

Regulamin korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK)

Lubelskiego Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej S.A.

§1

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług w ramach Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (zwanego dalej: eBOK), w szczególności udostępniania, zakładania i wykorzystania Konta Użytkownika.
2. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta jest własnością **Lubelskiego Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej Spółki Akcyjnej z siedzibą w Lublinie, zarejestrowanego w Sądzie Rejonowym Lublin-Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku, VI Wydział Gospodarczy - Krajowy Rejestr Sądowy, Rejestr Przedsiębiorców Nr KRS 0000492350, NIP 712-01-50-496, REGON 430980913, Kapitał zakładowy 87 879 240,00 PLN (wpłacony w całości), (20-822 Lublin, ul. Puławska 28), zwaną dalej Operatorem.**
3. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:
 - a. eBOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta,
 - b. Użytkownik – Klient korzystający z eBOK, posiadający podpisaną umowę kompleksową dostarczania ciepła,
 - c. Operator - Lubelskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Spółka Akcyjna z siedzibą w Lublinie przy ul. Puławskiej 28,
 - d. Regulamin - niniejszy Regulamin Korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta Lubelskiego Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej Spółki Akcyjnej, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 344z późn. zm.)
 - e. Konto Użytkownika – część Elektronicznego Biura Obsługi Klienta udostępniona w sposób autoryzowany wyłącznie jednemu, określonemu Użytkownikowi.
4. eBOK jest dostępny na stronie <https://ebok.lpec.pl>
5. Użytkownikiem eBOK może zostać każdy Klient LPEC S.A. posiadający podpisaną umowę kompleksową dostarczania ciepła, który dokonał rejestracji w serwisie zgodnie z treścią § 2 Regulaminu (dalej: "zarejestrowany Użytkownik" lub "Użytkownik").
6. Administratorem danych osobowych Użytkownika eBOK jest LPEC S.A. z siedzibą w Lublinie (20-822 Lublin, ul. Puławska 28), NIP 712-01-50-496, REGON 430980913, reprezentowane przez Zarząd, telefon: 81 741 00 72, adres email do korespondencji: info@lpec.pl lub do Inspektora Ochrony Danych: iod@lpec.pl
7. Dane osobowe Użytkownika eBOK będą przetwarzane w celu prawidłowej realizacji niniejszej usługi polegającej na umożliwieniu zarejestrowanym Klientom LPEC S.A. korzystania z funkcjonalności eBOK, a ponadto w celu zawarcia nieodpłatnej umowy o świadczenie ww. usługi, nawiązywania i utrzymywania kontaktu służbowego niezbędnego do realizacji usługi oraz w celach rozpatrzenia ewentualnej reklamacji.
8. W zakresie niezbędnym do realizacji usługi dane mogą być udostępniane współpracującym z Operatorem podmiotom trzecim, z którymi Operator ma zawarte umowy gwarantujące należyłą

ochronę przekazywanych im danych oraz podmiotom lub instytucjom upoważnionym do tego na podstawie przepisów prawa.

9. Użytkownik eBOK posiada prawo dostępu do danych osobowych, prawo do ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania oraz prawo do cofnięcia zgody na ich przetwarzanie (jeśli dane zostały zgromadzone na podstawie takiej zgody). Podanie danych jest dobrowolne, jednakże niezbędne dla realizacji usługi.

§2

Rejestracja

1. Dla utworzenia Konta Użytkownika konieczne jest dokonanie przez Klienta rejestracji Użytkownika w trybie wskazanym w Regulaminie.

2. Użytkownik dokonuje rejestracji drogą internetową wypełniając formularz rejestracyjny umieszczony na platformie eBOK.

3. W formularzu rejestracyjnym Użytkownik zobowiązany jest do wyrażenia obowiązkowych zgód i akceptacji niniejszego Regulaminu oraz podania następujących danych:

a. Numer Nabywcy (znajduje się na fakturze za sprzedaż ciepła),

b. Numer faktury (z ostatnich 6 miesięcy),

c. Nazwa Nabywcy,

d. Adres Nabywcy,

e. Adres elektroniczny e- mail,

f. Hasło i powtórzenie hasła (hasło powinno składać się z co najmniej 8 znaków, w tym zawierać co najmniej jedną małą i wielką literę oraz cyfry i znak specjalny.)

4. Wyrażenie przez Użytkownika zgody na postanowienia Regulaminu przy rejestracji jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków tego Regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną z LPEC S.A. bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy. Przystąpienie do wykonywania umowy następuje z chwilą aktywacji dostępu do eBOK.

5. Adres elektroniczny e-mail jest elementem niezbędnym, który będzie stanowił login Użytkownika do eBok i będzie służył do wysyłania korespondencji elektronicznej do Użytkownika, m.in potwierdzającej rejestrację w eBOK, oraz związanej z przypomnieniem hasła dostępu.

6. Na podany przez Użytkownika adres e-mail zostanie wysłana automatycznie wiadomość z informacją o rejestracji i prośbą o potwierdzenie woli utworzenia konta (za pomocą kliknięcia w przesłany w wiadomości link). Kliknięcie przez Użytkownika w link z potwierdzeniem oznacza pełną rejestrację Użytkownika.

7. Potwierdzenie rejestracji przez Użytkownika może być zrealizowane przez okres **3 dni**. Po upływie tego czasu wnioski niepotwierdzone są anulowane i wówczas należy na nowo rozpocząć procedurę rejestracji w eBOK.

8. Utworzenie, konfiguracja i aktywacja konta eBOK następuje po pozytywnej weryfikacji formularza zgłoszeniowego pod względem poprawności danych z treścią umowy sprzedaży ciepła.

