przez Użytkownika w czasie logowania w systemie eBOK, lub
 - adres mailowy wskazany przez klienta pozwalający na jednoznaczną identyfikację w systemie.
- g) Hasło – ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie logowania w systemie eBOK. Hasło powinno składać się z co najmniej jednej cyfry oraz wielkiej litery. Długość hasła wynosi do 6 znaków. Uwaga! System rozróżnia małe i wielkie litery;

§2

Rejestracja Klienta

1. Dla utworzenia Konta Klienta konieczne jest dokonanie przez niego rejestracji w trybie wskazanym w Regulaminie.
2. Formularz zgłoszeniowy dostępny jest:

- a) na stronie internetowej www.pecnt.pl;
 - b) w wersji papierowej w siedzibie PEC;
3. Formularz stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
 4. Zarejestrowanie Klienta następuje po dostarczeniu do siedziby PEC wypełnionego formularza zgłoszeniowego oraz pisemnej akceptacji niniejszego Regulaminu. Użytkownik w formularzu zgłoszeniowym wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych przez Administratora dla celów realizacji usługi „Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta – eBOK” oraz oświadcza, że zapoznał się z treścią Regulaminu i akceptuje jego treść.
 5. W formularzu zgłoszeniowym Klient może wyrazić zgodę na przysyłanie identyfikatora i hasła na podany w formularzu adres e-mail.
 6. Konto zostanie aktywowane w terminie 14 dni od spełnienia warunków określonych w ust. 3, a Klient otrzyma identyfikator i hasło w formie wskazanej w formularzu.
 7. Administrator oświadcza, że dane osobowe zawarte w bazie danych systemu eBOK wykorzystywane będą wyłącznie w celach związanych z obsługą Użytkownika.
 8. Klient może w każdej chwili zrezygnować z dostępu do konta eBOK.
 9. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Użytkownika z bazy użytkowników systemu eBOK i zablokowania dostępu do konta na jego żądanie złożone Administratorowi w formie pisemnej.
 10. Wnioski związane z dostępem do konta eBOK, Użytkownik (zarejestrowany w systemie) składa za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na platformie eBOK.

§3

Korzystanie z systemu eBOK

1. eBOK jest dostępny dla Użytkowników przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu pod adresem www.pecnt.pl. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji.
2. Korzystanie z eBOK jest bezpłatne.
3. Podczas pierwszego logowania system wymusza zmianę hasła przez Użytkownika.
4. Administrator może w każdej chwili, dodawać nowe usługi, modyfikować i zawieszać usługi dostępne w systemie eBOK.
5. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania systemu eBOK.
6. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa i dobrymi obyczajami.

7. W ramach platformy eBOK Klient ma dostęp do wystawionych mu faktur i do salda rozliczeń pomiędzy PEC, a Klientem.
8. Saldo rozliczeń z Użytkownikiem na dany dzień może nie uwzględniać wpłat, które nie zostały jeszcze zaewidencjonowane na rachunku Przedsiębiorstwa.
9. Do prawidłowego przeglądania Serwisu eBOK zaleca się stosowanie jednej z niżej wymienionych przeglądarek internetowych:
 - Internet Explorer w wersji 11 lub wyższej (tylko MS Windows),
 - Mozilla Firefox w wersji 38.0 lub wyższej,
 - Google Chrome w wersji 42.0 lub wyższej.

§4

Zakres odpowiedzialności

1. Za techniczne działanie systemu eBOK odpowiada Administrator.
2. Użytkownik obowiązany jest nie udostępniać identyfikatora i hasła do swojego konta osobom nieuprawnionym.
3. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) skutki wynikające z użycia identyfikatora oraz hasła przez osoby trzecie;
 - b) skutki wynikające z braku powiadomienia przez Użytkownika o zmianie danych zawartych w formularzu aktywacji usługi;
 - c) szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem systemu eBOK;
 - d) brak ciągłości w świadczeniu usługi lub jej nieprawidłowe działanie wskutek przyczyn niezależnych od Administratora (np. awaria łącza internetowego) lub z przyczyn technicznych (konserwacja, awaria lub wymiana sprzętu itp.);
 - e) nieprawidłowe działanie usługi w wyniku niewłaściwego (niezgodnego z postanowieniami niniejszego regulaminu) korzystania przez Użytkownika;
 - f) podanie błędnych lub niepełnych danych Użytkownika w formularzu aktywacji usługi;
 - g) System eBOK działa w oparciu o automatyczne generowanie informacji ze Zintegrowanego Systemu Informatycznego Unisoft. Informacje uzyskane przez Użytkownika za pośrednictwem systemu eBOK nie mogą stanowić podstawy roszczeń wobec Administratora. W każdym przypadku stwierdzenia nieprawidłowości co do prezentowanych danych należy skontaktować się z Administratorem w celu ich wyjaśnienia na adres e - mail: ebok@pecnt.pl lub biuro@pecnt.pl.

- h) W przypadku jakichkolwiek zmian danych zawartych w formularzu aktywacji usługi lub zmiany kryterium bycia Klientem, Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym Administratora.

§5

Reklamacje

1. Klienci systemu eBOK uprawnieni są do składania reklamacji dotyczących działania systemu eBOK.
2. Reklamacje powinny być kierowane na adres Administratora lub na adres e-mail: ebok@pecnt.pl lub biuro@pecnt.pl.
3. Reklamacje, wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji, należy zgłaszać nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia, w którym nastąpiło to zdarzenie.
4. Reklamacje wniesione przez osoby nie będące Klientami pozostają bez rozpatrzenia.
5. Przy rozpatrywaniu reklamacji Administrator opiera się na treści niniejszego Regulaminu oraz przepisach prawa. Po rozpatrzeniu reklamacji Administrator zawiadamia o sposobie załatwienia reklamacji osobę ją wnoszącą, w takiej formie, w jakiej została wniesiona.
6. W uzasadnionych przypadkach Administrator może wybrać inny sposób zawiadomienia.

§6

Inne postanowienia

1. Regulamin eBOK opublikowany na stronie internetowej www.pecnt.pl uznaje się za doręczony do Użytkownika.
2. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu eBOK.
3. W przypadku zmiany treści Regulaminu eBOK, Administrator niezwłocznie zamieści tekst jednolity Regulaminu eBOK na stronie www.pecnt.pl
4. Wszystkie pytania związane z systemem eBOK, należy kierować na adres e-mail: ebok@pecnt.pl.
5. Niniejszy Regulamin został wprowadzony Zarządzeniem Prezesa Zarządu PEC