



Pruszczańskie Przedsiębiorstwo Ciepłownicze „PEC” Sp. z o.o.

Sąd Rejonowy Gdańsk- Północ VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego
KRS: 0000108188, NIP. 593-010-00-75, REGON: 190593120, Kapitał zakładowy spółki: 7 000 000 PLN
83-000 Pruszcz Gdański, ul. Tysiąclecia 16, tel. 58 682 31 14, pec@pec-pruszcz.pl, www.pec-pruszcz.pl

REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUGI ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA

eBOK PEC

Elektroniczne biuro obsługi klienta to serwis dla klientów P. P. C. „PEC” Sp. z o.o. oferowany przez tę firmę.

Aby zapoznać się w pełnym wymiarze z możliwościami tej usługi należy dokonać rejestracji na stronie internetowej P. P. C. „PEC” Sp. z o.o. ebok.pec-pruszcz.pl (<https://ebok.pec-pruszcz.pl>).

Konto niesie ze sobą szereg możliwości:

- Przegląd informacji o aktualnych i archiwalnych rozliczeniach wynikających z realizacji Umowy
- Otrzymywanie informacji o bieżących fakturach oraz rozliczeniach
- Przegląd historii odczytów ciepłomierzy
- Kontrolowanie statusu urządzeń pomiarowych

oraz akceptacja Regulaminu korzystania z usługi eBOK.

Regulamin korzystania z usługi eBOK

Regulamin korzystania z usługi eBOK obowiązujący od dnia jego upublickowania na stronie internetowej ww.pec-pruszcz.pl

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

Dostęp do Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK) możliwy jest poprzez stronę internetową w zakładce eBOK.

Rozdział II DEFINICJE

P. P. C. „PEC” Sp. z o.o. – Pruszczańskie Przedsiębiorstwo Ciepłownicze „PEC” Sp. z o.o. z siedzibą w Pruszczu Gdańskim (kod pocztowy 83-000), przy ul. Tysiąclecia 16, wpisana do rejestru



Pruszczańskie Przedsiębiorstwo Ciepłownicze „PEC” Sp. z o.o.

Sąd Rejonowy Gdańsk- Północ VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego
KRS: 0000108188, NIP. 593-010-00-75, REGON: 190593120, Kapitał zakładowy spółki: 7 000 000 PLN
83-000 Pruszcz Gdański, ul. Tysiąclecia 16, tel. 58 682 31 14, pec@pec-pruszcz.pl, www.pec-pruszcz.pl

przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy w Gdańsku XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000108188, NIP: 593-010-00-75, o kapitale zakładowym w wysokości 7 000 000,00 zł (słownie złotych: siedem milionów).

eBOK – funkcjonalność udostępniana przez P. P. C. „PEC” Sp. z o.o. za pośrednictwem strony internetowej pod adresem www.pec-pruszcz.pl (zapewniająca Klientom dostęp do Konta Klienta).

Faktura – faktura VAT w rozumieniu przepisów ustawy o podatku od towarów i usług (tj. Dz. U. z 2022, poz. 931), w tym faktura wstępna i faktura rozliczeniowa, wystawiane przez P. P. C. „PEC” Sp. z o.o. na rzecz Klientów z tytułu zawartej Umowy.

Klient – odbiorca, który jest stroną zawartej z P. P. C. „PEC” Sp. z o.o. umowy na sprzedaż ciepła

Umowa – umowa kompleksowa na dostawę ciepła lub inna umowa, w ramach której P. P. C. „PEC” Sp. z o.o. świadczy usługi na rzecz Klientów, zawarta pomiędzy P. P. C. „PEC” Sp. z o.o. a Klientem

Usługa – określona niniejszym Regulaminem Usługa polegająca na udostępnianiu przez PEC informacji w postaci elektronicznej za pośrednictwem eBOK oraz możliwości wglądu do informacji i danych Klienta, a także umożliwianiu zgłaszania zmiany danych Klienta oraz składania oświadczeń i wyrażania zgód.

Użytkownik – każda osoba korzystająca z eBOK za pośrednictwem strony internetowej www.pec-pruszcz.pl

Zarejestrowany Użytkownik – każda osoba posiadająca aktywne konto eBOK

Konto – indywidualne konto Klienta udostępnione w ramach eBOK, do którego ma dostęp tylko Zarejestrowany Użytkownik, zawierające m. in. przypisane do danego Klienta dane i informacje dotyczące rozliczeń

Login – kod odbiorcy widoczny na fakturze

Hasło – ciąg minimum 8 znaków (zawierający wielką literę, małą literę, cyfrę), zabezpieczający przed nieuprawnionym dostępem do eBOK, podawany przez Użytkownika w procesie aktywacji Konta do eBOK



Pruszczańskie Przedsiębiorstwo Ciepłownicze „PEC” Sp. z o.o.

