



Regulamin

Elektronicznego Biura Obsługi Klienta - eBOK

Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia drogą elektroniczną usługi Elektronicznego Biura Klienta, zwanego dalej „eBOK” zgodnie z wymogami Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2020 r. poz. 344 ze zm.) lub aktu prawnego zastępującego wyżej wymienioną Ustawę w przypadku jej uchylenia oraz aktów wykonawczych wydanych na jej podstawie.

Usługodawcą świadczącym opisane w Regulaminie usługi Elektronicznego Biura Klienta eBOK jest Nyska Energetyka Ciepła – Nysa Spółka z o.o. /NEC-Nysa Sp. z o.o./ z siedzibą w Nysie przy ulicy Jagiellońskiej 10a, 48-300 Nysa, Spółką zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym w Opolu, VIII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem 0000000670, o kapitale zakładowym 23 475 500,00 PLN, posiadającą numer NIP 753-19-33-389, numer statystyczny Regon 531340680, zwana Sprzedawcą.

Rozdział I Postanowienia ogólne

§ 1

1. Sformułowania oraz ich definicje użyte w Regulaminie:

- Administrator – Nyska Energetyka Ciepła – Nysa Spółka z o.o. /NEC-Nysa Sp. z o.o./ z siedzibą w Nysie przy ulicy Jagiellońskiej 10a, 48-300 Nysa, Spółką zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym w Opolu, VIII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem 0000000670, o kapitale zakładowym 23 475 500,00 PLN, posiadającą numer NIP 753-19-33-389, numer statystyczny Regon 531340680, zwana Sprzedawcą,
- eBOK– usługa „Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta”,
- Odbiorca – podmiot będący stroną umowy zawartej z NEC-Nysa Sp. z o.o. (osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej),
- Login (Identyfikator) – ułożony ciąg znaków zabezpieczający dostęp do eBOK, podawany przez Użytkownika podczas logowania do eBOK. Login Użytkownika znany jest także administratorowi eBOK,
- Hasło – ułożony ciąg znaków zabezpieczający dostęp do eBOK, przekazany Użytkownikowi podczas rejestracji w eBOK, składający się z przypadkowo wygenerowanych znaków –liter lub cyfr. Podczas pierwszego logowania Użytkownik zostanie poproszony o zmianę hasła na dowolne przez niego zdefiniowane (zgodnie z określonymi zasadami złożoności hasła). Hasło podawane jest przez Użytkownika podczas logowania w eBOK, znane jest tylko Użytkownikowi i może być przez niego zmieniane,



- Użytkownik – Odbiorca, reprezentant lub upoważniony przedstawiciel Odbiorcy, który we wskazany w Regulaminie sposób zarejestruje się w eBOK i zobowiąże się do przestrzegania Regulaminu,
- Utworzenie konta – odbywa się w ciągu 72 godzin od daty prawidłowo przeprowadzonej rejestracji w eBOK,
- Aktywacja konta- pierwsze logowanie się Użytkownika do konta eBOK,
- RODO- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

§ 2

1. eBOK jest własnością Nyskiej Energetyki Ciepłej – Nysa Spółka z o.o. /NEC-Nysa Sp. z o.o./ z siedzibą w Nysie przy ulicy Jagiellońskiej 10a, 48-300 Nysa,
2. Korzystanie z eBOK jest bezpłatne,
3. Do poprawnego działania eBOK wymagana jest przeglądarka internetowa oraz włączona obsługa Cookies,
4. Regulamin korzystania z eBOK jest dostępny na stronie logowania oraz w siedzibie Administratora. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania,
5. W przypadku kiedy nastąpi rozwiązanie umowy pomiędzy NEC-Nysa Sp. z o.o. a Odbiorcą, dostęp do eBOK zostaje zablokowany,
6. W przypadku braku aktywacji konta przez Użytkownika, w ciągu 90 dni od dnia rejestracji, konto może być dezaktywowane,
7. Konto może być dezaktywowane w przypadku braku logowań do eBOK-a w ciągu 365 dni od dnia ostatniego logowania.
8. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta użytkownik, a które uniemożliwiają użytkownikowi korzystanie z eBOK.
9. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usługi wynikający z błędnej rejestracji użytkownika.

Rozdział II

Zakres usług oferowanych za pośrednictwem eBOK

§ 3

1. W ramach usługi eBOK Odbiorca ma możliwość m.in:
 - a) uzyskania informacji o aktualnych i archiwalnych rozliczeniach wynikających z realizacji umowy zawartej przez Odbiorcę z NEC-Nysa Sp. z o.o.,
 - b) ilości pobranej energii cieplnej,
 - c) zmiany danych takich jak: adres e-mail czy też numer telefonu,
 - d) przekazywania poprzez formularz kontaktowy reklamacji, wniosków oraz uwag.



2. W związku z ciągłym rozwojem usług świadczonych drogą elektroniczną NEC-Nysa Sp. z o.o. ma prawo, w każdym momencie, dowolnie modyfikować usługi dostępne w eBOK.

Rozdział III Korzystanie z usług eBOK

§ 4

1. eBOK jest dostępny dla Użytkowników 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu,
2. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do usługi eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji lub modernizacji systemu informatycznego,
3. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta Użytkownika eBOK w przypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym regulaminem lub przepisami prawa,
4. Administrator ma prawo do zablokowania realizacji dyspozycji, wniosku czy też reklamacji, gdy zaistnieje uzasadniona wątpliwość co do jej autentyczności lub zgodności ze stanem faktycznym.

