

# Regulamin elektronicznego Biura Obsługi Klienta



Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usługi elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK). Przed rejestracją w eBOK Klient zobowiązany jest do zapoznania się z niniejszym Regulaminem. Rejestrując się, Klient potwierdza, że zapoznał się z treścią Regulaminu i wyraża zgodę na wszystkie jego postanowienia.

## I Postanowienia ogólne

Regulamin określa zasady korzystania z elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK), w szczególności zasady zakładania, udostępniania i wykorzystywania indywidualnego konta użytkownika, zapewniającego dostęp do usług internetowych.

1. Dostęp do elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK) możliwy jest poprzez stronę internetową <http://www.energiadlawarszawy.pl> bądź bezpośrednio pod adresem <https://ebok.energiadlawarszawy.pl>
2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:  
**eBOK** – system elektronicznej / internetowej obsługi Klienta, dostępny pod adresem <https://ebok.energiadlawarszawy.pl> przeznaczony do świadczenia Klientom przez Veolia Energia Warszawa S.A. usługi drogą elektroniczną, o zakresie funkcjonalnym określonym w dokumencie „Przewodnik po eBOK” umieszczonym pod adresem [www.energiadlawarszawy.pl](http://www.energiadlawarszawy.pl),

**Administrator** – Veolia Energia Warszawa S.A. będąca właścicielem eBOK,

**Klient** – osoba prawna, fizyczna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zakupuje usługi, produkty lub towary od Veolia Energia Warszawa S.A.,

**Reprezentant Klienta** – upoważniony przedstawiciel Klienta wskazany jako osoba uprawniona do korzystania z eBOK,

**Użytkownik** – Klient lub Reprezentant Klienta, zarejestrowany w eBOK,

**Umowa** – Umowa kompleksowa dostarczania ciepła zawarta pomiędzy Veolia Energia Warszawa S.A. a Klientem,

**Login** – ciąg znaków przyznany Użytkownikowi po dokonaniu procesu rejestracji, niezbędny do zalogowania się Użytkownika w eBOK,

**Hasło** – ciąg znaków przyznany Użytkownikowi po dokonaniu procesu rejestracji niezbędny do zalogowania się Użytkownika w eBOK. Hasło stanowi potwierdzenie identyfikacji Użytkownika podczas logowania się w eBOK.

3. eBOK jest własnością Administratora.

4. Funkcjonowanie eBOK nadzoruje Administrator.
5. Użytkownikiem eBOK może zostać każdy Klient lub Reprezentant Klienta, który zaakceptuje niniejszy Regulamin.
6. Administrator zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu poprzez umieszczenie jego znowelizowanej wersji w module eBOK na stronie internetowej [www.energiadlawarszawy.pl](http://www.energiadlawarszawy.pl).
7. O zmianie regulaminu Administrator poinformuje wszystkich Użytkowników poprzez system eBOK (komunikat / wiadomość) lub poprzez e-mail.
8. Nowy Regulamin staje się obowiązujący po 14 dniach od daty poinformowania o zmianie zgodnie z pkt 7.
9. Brak sprzeciwu w formie pisemnej / elektronicznej w terminie 7 dni oznacza akceptację nowego Regulaminu przez Użytkownika. Termin do złożenia sprzeciwu jest zachowany w przypadku nadania pisma w urzędzie pocztowym lub wysłania e-maila na adres [veolia-warszawa-bs@veolia.com](mailto:veolia-warszawa-bs@veolia.com)
10. Zgłoszenie sprzeciwu zgodnie z punktem 9 oznacza rezygnację z korzystania z eBOK zgodnie z postanowieniami Rozdziału IV Regulaminu.
11. Użytkownik jest zobowiązany do przestrzegania obowiązującego Regulaminu do dnia rezygnacji z korzystania z eBOK.
12. Korzystanie z eBOK jest bezpłatne.
13. Do poprawnego działania eBOK wymagany jest sprzęt i oprogramowanie opisane w dokumencie „Przewodnik po eBOK”.

