

§ 1 Postanowienia wstępne

1. Regulamin (zwany dalej „Regulaminem”) dotyczy korzystania z serwisu eBOK i określa zakres, zasady i rodzaje usług świadczonych drogą elektroniczną przez Energetykę Cieszyńską sp. z o.o., jako sprzedawcy ciepła i/lub energii elektrycznej.
2. Regulamin zawiera warunki udostępniania i korzystania z systemu teleinformatycznego, który obsługuje serwis eBOK i opracowany został zgodnie z przepisami ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 344).
3. Usługi dostępne za pomocą serwisu eBOK świadczone są przez Energetykę Cieszyńską sp. z o.o.
4. Pojęcia użyte w Regulaminie:
 - a) Administrator serwisu eBOK – Energetyka Cieszyńska sp. z o.o.
 - b) Serwis eBOK – to elektroniczne biuro obsługi klienta dostępne pod adresem <https://ebok.ec.cieszyn.pl>
 - c) System teleinformatyczny – to zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych oraz oprogramowania. Zapewnia przetwarzanie, przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego.
 - d) Usługi świadczone drogą elektroniczną – to usługi realizowane poprzez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych. Usługi realizowane są na żądanie Klienta. Ten rodzaj usług nie wymaga jednoczesnej obecności stron – odbywa się na odległość – za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 576).
 - e) Środki komunikacji elektronicznej – to rozwiązania techniczne, urządzenia teleinformatyczne oraz narzędzia programowe, które umożliwiają porozumiewanie się na odległość. Wykorzystują transmisję danych między systemami teleinformatycznymi – w szczególności pocztę elektroniczną.
 - f) Energetyka Cieszyńska sp. z o.o. z siedzibą w Cieszynie, przy ul. Mostowej 2, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Bielsku-Białej, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem: 0000140561, NIP: 548-007-52-93, zwana w skrócie EC.
 - g) Klient – to osoba fizyczna nie prowadząca działalności gospodarczej, która posiada obowiązującą umowę na sprzedaż i przesył energii cieplnej zawartą z Energetyką Cieszyńską sp. z o.o., w celu poboru ciepła dla potrzeb gospodarstwa domowego lub osoba prawna albo jednostka organizacyjna, która nie ma osobowości prawnej, lub osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, która posiada obowiązującą umowę na sprzedaż i przesył energii cieplnej i/lub energii elektrycznej zawartą z Energetyką Cieszyńską sp. z o.o., w celach związanych z prowadzoną działalnością.
 - h) Przeglądarka internetowa – program komputerowy, który umożliwia przeglądanie dokumentów w standardzie html.
 - i) Login – adres e-mail lub identyfikator, który umożliwia dostęp do serwisu eBOK.
 - j) Hasło – ciąg znaków, które podawane są podczas logowania do serwisu eBOK. Liczbę i typ znaków wskazuje serwis w chwili jego ustalania.

- k) Identyfikator – numer nadany w celach identyfikacyjnych. Znajduje się na fakturze za ciepło i/lub energię elektryczną.
- l) Umowa – to umowa na dostarczanie lub sprzedaż ciepła i/lub energii elektrycznej zawarta z Energetyką Cieszyńską sp. z o.o.

§ 2 Rodzaje i zakres usług objętych Regulaminem

1. Serwis eBOK umożliwia dostęp do aktualnych informacji i rozliczeń, które wynikają z zawartych z EC umów, tj.:
 - a) pobieranie e-faktur,
 - b) informacje o rachunkach i płatnościach, punktach poboru, zużyciach, mocach i cennikach,
 - c) kontaktowanie się z EC za pośrednictwem formularza kontaktowego.
2. W związku z ciągłym rozwojem serwisu eBOK zakres usług oraz zakres funkcjonalny może ulegać modyfikacjom.
3. Zmiana zakresu funkcjonalnego lub zakresu usług dostępnych w serwisie eBOK nie wymaga zmiany Regulaminu.

§ 3 Rozpoczęcie korzystania z serwisu eBOK

1. Warunkiem korzystania z serwisu eBOK jest posiadanie obowiązującej umowy sprzedaży ciepła i/lub energii elektrycznej zawartej z EC.
2. Konto zakładane jest poprzez akceptację Regulaminu i zarejestrowanie się w serwisie eBOK.
3. Akceptacja Regulaminu jest jednoznaczna z wyrażeniem zgody na opisane w nim zasady świadczenia przez EC usług drogą elektroniczną oraz ze zobowiązaniem do przestrzegania Regulaminu. Nie jest zawierana osobna umowa dotycząca korzystania z serwisu eBOK.
4. Każdy, kto dokonuje rejestracji w serwisie, działając w imieniu i na rzecz Klienta, zobowiązany jest do posiadania stosownego umocowania.

§ 4 Rejestracja w serwisie eBOK

1. Aby zarejestrować się do serwisu eBOK należy na stronie <https://ebok.ec.cieszyn.pl> wypełnić formularz rejestracyjny.
2. W celu sfinalizowania rejestracji do systemu eBOK wymagane są:
 - adres e-mail, który jednocześnie może być Loginem,
 - identyfikator z faktury lub umowy, imię i nazwisko lub nazwa firmy, adres, numer i kwota ostatniej faktury oraz numer telefonu,
 - akceptacja treści Regulaminu.
3. Po pozytywnym zakończeniu procesu rejestracji, na wskazany adres e-mail zostanie wysłana wiadomość z loginem oraz hasłem tymczasowym.
4. Użytkownik po zalogowaniu, zostanie przekierowany do strony zmiany hasła tymczasowego na docelowe, wybrane przez użytkownika.
5. Rejestracji dokonuje się jednorazowo.