9. Po dokonaniu aktywacji na adres mailowy Użytkownika przesłane jest potwierdzenie założenia Konta Użytkownika.

10. W przypadku braku pozytywnej weryfikacji danych zawartych w formularzu zgłoszeniowym Użytkownik drogą mailową otrzyma informację o odmowie utworzenia konta.

§3

Zasady korzystania z eBOK

1. Korzystanie z eBOK jest nieodpłatne. eBOK dostępny jest dla Użytkowników 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
2. Korzystanie z usług eBOK możliwe jest po zalogowaniu. Do poprawnego zalogowania się, niezbędny jest:
 - a. Login – adres mailowy podany przez Użytkownika podczas rejestracji konta,
 - b. Hasło – ustanowione przez Użytkownika podczas rejestracji.
3. Użytkownik powinien przechowywać login i hasło w sposób zabezpieczający je przed dostępem osób trzecich.
4. W przypadku zgubienia loginu lub hasła dostępu do eBOK należy na stronie: <https://ebok.lpec.pl> wybrać polecenie „Przypomnienie hasła lub loginu”. Następnie wpisać adres e-mail podany podczas rejestracji Konta Użytkownika eBOK. Na ten adres zostanie wysłany e-mail z loginem i instrukcją aktywacji nowego hasła.
5. Po zalogowaniu do eBOK w dowolnym momencie Użytkownik ma możliwość zmiany hasła na inne.
6. Usługi świadczone drogą elektroniczną realizowane przez Operatora na rzecz Użytkownika, z wykorzystaniem eBOK umożliwiają podgląd m.in. danych klienta, wykazu faktur, faktur elektronicznych (w przypadku wyrażenia zgody na otrzymywanie faktur elektronicznych), wykazu umów, listy punktów odbioru usług i wielkości rzeczowych, listy liczników i odczytów na licznikach. Dodatkowo eBOK daje możliwość prowadzenia korespondencji i składania różnych wniosków poprzez skrzynkę nadawczo - odbiorczą wiadomości.
7. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędne dane wprowadzone przez siebie w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane w wyniku tego za pomocą eBOK.
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła Użytkownika przez osoby trzecie, jeżeli użycie to wynikało z przyczyn zawinionych przez Użytkownika, w szczególności wskutek nienależytego zabezpieczenia przez Użytkownika dostępu do loginu i hasła przed osobami trzecimi.
9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn zawinionych przez Użytkownika w związku z korzystaniem przez niego z eBOK.
10. Operator zastrzega sobie możliwość weryfikacji dokumentów potwierdzających dane objęte składanym oświadczeniem na eBOK, w tym umocowania osoby składającej owe oświadczenie.
11. Operator zobowiązuje się do zablokowania dostępu do Konta Użytkownika na pisemny lub elektroniczny wniosek Użytkownika.
12. W przypadku rozwiązania umowy sprzedaży ciepła Operator zobowiązuje się do zablokowania dostępu do Konta Użytkownika, a umowa o świadczenie usługi dostępu do eBOK ulega rozwiązaniu bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń.

§4

Zasady funkcjonowania

1. Użytkownik wyraża zgodę na wykonanie usługi, polegającej na wysyłaniu i odbieraniu danych rozliczeniowych i finansowo-księgowych za pomocą systemów teleinformatycznych, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych, w rozumieniu ustawy Prawo

telekomunikacyjne (ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 576 z późn. zm.).

2. Do prawidłowego przeglądania Serwisu e-BOK zaleca się stosowanie najnowszych wersji niżej wymienionych przeglądarek internetowych:

- a. Microsoft Edge
- b. Mozilla Firefox
- c. Google Chrome

Do przeglądania dokumentów wymagany jest program obsługujący dokumenty w formacie PDF (np. Adobe Acrobat Reader).

3. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany zasad funkcjonowania eBOK lub modyfikacji usług dostępnych w eBOK, a także zawieszania działania usług lub dodawania nowych. O zmianach Użytkownicy zostaną powiadomieni.

4. Operator może tymczasowo wstrzymać dostępność do eBOK w celu przeprowadzenia czynności konserwacyjnych. O planowanych przerwach w dostępie do eBOK Operator poinformuje Użytkownika.

5. Operator ma prawo zablokować dostęp do Konta Użytkownika w przypadku stwierdzenia korzystania z niego przez Użytkownika w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa, lub w sposób powodujący uzasadnione podejrzenie naruszenia interesu osób trzecich. Użytkownik nie może przysyłać treści o charakterze niezgodnym z prawem.

6. Operator podejmie wszelkie możliwe działania, aby zapewnić poprawne działanie eBOK.

7. Zgłoszenie przez Użytkownika wszelkich nieprawidłowości lub reklamacji wyłącznie w zakresie związanym z funkcjonowaniem eBOK możliwe jest za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: ebokzgloszenia@lpec.pl, zgłoszenia z innego zakresu zostaną pozostawione bez rozpoznania, jako wymagające zgłoszenia odrębnym kanałem. Reklamacja powinna zostać zgłoszona niezwłocznie. Rozpatrzenie reklamacji nastąpi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż 14 dni od daty wpływu reklamacji. O sposobie rozpatrzenia reklamacji, jak również o przedłużeniu niezbędnego czasu na jej rozpatrzenie (do 30 dni w szczególnie uzasadnionych przypadkach), Użytkownik zostanie poinformowany drogą elektroniczną.

8. Operator eBOK nie odpowiada za szybkość przesyłanych danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych, technologicznych, systemowych oraz rodzajów łączy transmisyjnych.

§5

Zapisy końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.11.2022 roku. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego.

2. Wszelkie sprawy sporne wynikłe na tle realizacji Regulaminu rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny.