

## **REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI DROGĄ ELEKTRONICZNĄ**

Niniejszy Regulamin ustanawia się na podstawie art. 8 ust. 1 pkt. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 r., poz. 344).

### **§1**

#### **Postanowienia ogólne**

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają

- 1) Veolia – Veolia Energia Warszawa S.A. z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Batorego 2, 02-566 Warszawa, będąca Usługodawcą w rozumieniu art. 2 pkt. 6 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
- 2) Usługobiorca – osoby korzystające z usługi o jakiej mowa w niniejszym Regulaminie,
- 3) m.s.c. – miejska sieć ciepłownicza,
- 4) Regulamin – niniejszy dokument, określający warunki korzystania z usługi.

### **§2**

#### **Usługi świadczone drogą elektroniczną**

- 1) Veolia świadczy na rzecz Usługobiorcy usługę w postaci udostępnienia platformy elektronicznej pozwalającej na składania i rozpoznawania wniosków dotyczących:
  - a. informacji o możliwości przyłączenia do m.s.c.,
  - b. warunków technicznych przyłączenia do m.s.c.,
  - c. usuwania kolizji z m.s.c.
- 2) Usługa dostępna jest wyłącznie w ramach platformy elektronicznej, w związku z czym dla jej świadczenia niezbędne jest wyrażenie zgody przez Usługobiorcę na korespondencję za pomocą środków komunikacji elektronicznej oraz otrzymywanie dokumentów w formie elektronicznej.
- 3) Celem usługi jest usprawnienie i przyspieszenie procesów związanych z pozyskiwaniem informacji o możliwości przyłączenia do m.s.c., warunków technicznych przyłączenia do m.s.c. usuwania kolizji z m.s.c.

### **§3**

#### **Warunki korzystania z usługi i zasady odpowiedzialności**

- 1) Warunkiem technicznym korzystania z usługi jest posiadanie aktualnego, czynnego i poprawnie skonfigurowanego konta poczty elektronicznej (e-mail).
- 2) Usługobiorca przed rozpoczęciem korzystania z usługi jest zobowiązany do zapoznania się z postanowieniami zawartymi w Regulaminie.
- 3) Usługobiorca zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Regulaminu.
- 4) Zakazany jest udostępnianie przez Usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym.
- 5) Adres poczty elektronicznej Usługobiorcy wykorzystywany będzie przez Veolia tylko do przesyłania zamówionych usług i niezbędnego kontaktu w sprawie ich realizacji.
- 6) Veolia nie ponosi odpowiedzialność za przerwy w świadczeniu usług wynikające z awarii lub wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych niezależnych od Veolia.
- 7) Veolia nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usług wynikający z błędnej rejestracji Usługobiorcy.

#### §4

##### **Moment zawarcia i rozwiązania umowy o świadczenie usługi**

- 1) Moment zawarcia umowy o świadczenie usługi następuje w chwili akceptacji Regulaminu.
- 2) Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony.
- 3) Każda ze stron może rozwiązać Umowę bez podania przyczyn i w trybie natychmiastowym.

#### §5

##### **Reklamacje**

- 1) Usługobiorca jest uprawniony do złożenia reklamacji, w przypadku gdy Veolia nie wywiązuje się ze swoich obowiązków opisanych w Regulaminie lub wywiązuje się z nich w sposób niezgodny z postanowieniami Regulaminu.
- 2) Reklamację można złożyć w formie elektronicznej na adres [veoliawarszawa@veolia.com](mailto:veoliawarszawa@veolia.com).
- 3) Reklamacja powinna zawierać w szczególności opis problemu będącego podstawą reklamacji oraz dane kontaktowe Usługobiorcy zgłaszającego reklamację.
- 4) Reklamację można wnieść w terminie 14 dni od dnia zaistnienia podstawy do reklamacji.
- 5) Veolia rozpoznaje reklamację w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia. Jeżeli reklamacja nie może zostać w tym czasie rozpatrzona Veolia powiadomi Usługobiorcę o przyczynach opóźnienia i przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji.
- 6) Odpowiedź na reklamację oraz informacja, której mowa w ust. 5, wysyłana jest na adres e-mail wskazany przez Usługobiorcę zgodnie z ust. 3.
- 7) W przypadku naruszenia warunków postępowania dotyczącego reklamacji, reklamacja może nie zostać uznana.

#### §6

##### **Ochrona i zasady przetwarzania danych osobowych Usługobiorców**

- 1) Veolia oświadcza, że jest administratorem w rozumieniu art. 4 pkt. 7 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. Urz. UE L Nr 119, str. 1) (dalej „RODO”) danych osobowych Usługobiorcy w zakresie: (i) imię i nazwisko, (ii) adres e-mail.
- 2) Veolia będzie przetwarzać dane Usługobiorcy do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów obejmujących wykonanie Umowy, ustalenie, dochodzenie lub obronę roszczeń prawnych wynikających z Umowy lub z nią związanych.
- 3) Veolia zobowiązuje się do przetwarzania danych zgodnie z Regulaminem, RODO oraz innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego.
- 4) Podanie danych osobowych przez Usługobiorcę jest dobrowolne, jednak brak ich podania może uniemożliwić świadczenie przez Veolia usług drogą elektroniczną.

#### §7

##### **Warunki techniczne**

Do korzystania z platformy elektronicznej niezbędne jest spełnienie następujących minimalnych wymagań technicznych:

- a) posiadanie komputera lub innego urządzenia multimedialnego z dostępem do sieci Internet,
- b) posiadanie przeglądarki internetowej w aktualnej wersji,
- c) posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej (e-mail),
- d) otwieranie dokumentów HTML.

## **§8**

### **Postanowienia końcowe**

- 1) Veolia zastrzega sobie prawo do zmian w Regulaminie w dowolnym terminie.
- 2) W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną i prawa telekomunikacyjnego.
- 3) W zakresie rozstrzygania sporów wynikających z Regulaminu właściwy jest sąd powszechny dla siedziby Veolia.