§ 5 Warunki korzystania z serwisu eBOK

1. Serwis eBOK udostępniany jest bezpłatnie – 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
2. EC zastrzega sobie możliwość występowania przerw w dostępie do serwisu eBOK wynikających z konieczności przeprowadzania planowanych konserwacji. Jeżeli termin planowanej przerwy lub konserwacji będzie dłuższy niż 12 godzin, stosowna informacja zostanie zamieszczona w serwisie eBOK lub na www.ec.cieszyn.pl.
3. Z uwzględnieniem postanowień § 2 ust. 2 Regulaminu, EC może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować usługi dostępne w serwisie eBOK lub dodawać nowe usługi.
4. Czasem właściwym dla serwisu eBOK jest czas właściwy dla terytorium Polski.
5. Klient jest zobowiązany zabezpieczyć Login oraz Hasło przed dostępem osób trzecich.
6. Login i Hasło można zmienić na inne, w dowolnym momencie, po zalogowaniu się do serwisu eBOK.
7. Klient ponosi całkowitą odpowiedzialność za skutki wynikające z użycia loginu i hasła, przez osoby trzecie, co może mieć miejsce w przypadku nie dochowania należytej ostrożności w zapewnieniu zachowania w poufności tych danych.
8. Do korzystania z serwisu eBOK niezbędne jest urządzenie końcowe z dostępem do sieci Internet i przeglądarką internetową typu Microsoft Edge, Google Chrome lub Opera w aktualnej wersji. Do rejestracji w serwisie eBOK niezbędne jest ponadto aktywne konto poczty elektronicznej (e-mail).
9. W ramach korzystania z serwisu eBOK zabronione jest dostarczanie przez Klientów treści bezprawnych, naruszających prawo lub dobre obyczaje. Klient zobowiązany jest ponadto do powstrzymywania się od jakiejkolwiek aktywności, która mogłaby negatywnie wpłynąć na prawidłowe funkcjonowanie serwisu eBOK, w tym w szczególności od jakiegokolwiek ingerowania w zawartość serwisu eBOK lub jego elementy techniczne. Zabronione jest wykorzystywanie serwisu eBOK do celów sprzecznych z jego przeznaczeniem.
10. W przypadku stwierdzenia przez Klienta nieprawidłowości w działaniu serwisu, należy zgłosić je do EC.
11. Aby przeglądać dokumenty, należy korzystać z programu Adobe Acrobat Reader.
12. Saldo w systemie eBOK uwzględnia kwoty zawarte w fakturach i innych dokumentach wystawionych przez EC oraz wystawionych przez Klienta.

§ 6 Rezygnacja z korzystania z serwisu eBOK

1. W każdej chwili można zrezygnować z korzystania z serwisu eBOK:
 - a) w formie pisemnej – na adres: Energetyka Cieszyńska Sp. z o.o., ul. Mostowa 2, 43-400 Cieszyn,
 - b) poprzez formularz kontaktowy znajdujący się w serwisie eBOK,
 - c) poprzez kontakt osobisty w EC.
2. Rezygnując z serwisu eBOK, Klient traci dostęp do danych zawartych w serwisie. Zawarte przez Klienta z EC umowy na sprzedaż i dostawę ciepła i/lub energii elektrycznej nadal obowiązują.
3. Jeśli na koncie nie zostanie odnotowana aktywność w okresie 18 miesięcy, konto może zostać usunięte.

§ 7 Reklamacje

1. Klient ma prawo do składania reklamacji dotyczących dostępu oraz funkcjonowania serwisu eBOK.
2. Reklamacje można złożyć:
 - a) korespondencyjnie: Energetyka Cieszyńska Sp. z o.o., ul. Mostowa 2, 43-400 Cieszyn,
 - b) telefonicznie – (33) 85 76 700,
 - c) poprzez formularz kontaktowy znajdujący się w serwisie eBOK,
 - d) poprzez kontakt osobisty w EC.
3. Reklamacje, wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji, należy zgłaszać niezwłocznie po wystąpieniu zdarzenia.
4. Reklamacje, związane ze świadczeniem usługi serwisu eBOK, rozpatrzone zostaną do 14 dni od momentu zgłoszenia. Informacja zostanie przekazana Klientowi poprzez serwis eBOK lub pisemnie.

§ 8 Ochrona danych osobowych

1. Dane osobowe podawane przez Klienta w serwisie eBOK w procesie rejestracji konta, przetwarzane są przez Energetykę Cieszyńską sp. z o.o. z siedzibą: ul. Mostowa 2, 43-400 Cieszyn (administrator danych).
2. Podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne, jednakże niezbędne do korzystania z serwisu eBOK. EC przetwarza dane osobowe w celu świadczenia usług serwisu sBOK.
3. Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz do ich poprawiania i usunięcia.
4. Klient podając dane równocześnie oświadcza, że są one jego danymi.
5. Szczegółowe postanowienia dotyczące ochrony danych osobowych Klienta znajdują się na stronie internetowej <http://www.ec.cieszyn.pl/media/RODO.pdf>

§ 9 Postanowienia końcowe

1. W przypadku zmiany treści Regulaminu – nowa treść zostanie zamieszczona w serwisie eBOK. Informacja zostanie również przekazana Klientom poprzez e-maila podanego podczas rejestracji na 14 dni przed wejściem zmian w życie.
2. W przypadku braku zgody na zmianę Regulaminu, Klient może zrezygnować z korzystania z serwisu eBOK w sposób określony w § 6 Regulaminu.
3. Regulamin znajduje się na stronie serwisu eBOK.
4. Regulamin wchodzi w życie w dniu 16.04.2021 r.
5. W przypadkach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają postanowienia powszechnie obowiązującego prawa, w tym w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy Prawo Energetyczne, ustawy Prawo telekomunikacyjne, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.