



Regulamin (e-KOMUNIKACJA) w OPEC Sp. z o.o. w Puławach

I. Postanowienia ogólne

§1

1. Regulamin e-Komunikacja określa zasady korzystania z:
 - a. Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK), w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystywania indywidualnego konta Użytkownika, przekazywania dokumentacji oraz komunikatów. Dostęp do e-BOK możliwy jest poprzez stronę internetową www.opec.pulawy.pl lub bezpośrednio przez adres <https://ebok.opec.pulawy.pl>. Możliwe jest pobranie aplikacji mBOK na urządzenia mobilne poprzez <https://ebok.opec.pulawy.pl>
 - b. Przesyłania korespondencji (e-KORESPONDENCJA) w formie elektronicznej oraz wysyłania krótkich informacji tekstowych (SMS) w OPEC Sp. z o.o. w Puławach.
2. Serwis e-BOK jest własnością OPEC Sp. z o.o. w Puławach, ul. Księżnej 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. Regulamin opracowano w oparciu o Ustawę z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (**Dz.U.2024.151.3 t.j. z dnia 2024.10.14**) oraz Ustawę z dnia 12 lipca 2024 r. prawo komunikacji elektronicznej (**Dz.U.2024.1221 z dnia 2024.08.09**)
4. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej www.opec.pulawy.pl w zakładce Obsługa Klienta / e-KOMUNIKACJA oraz w siedzibie Spółki.
5. Administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy z dnia 10.05.2018 r. o ochronie danych osobowych (**Dz.U.2019.1781 t.j. z dnia 2019.09.19**) .) jest OPEC Sp. z o.o. w Puławach.

§2

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Administrator** - OPEC Sp. z o.o. w Puławach jest administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy z dnia 10.05.2018 r. o ochronie danych osobowych (**Dz.U.2019.1781 t.j. z dnia 2019.09.19**). Nadzoruje on pracę, funkcjonowanie e-BOK i e-KORESPONDENCJI jest odpowiedzialny za zarządzanie oraz jego poprawne funkcjonowanie i wykonanie usługi,
2. **Spółka** - OPEC Sp. z o.o. w Puławach
3. **e-BOK** – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta udostępniane przez OPEC Sp. z o.o. w Puławach przez stronę internetową lub bezpośrednio przez adres <https://ebok.opec.pulawy.pl>. Możliwe jest pobranie aplikacji mBOK na urządzenia mobilne poprzez <https://ebok.opec.pulawy.pl>
4. **e-KORESPONDENCJA** – wszelka korespondencja przesyłana drogą elektroniczną w tym m.in. druki wpłat, potwierdzenie salda, rozliczenia, należności do zapłaty, informacje o wysokości opłat, przypomnienie o zaległościach, wezwanie do zapłaty, noty odsetkowe, w formie dokumentu elektronicznego
5. **Klient** – Osoba fizyczna, podmiot prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą, osoba prawna, jednostka prawna nie posiadająca osobowości prawnej na rzecz której OPEC Sp. z o.o. w Puławach świadczy usługi na podstawie zawartych umów.

6. **Użytkownik** - Klient zarejestrowany w systemie e-BOK - posiadający login oraz hasło korzystający z e-BOK za pomocą strony internetowej lub aplikacji mBOK,
7. **Dokumenty** - dostarczane przez OPEC Sp. z o.o. w Puławach w formie elektronicznej Klientowi za pomocą e-Korespondencji, w szczególności: druki wpłat, potwierdzenie salda, rozliczenia, należności do zapłaty, informacje o wysokości opłat, przypomnienie o zaległościach, wezwanie do zapłaty, noty odsetkowe itp.
8. **Faktura** - dokument w formie papierowej lub w formie elektronicznej zawierający dane wymagane ustawą z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towaru i usług oraz przepisami wydanymi na jej podstawie,
9. **Faktura elektroniczna**- faktura w formie elektronicznej wystawiona i otrzymana w dowolnym formacie elektronicznym,
10. **SMS** - krótka wiadomość tekstowa sms która może informować m.in. o awarii, planowanych przerwach w dostawie ciepła i/lub ciepłej wody, wystawieniu zaliczki, przypomnienie o terminie płatności lub należności przeterminowanej,
11. **Kontakt**- dane kontaktowe OPEC sp. z o.o. w Puławach pod którymi można skontaktować się w sprawach związanych z Usługą, w tym adres mailowy: ebok@opec.pulawy.pl

