



Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) w OPEC Sp. z o.o. w Puławach

I. Postanowienia ogólne

§1

1. Regulamin określa zasady korzystania z Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK), w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystywania indywidualnego konta użytkownika.
2. Serwis e-BOK jest własnością OPEC Sp. z o.o. w Puławach, ul. Izabelli 6, 24-100 Puławy, zarejestrowanego w Sądzie Rejonowym Lublin-Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku pod numerem KRS: 0000012660, NIP: 716-000-50-79.
3. Dostęp do e-BOK możliwy jest poprzez stronę internetową www.opec.pulawy.pl lub bezpośrednio przez adres <https://ebok.opec.pulawy.pl>
4. Administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2016 r. poz. 922 z późn. zm.) jest OPEC Sp. z o.o. w Puławach.

§2

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - a. **Administrator** - OPEC Sp. z o.o. w Puławach,
 - b. **e-BOK** - Internetowe Biuro Obsługi Klienta,
 - c. **Klient** - Osoba fizyczna lub prawna związana z OPEC Sp. z o.o. w Puławach umową o dostawę energii cieplnej,
 - d. **Użytkownik** - Klient zarejestrowany w systemie e-BOK - posiadający login oraz hasło,
 - e. **Login** - identyfikator, który OPEC Sp. z o.o. w Puławach nadał każdemu Klientowi pod nazwą „symbol klienta” – 5 cyfr lub adres e-mail podany przez Klienta,
 - f. **Hasło** - kombinacja min. 8 znaków, zawierające przynajmniej:
 - jedną cyfrę,
 - jedną małą literę,
 - jedną wielką literę,
 - jeden znak specjalny, zapewniająca użytkownikowi wyłączność dostępu do e-BOK.

II. Rejestracja

§3

1. Przed rejestracją Klient zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu.
2. Zarejestrowanie Klienta może nastąpić:
 - a. drogą internetową – poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego umieszczonego pod adresem <https://ebok.opec.pulawy.pl>, zaakceptowanie regulaminu i zaakceptowanie zgody na przetwarzanie danych osobowych przez OPEC Sp. z o.o. w Puławach dla celów związanych z realizacją rejestracji Klienta.
 - b. przez złożenie w Biurze Obsługi Klienta wniosku o wydanie dostępu do e-BOK. Druk takiego wniosku stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.

3. Administrator zastrzega sobie prawo do weryfikacji danych zawartych w formularzu zgłoszeniowym.
4. Po wypełnieniu i wysłaniu przez Klienta drogą elektroniczną wypełnionego formularza lub po złożeniu wypełnionego i podpisanego wniosku o wydanie dostępu do e-BOK, w ciągu 48 h (2 dnia robocze) następuje wygenerowanie hasła dostępu i wysłanie na podany adres e-mail.
5. Konto będzie aktywne na następną dzień po otrzymaniu hasła.
6. Wszystkie pytania związane z systemem e-BOK, prosimy kierować na adres email: ebok@opec.pulawy.pl

III. Korzystanie z usługi e-BOK

§4

1. Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne.
2. E-BOK jest dostępny dla Klientów przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do e-BOK w związku z koniecznością przeprowadzenia określonej konserwacji.
3. Przy pierwszym logowaniu Klient musi zmienić wygenerowane hasło na własne wg zasad podanych w §2 pkt 1f.
4. Administrator może w każdej chwili dodać nowe usługi, modyfikować i zawieszać usługi dostępne w systemie e-BOK.
5. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania e-BOK.

§5

1. Użytkownik może korzystać z następujących usług:
 - a. przeglądać swoje dane kontaktowe oraz dane Administratora,
 - b. aktualizować adres e-mail oraz telefon,
 - c. wygenerować nowe hasło,
 - d. przeglądać wystawione faktury, dokumenty, dokonane zapłaty oraz stan salda,
 - e. sprawdzić historię odczytów układów pomiarowych,
 - f. otrzymywać wiadomości i komunikaty wysyłane przez Administratora
2. Udostępnione w e-BOK saldo rozliczeń z Klientem na dany dzień może nie uwzględniać wpłat, które nie zostały jeszcze zaewidencjonowane na konto OPEC Sp. z o.o., korekt dotyczących np. rozliczeń, zadłużeń objętych sprawami sądowymi oraz odsetek za zwłokę w płatnościach.

IV. Zakres odpowiedzialności

§6

1. Za prawidłowe działanie e-BOK odpowiada Administrator.
2. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu i hasła Użytkownika przez osoby trzecie.
3. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta w przypadku korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
4. Administrator zobowiązany jest do usunięcia konta Klienta z listy użytkowników e-BOK na każde jego żądanie. Wniosek o wycofaniu dostępu do systemu e-BOK stanowi Załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.
5. W przypadku rozwiązania umowy na dostawę energii cieplnej konto Klienta zostanie zablokowane.
6. System e-BOK działa w oparciu o automatyczne, nie weryfikowane przez pracownika generowane informacje. Informacje uzyskane przez Klienta za pośrednictwem systemu e-BOK nie mogą stanowić podstawy roszczeń wobec Administratora. W każdym przypadku nieprawidłowości co do

prezentowanych danych należy skontaktować się z pracownikiem Biura Obsługi Klienta w celu wyjaśnienia nieprawidłowości.

7. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem systemu e-BOK.
8. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szybkość przesyłania danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych oraz łączy transmisyjnych.

V. Reklamacje

§7

1. Użytkownicy e-BOK uprawnieni są do składania reklamacji dotyczących jego działania.
2. Reklamacje powinny być kierowane na adres Administratora pocztą tradycyjną lub na adres email: ebok@opec.pulawy.pl Reklamację, wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji, należy zgłaszać nie później niż w terminie 7 dni roboczych od dnia, w którym nastąpiło to zdarzenie.
3. Reklamacje mogą wносить tylko Klienci e-BOK.
4. Przy rozpatrywaniu reklamacji Administrator opiera się na treści niniejszego Regulaminu oraz przepisach prawa.
5. Po rozpatrzeniu reklamacji Administrator zawiadamia o sposobie jej załatwienia osobę wnoszącą reklamacje, w takiej formie, w jakiej została wniesiona, lub w inny wybrany przez Administratora sposób.

VI. Inne postanowienia

§8

1. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu e-BOK.
2. Administrator oświadcza, że dane osobowe zawarte w bazie danych e-BOK wykorzystywane będą wyłącznie w celach statutowych OPEC Sp. z o.o.. Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu oraz poprawienia swoich danych osobowych.
3. W przypadku zmiany treści Regulaminu e-BOK, Administrator zamieści na stronie www.opec.pulawy.pl listę zmian lub/i tekst jednolity Regulaminu e-BOK.
4. Regulamin e-BOK opublikowany na stronie internetowej www.opec.pulawy.pl uznaje się za doręczony Użytkownikowi.
5. Niniejszy Regulamin został przyjęty na posiedzeniu Zarządu OPEC Sp. z o.o. w Puławach dnia 29.09.2017 r.