	Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) Miejskiego Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej S.A. w Bielsku Podlaskim	Zał. nr 1 do Zarządzenia Prezesa Zarządu nr 122/122/2021 z dnia 7.10.2021 r.
---	--	---

I. Postanowienia ogólne

§ 1.

1. Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK), zwany dalej Regulaminem określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez **Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Spółka Akcyjna** zwane dalej Spółką, z wykorzystaniem stron internetowych.
2. Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2020 r. poz. 344).
3. Wyrażenie zgody na przestrzeganie Regulaminu przy uruchamianiu usługi przy użyciu strony **www** jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków niniejszego Regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, bez konieczności zawierania odrębnej umowy.
4. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - 1) Spółka – **Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Spółka Akcyjna**;
 - 2) e-BOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta;
 - 3) U (układ pomiarowo-rozliczeniowy) – dopuszczony do stosowania zgodnie z przepisami, zespół urządzeń, służących do pomiaru ilości i parametrów nośnika ciepła, pomiaru ilości zużytej wody ciepłej, których wskazania stanowią podstawę do obliczenia należności dla Odbiorcy ciepła;
 - 4) Usługobiorca - podmiot, który jest stroną zawartej ze Spółką umowy na dostawę energii cieplnej lub inną usługę;
 - 5) Użytkownik - Usługobiorca zarejestrowany w e-BOK, posiadający login oraz hasło;
 - 6) Login - numer identyfikacyjny, który Spółka nadała każdemu Użytkownikowi. Jest to 5 cyfr numeru kodu płatnika z faktury za dostawę energii cieplnej lub innej usługi;
 - 7) Hasło – ciąg min. 8 znaków, w tym co najmniej jedna duża litera i co najmniej jedna cyfra (dopuszczalne jest użycie znaków specjalnych), zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do e-BOK.
5. Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne.
6. Do poprawnego działania e-BOK wymagana jest przeglądarka internetowa kompatybilna ze standardem HTML 4.0 lub nowszym, akceptująca pliki cookies.
7. Dostęp do Elektronicznego Biura Obsługi Klienta możliwy jest przez stronę internetową: **<http://mpecsa.pl>** lub bezpośrednio przez **<https://ebok.mpecsa.pl>** tylko dla odbiorców, z którymi Spółka ma podpisaną umowę na świadczenie usług.
8. Administratorem danych osobowych jest Spółka. Zebrane dane przetwarzane będą przez Administratora w celu świadczenia usługi e-BOK. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak jest niezbędne do korzystania z usługi e-BOK. Każdy Użytkownik ma prawo dostępu do treści podanych danych osobowych oraz prawo do ich poprawiania.

II. Rejestracja

§ 2.

1. Przed zarejestrowaniem Usługobiorca zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania postanowień niniejszego Regulaminu.
2. Zarejestrowanie Usługobiorcy może nastąpić wyłącznie drogą internetową. W tym celu Usługobiorca powinien wypełnić formularz zgłoszeniowy umieszczony na stronie: <https://ebok.mpecsa.pl>.
3. Po wysłaniu prawidłowo wypełnionego formularza i weryfikacji danych, na podany w formularzu zgłoszeniowym adres e-mail, w ciągu 24 h, Usługobiorca otrzyma informację zwrotną, zawierającą m.in. hasło startowe.
4. Przy pierwszym logowaniu do systemu e-BOK Usługobiorca otrzymuje status Użytkownika i powinien dokonać zmiany hasła wygenerowanego w e-BOK.
5. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć login oraz hasło przed dostępem osób niepowołanych. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszystkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do e-BOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie loginu i hasła Użytkownika.
6. Po zalogowaniu do e-BOK w dowolnym momencie Użytkownik ma możliwość zmiany hasła na inne.
7. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Użytkownika z systemu e-BOK na każde jego żądanie zgłoszone korespondencyjnie lub mailowo na adres Administratora. Złożenie takiego zgłoszenia jest równoznaczne ze złożeniem wniosku o rozwiązanie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.

III. Rodzaje i zakres usług objętych Regulaminem

§ 3.

W ramach e-BOK Użytkownik ma możliwość:

- 1) Dostępu do faktur i not odsetkowych bieżących oraz za poprzednie okresy, a także możliwość ich wydrukowania i sprawdzenia aktualnego stanu rozrachunków;
- 2) Zgłoszenia akceptacji E-FAKTURY, zmiany adresu e-mail dla E-FAKTUR, wycofania akceptacji E-FAKTURY;
- 3) Sprawdzenia numeru i stanu licznika.

IV. Reklamacje

§ 4.

1. W ramach e-BOK użytkownicy są uprawnieni do składania reklamacji dotyczących:
 - 1) Funkcjonowania działania e-BOK za pośrednictwem poczty elektronicznej: informatyk@mpecsa.pl lub telefonicznie pod numer: **(85) 731-90-39**;
 - 2) Rozliczenia danych finansowych za pośrednictwem poczty elektronicznej: kasa@mpecsa.pl lub telefonicznie pod numer: **(85) 731-90-37**;
 - 3) Rozliczenia danych technicznych za pośrednictwem poczty elektronicznej: cieplownia@mpecsa.pl lub telefonicznie pod numer: **(85) 731-90-18**.
2. Reklamujący zobowiązany jest przytoczyć wszystkie okoliczności uzasadniające reklamację. W przypadku niedochowania powyższego obowiązku zostaną one pominięte w toku postępowania.

3. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamacje w terminie 14 dni od daty ich wpływu.
4. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Spółka powiadamia Użytkownika pisemnie lub za pośrednictwem e-maila.

V. Zakres odpowiedzialności

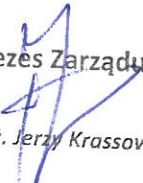
§ 5.

1. Za prawidłowe działanie e-BOK odpowiada Spółka.
2. Spółka ma prawo w każdym czasie modyfikować usługi dostępne w e-BOK. Informacje o modyfikacjach są publikowane w e-BOK i nie stanowią zmiany niniejszego Regulaminu.
3. Spółka zastrzega sobie prawo ograniczenia lub zmiany zakresu usług na czas określony lub bezterminowo. O planowanym zmniejszeniu zakresu funkcjonalnego Spółka poinformuje odpowiednim komunikatem w e-BOK.
4. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu w systemie e-BOK ma możliwość kontaktu z Administratorem i wysłania do niego zgłoszenia na adres e-mail jak w § 4 ust. 1.
5. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą e-BOK.
6. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła użytkownika przez osoby trzecie.
7. Spółka ma prawo zablokować dostęp do konta, w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez Użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
8. Spółka nie odpowiada za szybkość przesłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łączy transmisyjnych używanych przez Usługobiorcę.

VI. Postanowienia końcowe

§ 6.

1. W przypadku zmiany treści Regulaminu Spółka, zamieści na stronie e-BOK jego nowe wydanie.
2. Wszelkie prawa do e-BOK, w tym do jakichkolwiek jego elementów graficznych oraz układu stron e-BOK oraz jakichkolwiek innych jego elementów są zastrzeżone. E-BOK oraz wszelkie jego elementy są chronione przepisami prawa.

Prezes Zarządu

mgr inż. Jerzy Krassowski