II. Rejestracja do usługi e-BOK

§3

1. Przed rejestracją Klient zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu. Rejestracja wiąże się z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, która świadczona jest na podstawie Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczenie usług drogą elektroniczną oraz niniejszego Regulaminu.
2. Zarejestrowanie Klienta może nastąpić:
 - a) drogą internetową – poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego umieszczonego pod adresem <https://ebok.opec.pulawy.pl>, zaakceptowanie regulaminu e-Komunikacja 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 obejmujących dni robocze następuje wygenerowanie hasła dostępu i wysłanie na podany adres e-mail Klienta/Użytkownika lokalu.
5. Przy pierwszym logowaniu Klient musi zmienić wygenerowane hasło na własne wg zasad podanych poniżej.
 - a) **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.
 - b) **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,
 - c) **Symbol klienta**- indywidualny numer nadawany każdemu Klientowi w dniu podpisania umowy w sprawie prowadzenia bezpośrednich rozliczeń z użytkownikiem lokalu w budynku wielolokalowym za ciepło i innych usług związanych z dostawą ciepła oraz umowy kompleksowej dostawy ciepła,

6. Konto będzie aktywne następnego dnia po otrzymaniu hasła.
7. Konto Użytkownika ważne jest bezterminowo po zarejestrowaniu w systemie e-BOK i akceptacji Regulaminu.
8. Wszystkie pytania związane z systemem e-BOK, prosimy kierować na adres email: ebok@opec.pulawy.pl.
9. Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z usług świadczonych w ramach e-BOK. Wniosek o wycofaniu dostępu do systemu e-BOK stanowi Załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu. Wniosek o wycofanie dostępu nie zmienia statusu innych zawartych umów.

III. Korzystanie z usługi e-BOK

§4

1. Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne.
2. Użytkownik zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu.
3. E-BOK jest dostępny dla Użytkowników 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.
4. W przypadku zablokowania konta Użytkownik zobowiązany jest wygenerować nowe hasło.
5. Administrator może w każdej chwili dodać nowe usługi, modyfikować i zawieszać usługi dostępne w systemie e-BOK.
6. 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, faktury elektroniczne, dokumenty,
 - e) odbierać wystawione faktury, faktury elektroniczne, dokumenty,
 - f) sprawdzać stan salda,
 - g) otrzymywać wiadomości i komunikaty wysyłane przez Administratora,
 - h) składać reklamacje,
2. Udostępnione w e-BOK saldo rozliczeń z Klientem na dany dzień może nie uwzględniać wpłat, które nie zostały jeszcze zaewidencjonowane na koncie OPEC Sp. z o.o. w Puławach, 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 z przyczyn leżących po stronie Użytkownika.
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 Użytkownika z listy użytkowników e-BOK na każde jego żądanie.
5. W przypadku rozwiązania wszystkich umów obowiązujących pomiędzy Klientem i OPEC konto Użytkownika może zostać zablokowane.
6. System e-BOK działa w sposób automatyczny, w oparciu o dane z głównego systemu OPEC Sp. z o.o. w Puławach. Informacje uzyskane przez Klienta za pośrednictwem systemu e-BOK w

przypadku stwierdzenia nieprawidłowości powinny być każdorazowo skonsultowane z pracownikiem Biura Obsługi Klienta w celu wyjaśnienia nieprawidłowości.

7. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za błędnie przekazane dane w formularzu rejestracyjnym oraz dyspozycje złożone przez Użytkownika poprzez e-BOK.
8. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku działań Użytkownika niezgodnych z prawem.
9. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szybkość przesyłania danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych oraz łącz transmisyjnych.

V. Reklamacje e-BOK

§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 oraz przez e-BOK. 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 wnosić tylko Użytkownicy e-BOK.
4. Przy rozpatrywaniu reklamacji Administrator opiera się na treści niniejszego Regulaminu oraz przepisach prawa.
5. Administrator rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od jej wpływu.
6. Po rozpatrzeniu reklamacji Administrator zawiadamia o sposobie jej załatwienia osobę wnoszącą reklamację, w takiej formie, w jakiej została wniesiona, lub w inny wybrany przez Administratora sposób.