Rozdział IV Rejestracja

§ 5

1. Rejestracja Użytkownika:
 - Zarejestrowanie Użytkownika w eBOK może nastąpić drogą elektroniczną bądź w czasie osobistej wizyty Odbiorcy w siedzibie NEC-Nysa Sp. z o.o.,
 - Odbiorca po uprzednim zapoznaniu się z niniejszym Regulaminem oraz jego akceptacją wypełnia elektroniczny formularz rejestracyjny umieszczony na stronie logowania do eBOK lub formularz papierowy otrzymany w siedzibie NEC-Nysa Sp. z o.o.
 - Do rejestracji wymagane są:
 - adres e-mail,
 - identyfikator (symbol Odbiorcy),
 - numer ostatniej faktury,
 - kwota ostatniej faktury.
 - Na adres e-mail podany podczas rejestracji, zostanie wysłana automatycznie wiadomość informująca o złożeniu wniosku o rejestrację w eBOK,



- W ciągu 72 godzin od złożenia wniosku o rejestrację, na podany przez Odbiorcę adres e-mail, zostanie wysłane powiadomienie o przyznanej dostępie do eBOK wraz z nadanym loginem i hasłem startowym,
 - Podczas pierwszego logowania do eBOK Użytkownik zostanie poproszony o zmianę hasła startowego na własne. Jest to warunek konieczny do dalszego korzystania z eBOK.
2. Odbiorca od momentu pierwszego skorzystania z usługi eBOK zobowiązany jest do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu,
 3. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć swój login oraz hasło przed dostępem osób niepowołanych. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z korzystania z eBOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie loginu i hasła Użytkownika,
 4. Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z usługi eBOK poprzez złożenie oświadczenia „wycofanie zgody na korzystanie z usługi eBOK” drogą elektroniczną lub w siedzibie Administratora,
 5. Po zalogowaniu do eBOK Użytkownik w każdym momencie ma możliwość zmiany swojego hasła na inne (zgodnie z określonymi zasadami złożoności hasła).

Rozdział V Reklamacje

§ 6

1. Użytkownicy uprawnieni są do składania zapytań, uwag i reklamacji dotyczących nieprawidłowego działania eBOK:
 - w formie pisemnej na adres Administratora,
 - drogą elektroniczną na adres e-mail,
 - poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny w eBOK.
2. Administrator rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od dnia ich wpływu,
3. Zapytania, uwagi i reklamacje powinny zawierać imię, nazwisko, identyfikator (symbol Odbiorcy) oraz dokładny adres osoby składającej reklamację, jak również dokładny opis i powód reklamacji, pod rygorem pominięcia ich w toku postępowania reklamacyjnego,
4. Przy rozpatrywaniu reklamacji NEC-Nysa Sp. z o.o. opiera się na przepisach niniejszego Regulaminu oraz przepisach prawa,
5. Po zakończeniu rozpatrywania reklamacji NEC-Nysa Sp. z o.o. powiadamia Użytkownika pisemnie lub drogą e-mail o sposobie jej rozpatrzenia.



Rozdział VI **Zakres odpowiedzialności**

§ 7

1. Za prawidłowe działanie eBOK odpowiada NEC-Nysa Sp. z o.o.,
2. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje realizowane za pomocą eBOK,
3. Administrator eBOK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia Loginu oraz Hasła przez osoby trzecie, które mogą polegać m.in. na realizacji dyspozycji złożonych w eBOK przez osobę nieuprawnioną,
4. Informacje uzyskane za pośrednictwem eBOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez NEC-Nysa Sp. z o.o. postanowień umów zawartych z Odbiorcą, w szczególności z tytułu błędnych rozliczeń,
5. NEC-Nysa sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem eBOK.

Rozdział VII **Ochrona danych osobowych**

§ 8

1. Administratorem danych osobowych jest Nyska Energetyka Ciepła – Nysa Spółka z o.o. /NEC-Nysa Sp. z o.o./ z siedzibą w Nysie przy ulicy Jagiellońskiej 10a, 48-300 Nysa,
2. Użytkownikowi przysługują prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych osobowych, który to sprzeciw może złożyć Inspektorowi ochrony danych osobowych pod adresem: rodo@nec.nysa.com.pl lub pod numerem telefonu (77) 40-17-156 w dniach roboczych od poniedziałku do piątku w godz. 7.00 –15.00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy,
3. Dane osobowe przetwarzane będą w celu świadczenia usługi eBOK na podstawie art. 7 ust. 1 lit. b RODO,
4. Dane osobowe nie będą przekazywane innym podmiotom,
5. Dane osobowe będą przechowywane w okresie świadczenia usługi eBOK oraz po rozwiązaniu umowy pomiędzy Nyską Energetyką Cieplną – Nysa Spółka z o.o., a Odbiorcą, w okresie niezbędnym do rozliczeń podatkowych lub wygaśnięcia roszczeń, o ile przepisy nie nakazują nam wcześniejszego usunięcia danych,
6. Każdemu Użytkownikowi przysługują prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu,



7. Jeżeli użytkownik uzna, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO, przysługuje mu prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych,
8. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak jest warunkiem do korzystania z usługi eBOK,
9. Wszelkie dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania.