Regulamin usługi Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta Enea Ciepło Sp. z o.o. w Białymstoku Obowiązuje od 25 czerwca 2015r.

***Enea* Ciepło Sp. z o.o.**

CIEPŁ0S Y5TEMCWE

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
2. eBOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta;
3. Rejestracja konta Klienta - przyznanie Klientowi uni­kalnego numeru/symbolu Użytkownika - loginu oraz nadanie hasła przypisanego do loginu w celu umożliwienia korzystania z eBOK;
4. Klient indywidualny - osoba fizyczna, w tym także pro­wadząca działalność gospodarczą (przedsiębiorca), bę­dąca stroną zawartej z Enea Ciepło Sp. umowy sprzedaży energii cieplnej;
5. Klient instytucjonalny - osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej będąca stroną zawartej z Enea Ciepło Sp. z o.o. umowy sprzedaży ener­gii cieplnej;
6. Użytkownik - Klient albo reprezentant Klienta instytu­cjonalnego lub upoważniony przedstawiciel Klienta, zare­jestrowany w eBOK;
7. Login - ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie logowania w serwisie eBOK. Jest to alfanumeryczny lub numeryczny ciąg znaków służących do identyfikacji Użytkownika w czasie logowania w eBOK. Login składa się z minimum 8 i maksimum 32 znaków alfanumerycznych (cyfr i liter). Nie może zawierać polskich znaków (ę, ą, ł, itp.) ani znaków specjalnych (kropka, przecinek itp.).
8. 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 6 i maksimum 10 znaków (cyfr, liter i znaków specjalnych). Uwaga! System rozróżnia małe i wielkie litery;
9. eBOK jest własnością Enea Ciepło Sp. z o.o. z siedzibą w Białymstoku, przy ul. Warszawskiej 27, 15-062 Białystok.;
10. Administrator - Enea Ciepło Sp. z o.o.
11. Administratorem danych osobowych jest Enea Ciepło Sp. z o.o. z siedzibą w Białymstoku, przy ul. Warszawskiej 27, 15-062 Białystok.
12. Zebrane dane osobowe przetwarzane będą w celu świadczenia usługi eBOK oraz mogą zostać udostępnione innym podmiotom Grupy Kapitałowej ENEA SA, o ile bę­dzie to niezbędne do realizacji ww. celu.
13. Podanie danych osobowych jest dobrowolnie, jednak jest niezbędne do korzystania z usługi eBOK.
14. Każdy użytkownik ma prawo dostępu do treści danych osobowych oraz prawo do ich poprawiania.
15. Funkcjonowanie eBOK nadzoruje Administrator.
16. Użytkownikiem eBOK może zostać każdy Klient MPEC Sp. z o.o.
17. Użytkowanie eBOK jest bezpłatne.
18. Do poprawnego działania eBOK wymagana jest prze­glądarka internetowa kompatybilna ze standardem HTML 4.0 lub nowszym akceptująca pliki cookies.
19. Regulamin korzystania z eBOK jest dostępny na stronach internetowych Enea Ciepło Sp. z o.o. oraz w siedzibie Ad­ministratora.

**REJESTRACJA:**

1. Rejestracja Klienta indywidualnego:
2. zarejestrowanie Klienta w eBOK następuje poprzez wy­pełnienie i przesłanie drogą mailową na adres Enea Ciepło Sp. z o.o. wniosku o dostęp do serwisu eBOK. Wniosek można pobrać ze strony www. Enea Ciepło Sp. z o.o.pl.
3. po rejestracji Klienta w serwisie eBOK, na konto mailowe podane

w przesłanym formularzu automatycznie jest wysyłany e­mail z informacją o rejestracji, loginem i automatycznie wy­generowanym hasłem dostępu,

1. przekazane hasło Klient może zmienić po zalogowaniu się do serwisu.
2. Rejestracja Klienta instytucjonalnego:
3. zarejestrowanie Klienta w eBOK następuje poprzez wy­pełnienie i przesłanie drogą mailową na adres Enea Ciepło Sp. z o.o. wniosku o dostęp do serwisu eBOK. Wniosek można pobrać ze strony www.mpec.bia- lystok.pl.
4. po rejestracji Klienta w serwisie eBOK, na konto mailowe podane

w przesłanym formularzu automatycznie jest wysyłany e­mail z informacją

o rejestracji, loginem i automatycznie wygenerowanym ha­słem dostępu,

1. przekazane hasło Klient może zmienić po zalogowaniu się do serwisu.
2. Każdorazowo przed procesem logowania jest dostępny aktualny regulamin eBOK.
3. Każdorazowe zalogowanie się Klienta w eBOK oznacza wyrażenie zgody na aktualne brzmienie Regulaminu, dostępnego w miejscach, o których mowa w pkt. powyżej.
4. Administrator każdorazowo weryfikuje tożsamość i umocowanie osoby składającej wniosek o dostęp do eBOK.
5. 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.
6. Po zalogowaniu do eBOK w dowolnym momencie Użytkownik ma możliwość zmiany hasła na inne.
7. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Klienta z listy użytkowników eBOK na każde jego żądanie zgłoszone pisemnie na adres Administratora.
8. W przypadku rozwiązania umowy sprzedaży energii elektrycznej lub 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. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta

Klienta w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w spo­sób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.

1. Administrator ma prawo do zablokowania realizacji dys­pozycji (na przykład podanie stanu licznika), gdy zaistnieje uzasadniona wątpliwość, co do jej autentyczności lub zgod­ności ze stanem faktycznym lub przepisami.

**ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI**

1. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu (na przykład w momencie rejestracji, logowania) zobowiązany jest do kontaktu z Administratorem.
2. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za dyspo­zycje zrealizowane za pomocą eBOK.
3. Za prawidłowe działanie eBOK odpowiada Administra­tor.
4. 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.

1. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu Użytkownika oraz hasła przy­porządkowanego do loginu przez osoby trzecie.
2. Informacje uzyskane za pośrednictwem eBOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu na­ruszenia przez Enea Ciepło Sp. z o.o. postanowień umowy sprzedaży energii cieplnej, w szczególności błędnych roz­liczeń.
3. Enea Ciepło Sp. z o.o. oraz Administrator nie ponoszą odpo­wiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzys­taniem informacji uzyskanych za pośrednictwem eBOK lub brakiem dostępu do eBOK.

**WYMAGANIA SYSTEMOWE:**

1. Wymagania przeglądarki internetowej:

* Internet Explorer w wersji 9.0 lub wyższej,
* FireFox - w wersji 8.0 (32 bit) lub wyższej,
* Google Chrome w wersji 16 lub wyższej,
* Opera - w wersji 9 lub wyższej.

1. Inne wymagania systemowe:

* Adobe Acrobat Reader w wersji 9 lub wyższej,
* Flash Player w wersji 9 lub wyższej,
* Włączona obsługa JavaScript,
* Włączona obsługa Cookies.