Warunki przesyłania korespondencji (E-KORESPONDENCJA) w formie elektroniczne oraz wysyłania krótkich informacji tekstowych SMS

§8

1. Warunkiem skorzystania przez Klienta z możliwości otrzymywania dokumentów w formie elektronicznej oraz krótkich wiadomości sms jest:
 - a) posiadanie przez Klienta adresu e-mail i numeru telefonii komórkowej,
 - b) zaakceptowanie regulaminu e-Komunikacja i zaakceptowanie zgody na przetwarzane danych osobowych przez OPEC Sp. z o.o. w Puławach dla celów związanych z realizacją rejestracji Klienta w procesie uzyskiwania dostępu do e-BOK lub złożenie przez Klienta wypełnionego i podpisanego formularza „Wniosek o WYDANIE dostępu do e-KOMUNIKACJA w OPEC Sp. z o.o. w Puławach” (formularz stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu),
 - c) Podanie adresu e-mail i telefonii komórkowej.
2. Formularz wymieniony w § 8 pkt. 1 lit. b, należy przesłać za pomocą e-BOK, listem na adres Spółki lub osobiście dostarczyć do Biura Obsługi Klienta mieszczącego się na ul. Księżnej Izabelli 6 w Puławach.
3. e-KORESPONDENCJA przesyłana jest za pośrednictwem poczty elektronicznej z adresu e-mail: ekorespondencja@opec.pulawy.pl na adres e-mail wskazany przez Klienta w formularzu.
4. Klient zobowiązuje się do utrzymania aktywnego adresu e-mail. W przypadku zmiany adresu, na który powinna być wysłana e-KORESPONDENCJA, Klient zobowiązany jest powiadomić Spółkę. Spółka nie ponosi negatywnych skutków nieodebrania e-KORESPONDENCJI, gdy zostanie przesłane na wskazany ostatnio adres e-mail i Klient nie poinformował o zmianie.
5. Oświadczenie Klienta o akceptacji przesyłania korespondencji w formie elektronicznej nie pozbawia OPEC Sp. z o.o. w Puławach prawa do przesyłania dokumentów w formie papierowej w

przypadkach czasowego zawieszenia świadczenia usługi oraz braku możliwości doręczenia na adres e-mail.

6. OPEC Sp. z o.o. w Puławach rozpoczyna przesyłanie dokumentów w formie elektronicznej oraz krótkich wiadomości sms nie wcześniej niż 7 dni po otrzymaniu podpisanego formularza „Zgoda na przesyłanie korespondencji (e-KORESPONDENCJA) w formie elektronicznej oraz otrzymywania krótkich wiadomości tekstowych (SMS) przez OPEC Sp. z o. o. w Puławach”.
7. „Zgoda na przesyłanie korespondencji (e-KORESPONDENCJA) w formie elektronicznej oraz otrzymywanie krótkich wiadomości tekstowych (SMS) przez OPEC Sp. z o. o. w Puławach” obowiązuje do chwili ostatecznego wygaśnięcia umowy lub w przypadku przesłania odwołania tej zgody.

Zmiana adresu e-mail, numeru telefonu e-KORESPONDENCJA

§9

1. Klient może zmienić adres e-mail, na który mają być przysyłane dokumenty oraz numer telefonu, na który będą wysyłane wiadomości sms poprzez wypełnienie formularza „Wniosek o zmianę adresu e-mail i/lub numeru telefonu do e-KOMUNIKACJA w OPEC Sp. z o.o. w Puławach” (formularz stanowi załącznik nr 3 do niniejszego Regulaminu),
2. Klient może odwołać zgodę na przesyłanie dokumentów oraz wiadomości sms poprzez wypełnienie formularza „Wniosek o WYCOFANIE dostępu do e-KOMUNIKACJA w OPEC Sp. z o.o. w Puławach” (formularz stanowi załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu),
3. Ponowna aktywacja możliwości otrzymywania dokumentów elektronicznych oraz wiadomości sms wymaga ponownego złożenia oświadczenia, o którym mowa w § 8 ust. 1 niniejszego Regulaminu.
4. Formularze wymienione w § 9 pkt. 1, 2 po wypełnieniu i podpisaniu przez Klienta należy przesłać listem na adres Spółki lub osobiście dostarczyć do Biura Obsługi Klienta mieszczącego się na ul. Księżnej Izabelli 6 w Puławach lub uzupełnić formularz w e-BOK.

Reklamacje e-KORESPONDENCJA

§10

1. Klienci uprawnieni są do składania reklamacji dotyczących doręczania e-Korespondencji.
2. Reklamacje powinny być kierowane na adres Spółki pocztą tradycyjną lub na adres email: ekorespondencja@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. Przy rozpatrywaniu reklamacji Spółka opiera się na treści niniejszego Regulaminu oraz przepisach prawa.
4. Spółka rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od jej wpływu. Po rozpatrzeniu reklamacji Spółka zawiadamia o sposobie jej załatwienia osobę wnoszącą reklamację, w takiej formie, w jakiej została wniesiona, lub w inny wybrany przez Spółkę sposób.

Postanowienia końcowe

§11

1. Korzystanie z usługi jest bezpłatne.
2. Przesłanie E-KOMUNIKACJI wywołuje ten sam skutek co przesłanie dokumentów w formie papierowej.
3. W przypadku wystąpienia usterki w prawidłowym działaniu systemów informatycznych Spółki systemów informatycznych za pośrednictwem którego udostępniana jest e-KOMUNIKACJA,

Spółka zobowiązuje się do poinformowania Klienta za pośrednictwem e-BOK, adresu e-mail, numeru telefonu o braku możliwości dostarczenia dokumentów oraz o podjętych czynnościach w celu usunięcia przeszkód i wznowienia działania. Spółka zastrzega sobie możliwość dostarczenia dokumentów w formie papierowej.

4. Spółka zastrzega sobie, prawo dokonywania zmian w niniejszym Regulaminie oraz zawieszenia lub zakończenia świadczenia usług przesyłania dokumentów (e-KORESPONDENCJA) w formie elektronicznej oraz wysyłania krótkich informacji tekstowych (SMS) w każdym czasie bez potrzeby podania przyczyny o czym powiadomi Klienta na stronie internetowej oraz wysyłając wiadomość na podany przez Klienta adres e-mail lub numer telefonu.
5. Korzystanie z usługi po wprowadzeniu zmian jest jednoznaczne z akceptacją zmian regulaminu. Oświadczenie zawierające odmowę akceptacji wprowadzonych zmian powinno zostać złożone w biurze Spółki w formie pisemnej, przesłane podpisane na adres e-mail ekorespondencja@opec.pulawy.pl lub przez e-BOK. Złożenie ww. oświadczenia jest równoznaczne z zaprzestaniem przesyłania korespondencji (e-KORESPONDENCJA) w formie elektronicznej oraz otrzymywanie krótkich wiadomości tekstowych (SMS) przez OPEC Sp. z o.o. w Puławach.
6. Regulamin e-KOMUNIKACJA opublikowany na stronie internetowej www.opec.pulawy.pl wchodzi w życie w dniu opublikowania.
7. Użytkownik, aby korzystać z usług świadczonych drogą elektroniczną, zobowiązany jest posiadać:
 - a. urządzenia z dostępem do Internetu, np. komputera stacjonarnego, laptopa lub telefonu,
 - b. aktualną przeglądarkę internetową i oprogramowania do wyświetlania plików w formacie PDF,
 - c. numer telefonu komórkowego, na którym możesz odbierać i wysyłać SMS-y,
 - d. adres e-mail.
8. Podczas korzystania z usług świadczonych przez OPEC sp. z o.o. w Puławach drogą elektroniczną Użytkownik nie może dostarczać treści o charakterze bezprawnym, sprzecznym z dobrymi obyczajami i obraźliwym lub takich, które spowodują zakłócenia w pracy lub nadmierne obciążenie naszych systemów teleinformatycznych.
9. OPEC Sp. z o.o. w Puławach nie ponosi odpowiedzialności za sprzęt komputerowy, z którego korzysta Klient, a także inne przyczyny uniemożliwiające odebranie przesłanych dokumentów spowodowane okolicznościami, na które nie miał wpływu mimo zachowania wszelkiej staranności.
10. Udostępnione dane są w pełni chronione zgodnie z Ustawą z dnia 10.05.2018 r. o ochronie danych osobowych.
11. Spółka oświadcza, że dane osobowe zawarte w bazie danych e-KOMUNIKACJI wykorzystywane będą wyłącznie w celach statutowych OPEC Sp. z o.o. w Puławach. Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu oraz poprawienia swoich danych osobowych.
12. Wyrażone dotychczas zgody w formie dostępu do e-BOK lub e-KORESPONDENCJI, o ile Użytkownik nie wniesie sprzeciwu, są równoznaczne ze zgodą na e-KOMUNIKACJĘ.
13. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie obowiązujące przepisy prawa.