

# Regulamin korzystania z usługi e-BOK- internetowego Biura Obsługi Klienta Ciepłowni Sierpc Sp. z o. o.

## I. Postanowienia ogólne

### § 1

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki świadczenia usługi Internetowego Biura Obsługi Klienta ( e-BOK ) drogą elektroniczną za pomocą strony internetowej Ciepłowni Sierpc Sp. z o. o., w szczególności zakładania, udostępniania, wykorzystywania indywidualnego konta Użytkownika.
2. Dostęp do e-BOK możliwy jest przez stronę internetową <https://cieplownia-sierpc.pl> zakładka e-BOK.

### § 2

1. Definicje pojęć użyte w Regulaminie:
  - a) **e-BOK**- Internetowe Biuro Obsługi Klienta,
  - b) **Administrator**- Ciepłownia Sierpc Sp. z o. o., ul. Przemysłowa 2a, 09-200 Sierpc
  - c) **Użytkownik**- Odbiorca usług zarejestrowany w e-BOK, posiadacz loginu i hasła,
  - d) **Odbiorca usług**- osoba fizyczna lub prawna będąca stroną zawartej z Ciepłownią Sierpc Sp. z o. o. umowy sprzedaży ciepła,
  - e) **login**- adres poczty e-mail podawany przez Użytkownika we wniosku rejestracyjnym lub indywidualny numer Odbiorcy usług wskazany przez Ciepłownię Sierpc Sp. z o. o.
  - f) **hasło**- ciąg min. 8 znaków alfanumerycznych zawierających co najmniej jedną dużą literę, jedną małą, jedną cyfrę i jeden znak specjalny. Nie może zawierać polskich znaków. Hasło zapewnia wyłączność dostępu do e-Bok.

### § 3

1. Serwis e-BOK Ciepłowni Sierpc Sp. z o. o. jest własnością Ciepłowni Sierpc Sp. z o. o. z siedzibą w Sierpcu przy ul. Przemysłowej 2a, zarejestrowanej w Sądzie Rejonowym dla Łódź- Śródmieścia, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego nr KRS 0000105777, nr NIP 776-000-18-88, nr REGON 610027484, o kapitale zakładowym w wysokości 2 186 000 zł.
2. Użytkowanie e-BOK Ciepłownia Sierpc Sp. z o. o. jest bezpłatne.
3. Administratorem danych osobowych jest Ciepłownia Sierpc Sp. z o. o. z siedziba w Sierpcu, 09-200 Sierpc, ul. Przemysłowa 2a.
4. W sprawach związanych z przetwarzaniem danych można kontaktować się za pośrednictwem Inspektora ochrony danych drogą mailową na adres: [iod@cieplownia-sierpc.pl](mailto:iod@cieplownia-sierpc.pl)

## **II. Rejestracja**

### **§ 4**

1. Przed rejestracją Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu.
2. Uruchomienie usługi e-BOK Ciepłownia Sierpc Sp. z o. o. oraz wyrażenie zgody na przestrzeganie niniejszego Regulaminu jest równoznaczne z akceptacją jego warunków i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną bez konieczności sporządzania odrębnych umów.
3. Rejestracja Użytkownika w e-BOK może nastąpić drogą internetową poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego znajdującego się na stronie Ciepłowni Sierpc Sp. z o. o lub osobiście w siedzibie Spółki przy ul. Przemysłowej 2a, 09-200 Sierpc.
4. Administrator zastrzega sobie prawo do weryfikacji danych zawartych w formularzu zgłoszeniowym.
5. Użytkownik zobowiązany jest przechowywać login i hasło w sposób zabezpieczający je przed dostępem osób trzecich.
6. Przy pierwszym logowaniu do e-BOK Użytkownik powinien zmienić hasło na własne.
7. Usługa e-BOK jest zakładana bezterminowo i może być w każdym czasie dezaktywowana na życzenie Użytkownika
8. Ciepłownia Sierpc Sp. z o. o. zaleca stosowanie programów antywirusowych i nie ponosi odpowiedzialności za działania jakichkolwiek programów destrukcyjnych np. wirusów.

## **III. Korzystanie z usługi e-BOK**

### **§ 5**

1. Funkcjonowanie e-BOK nadzoruje Administrator.
2. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje realizowane przez e-BOK.
3. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu i hasła użytkownika przez osoby trzecie.
4. Administrator zobowiązany jest do usuwania danych użytkownika z listy e-BOK na jego żądanie oraz do zablokowania dostępu do e-BOK w przypadku rozwiązania umowy sprzedaży ciepła.
5. Do prawidłowego i bezpiecznego przeglądania systemu e-BOK zaleca się stosowanie aktualnych wersji przeglądarek internetowych- Microsoft Internet Explorer, Mozilla FireFox, Chrome, Opera (przeglądarki ogólnodostępne).
6. Do podglądu treści dokumentów potrzebny jest program do odczytu plików PDF: Adobe Acrobat Reader lub równoważny.
7. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za nieodbieranie wiadomości przez Użytkownika.

### **§ 6**

1. Użytkownik może korzystać z następujących usług:
  - a) przeglądać swoje dane kontaktowe oraz dane Administratora,

- b) przeglądać wystawione faktury, dokonane zapłaty oraz salda na koncie rozrachunkowym, pobrać obraz faktury,
- c) sprawdzać historię odczytów układów pomiarowych,
- d) otrzymywać wiadomości i komunikaty wysyłane przez Administratora.

## **§ 7**

1. Administrator uprawniony jest do modyfikacji danych w e-BOK oraz zmiany zasad funkcjonowania e-BOK.
2. Zgłaszanie przez Użytkownika nieprawidłowości działania e-BOK odbywa się na adres sekretariat@cieplownia-sierpc.pl
3. W przypadku gdy Użytkownik będzie korzystał z konta w sposób niezgodny z Regulaminem lub powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta.
4. W przypadku gdy informacje uzyskane przez Użytkownika za pośrednictwem e-BOK są jego zdaniem nieprawidłowe, Użytkownik zobowiązany jest pisemnie zgłosić reklamację na adres siedziby Administratora.
5. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn zawinionych przez Użytkownika w związku z korzystaniem z e-BOK.
6. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szybkość przesyłania danych wynikających z uwarunkowań technicznych, technologicznych lub łącz transmisyjnych.
7. Zakazane jest umieszczania w systemie e-BOK treści niezgodnych z prawem lub naruszających dobra osób trzecich.
8. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonania przerw technicznych w korzystaniu z e-BOK bez wcześniejszego informowania w przypadku nagłej konieczności przeprowadzenia prac technicznych.

## **IV. Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem opublikowania na stronie internetowej Ciepłowni Sierpc Sp. z o. o.

## Załącznik nr. 1

### KLAUZULA INFORMACYJNA DLA UŻYTKOWNIKÓW E-BOK

Informujemy, że:

1. Administratorem podanych danych osobowych będzie Ciepłownia Sierpc Sp. z o.o. z siedzibą w Sierpcu (09-200) przy ul. Przemysłowej 2A;
2. podstawą przetwarzania danych jest zgoda (Art. 6 ust. 1 lit. a RODO);
3. podanie danych jest dobrowolne, a bez podania danych oznaczonych przy rejestracji jako obowiązkowe nie będzie możliwe założenie konta w serwisie e-BOK;
4. w związku z uruchomieniem serwisu e-BOK dane przetwarzane będą w celu:
  - a) świadczenia obsługi klienta w ramach serwisu e-BOK (na podstawie Art. 6 ust. 1 lit. b RODO) – dane użytkownika będą przetwarzane przez okres korzystania z serwisu e-BOK aż do rezygnacji z niego,
  - b) dostępu do informacji na temat umów (na podstawie Art. 6 ust. 1 lit. b RODO) – dane użytkownika będą przetwarzane przez okres wykonywania umowy oraz przez okres 6 lat po wygaśnięciu umowy;
5. dostęp do podanych danych osobowych mogą mieć tylko osoby upoważnione przez Administratora lub podmioty, z którymi Administrator podpisał stosowne umowy powierzenia przetwarzania danych (dostawcy serwera i specjaliści z zakresu IT);
6. użytkownik e-BOK posiada prawo:
  - a) dostępu do swoich danych,
  - b) do ich sprostowania,
  - c) żądania ograniczenia przetwarzania,
  - d) do przenoszenia danych,
  - e) wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (uodo.gov.pl), gdy przetwarzanie danych osobowych odbywa się z naruszeniem przepisów o ochronie danych osobowych;
7. w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych można się z nami skontaktować za pośrednictwem Inspektora ochrony danych drogą mailową na adres: [iod@cieplownia-sierpc.pl](mailto:iod@cieplownia-sierpc.pl)