## **II Warunki udostępniania usługi**

1. Użytkownik może korzystać z eBOK po zarejestrowaniu się w eBOK.
2. Zarejestrowanie Użytkownika w eBOK może nastąpić tylko poprzez elektroniczny moduł eBOK znajdujący się na stronie internetowej Administratora [www.energiadlawarszawy.pl](http://www.energiadlawarszawy.pl).
3. W trakcie rejestracji Użytkownik wypełnia formularz zgłoszeniowy, w którym zobowiązany jest do podania swojego adresu elektronicznego (e-mail), na który będzie wysyłana korespondencja elektroniczna, m.in. związana z przypomnieniem hasła dostępu.
4. Formularz zgłoszeniowy jest weryfikowany przez Administratora pod względem poprawności danych.
5. Na podstawie poprawnie zweryfikowanego formularza zgłoszeniowego Użytkownikowi przyznany zostaje indywidualny login i hasło dostępu do eBOK.
6. Indywidualne hasło dostępu zostanie przesłane do Użytkownika listem poleconym za potwierdzeniem odbioru, w ciągu 7 dni roboczych od daty rejestracji.
7. W trakcie pierwszej rejestracji Użytkownik może wyrazić zgodę na przetwarzanie danych osobowych (ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych, tekst jednolity: Dz.U. z 2014, poz.1182, z późn. zm.) przez Veolia Energia Warszawa S.A. w celu promocji produktów i usług. Udostępnione dane są chronione zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych.
8. Rejestracja w eBOK jest równoznaczna z wyrażeniem przez Użytkownika zgody na otrzymywanie informacji za pomocą poczty elektronicznej, z zastrzeżeniem punktu 7.
9. Rozpoczęcie świadczenia usługi eBOK przez Administratora następuje z chwilą aktywacji konta Użytkownika poprzez pierwsze zalogowanie się w eBOK.
10. Użytkownik może korzystać z eBOK w oparciu o przyznane hasło.
11. W momencie aktywacji Użytkownik uzyskuje dostęp do treści dotyczących wyłącznie stosunku prawnego łączącego Klienta z Veolia Energia Warszawa S.A.
12. W celu zabezpieczenia loginu i hasła przed dostępem osób trzecich Administrator zaleca Użytkownikowi zmianę hasła co najmniej raz na miesiąc.

## **III Zakres i warunki świadczenia usługi**

1. Pełny opis aktualnego zakresu usługi realizowanej w ramach eBOK dostępny jest na stronie internetowej Administratora [www.energiadlawarszawy.pl](http://www.energiadlawarszawy.pl) w dokumencie „Przewodnik po eBOK”.

2. Wszelkie operacje wykonywane przez Użytkownika zalogowanego w eBOK zapisywane są w rejestrze operacji.
3. Dyspozycja złożona przez Użytkownika za pośrednictwem eBOK jest ostatecznym wyrażeniem woli Klienta, chyba że zapisy lub komunikaty zawarte w eBOK poinformują o konieczności potwierdzenia dyspozycji na piśmie.
4. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w korzystaniu z eBOK w związku z koniecznością przeprowadzania zmian bądź konserwacji systemu.
5. Administrator zobowiązuje się powiadomić Użytkownika o przerwie drogą elektroniczną, jeżeli termin planowanej przerwy czy konserwacji będzie dłuższy niż 12 godzin.
6. Użytkownik może zasięgać informacji, zgłaszać uwagi i reklamacje związane z funkcjonalnością eBOK drogą elektroniczną na adres [veolia-warszawa-bs@veolia.com](mailto:veolia-warszawa-bs@veolia.com).

#### **IV Rezygnacja z usługi**

1. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z korzystania z eBOK w każdym czasie, w szczególności, gdy nie zaakceptuje zmian wprowadzonych do Regulaminu.
2. Użytkownik jest zobowiązany do zawiadomienia Administratora o rezygnacji z korzystania z eBOK.
3. Administrator zastrzega sobie prawo do:
  - a. rezygnacji ze świadczenia usługi eBOK, w przypadku upływu 12 miesięcy od rozwiązania Umowy,
  - b. natychmiastowego zaprzestania świadczenia usługi eBOK, w przypadkach:
    - i. wykorzystywania eBOK w sposób niezgodny z Regulaminem,
    - ii. wykorzystywania eBOK w sposób niezgodny z przepisami prawa.
4. Powiadomienie o rezygnacji świadczenia usługi eBOK następuje przez pisemne oświadczenie Administratora, wysłane za pomocą listu poleconego na adres Użytkownika, określony podczas rejestracji Użytkownika.
5. W przypadku niepoinformowania przez Użytkownika o zmianie adresu, dokonanej w trakcie obowiązywania usługi eBOK, doręczenie na adres wskazany w formularzu zgłoszeniowym uważa się za skuteczne.
6. Rezygnacja z eBOK skutkuje brakiem dostępu do serwisu eBOK.

#### **V Odpowiedzialność Stron**

1. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczać login i hasło przed dostępem osób trzecich.
2. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za skutki korzystania z eBOK przez osoby niepowołane, które weszły w posiadanie loginu i hasła Użytkownika z przyczyn leżących po stronie Użytkownika.
3. Użytkownik jest zobowiązany do regularnego odbierania wiadomości przesyłanych przez Administratora za pośrednictwem poczty elektronicznej. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za nieodbieranie wiadomości przez Użytkownika, w szczególności dotyczy to e-Faktur.
4. Administrator odpowiada za prawidłowe działanie eBOK w ramach realizowanej usługi z zastrzeżeniem punktu I 13.

#### **VI Postanowienia końcowe**

1. W kwestiach nieregulowanych Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.
2. Strony deklarują, że kwestie sporne będą rozwiązywane w drodze negocjacji. W przypadku braku porozumienia, sądem właściwym do rozstrzygnięcia sporów będzie sąd właściwości ogólnej.