Sąd Rejonowy Gdańsk- Północ VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego
KRS: 0000108188, NIP. 593-010-00-75, REGON: 190593120, Kapitał zakładowy spółki: 7 000 000 PLN
83-000 Pruszcz Gdański, ul. Tysiąclecia 16, tel. 58 682 31 14, pec@pec-pruszcz.pl, www.pec-pruszcz.pl

Administrator – Pruszczańskie Przedsiębiorstwo Ciepłownicze „PEC” Sp. z o.o., które nadzoruje prace i funkcjonowanie eBOK i jest odpowiedzialne za zarządzanie oraz jego poprawne funkcjonowanie i wykonanie Usługi

Ustawa – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 344)

Regulamin – niniejszy Regulamin korzystania z Usług

Rozporządzenie – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej 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 Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016

Rozdział III POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną zawiera się poprzez zarejestrowanie Konta Użytkownika. Usługa jest świadczona na podstawie Ustawy oraz Regulaminu, które określają zasady i warunki świadczenia Usług drogą elektroniczną
2. Zarejestrowanym Użytkownikiem eBOK może zostać osoba, która w momencie aktywacji Konta eBOK jest Klientem P. P. C. „PEC” Sp. z o.o. lub jego reprezentantem.
3. Do poprawnego działania eBOK, wymagane jest korzystanie z przeglądarki internetowej, umożliwiającej przeglądanie dokumentów w standardzie HTML.
4. Do celów świadczenia Usługi niezbędne jest przekazanie Danych aktywacyjnych
5. P. P. C. „PEC” Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu, w tym zaprzestania świadczenia Usługi. P. P. C. „PEC” Sp. z o.o. może dokonywać zmian postanowień Regulaminu w zakresie:
 - Zmian w systemach teleinformatycznych P. P. C. „PEC” Sp. z o.o.
 - Zmian funkcjonalności Usługi
 - Zmian wynikających z aktów prawnych wpływających na kształt Usługi
 - Zmian w obowiązujących taryfach lub wejścia w życie nowej taryfy mającej zastosowanie w rozliczeniach z Klientem
 - Zamiaru zakończenia świadczenia Usługi przez P. P. C. „PEC” Sp. z o.o.
6. W przypadkach szczególnych, mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność Usługi, P. P. C. „PEC” Sp. z o.o. ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia działania Usługi,



Pruszczańskie Przedsiębiorstwo Ciepłownicze „PEC” Sp. z o.o.

Sąd Rejonowy Gdańsk- Północ VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego
KRS: 0000108188, NIP. 593-010-00-75, REGON: 190593120, Kapitał zakładowy spółki: 7 000 000 PLN
83-000 Pruszcz Gdański, ul. Tysiąclecia 16, tel. 58 682 31 14, pec@pec-pruszcz.pl, www.pec-pruszcz.pl

bez wcześniejszego powiadomienia, i przeprowadzenia prac serwisowych mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności Usługi.

7. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej pod Adresem: ebok.pec-pruszcz.pl (<https://ebok.pec-pruszcz.pl>)
8. Regulamin wchodzi w życie w dniu jego opublikowania na stronie.
9. Korzystanie z eBOK jest możliwe wyłącznie pod warunkiem akceptacji warunków Regulaminu.
10. Funkcjonowanie eBOK nadzoruje Administrator, z którym kontakt jest możliwy poprzez Adres mailowy Administratora (faktura@pec-pruszcz.pl)

Rozdział IV USŁUGI OFEROWANE ZA POŚREDNICTWEM eBOK

1. W ramach eBOK, Zarejestrowany Użytkownik ma możliwość czynności takich jak:
 - Przegląd informacji o aktualnych i archiwalnych rozliczeniach wynikających z realizacji Umowy
 - Otrzymywanie informacji o bieżących fakturach oraz rozliczeniach
 - Przegląd historii odczytów ciepłomierzy
 - Kontrolowanie statusu urządzeń pomiarowych
2. W zakresie, w jakim nie będzie to wymagało zmiany niniejszego Regulaminu, P. P. C. „PEC” Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do modyfikacji w każdym czasie Usługi.

Rozdział V KORZYSTANIE Z USŁUG eBOK

1. eBOK jest dostępny dla Użytkowników i Zarejestrowanych Użytkowników 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji lub innych prac związanych z systemem informatycznym.
2. Użytkownicy korzystający z eBOK mogą otrzymywać powiadomienia e-mail, dotyczące w szczególności usług, z których skorzystali bez konieczności logowania oraz związane z kontaktem z Administratorem.
3. Dane w eBOK aktualizowane są z trzydniowym opóźnieniem.

Rozdział VI REKLAMACJE

1. Użytkownicy są uprawnieni do składania reklamacji dotyczących działania eBOK. Reklamacje mogą być kierowane do Administratora w dostępny przez Klienta sposób



Pruszczańskie Przedsiębiorstwo Ciepłownicze „PEC” Sp. z o.o.

Sąd Rejonowy Gdańsk- Północ VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego
KRS: 0000108188, NIP. 593-010-00-75, REGON: 190593120, Kapitał zakładowy spółki: 7 000 000 PLN
83-000 Pruszcz Gdański, ul. Tysiąclecia 16, tel. 58 682 31 14, pec@pec-pruszcz.pl, www.pec-pruszcz.pl

(pisemnie, poprzez kontakt telefoniczny z biurem P. P. C. „PEC” Sp. z o.o. lub osobiście w siedzibie P. P. C. „PEC” Sp. z o.o.).

Rozdział VII ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Za prawidłowe działanie eBOK odpowiada P. P. C. „PEC” Sp. z o.o.
2. W przypadku wystąpienia błędu w systemie eBOK, Użytkownik ma możliwość skontaktowania się z Administratorem, poprzez wysłanie do niego wiadomości e-mail na adres: faktura@pec-pruszcz.pl
3. P. P. C. „PEC” Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za błędnie wprowadzone dane zgłoszeniowe przez Użytkownika.
4. P. P. C. „PEC” Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za przekazanie przez Użytkownika Danych aktywacyjnych osobom trzecim.

Rozdział VIII OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych w związku z realizacją usługi eBOK są dostępne w zakładce RODO na stronie pec-pruszcz.pl (<https://pec-pruszcz.pl/rodo/>)

Rozdział IX ODSTĄPIENIE OD UMOWY I ROZWIĄZANIE UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Klient ma prawo odstąpić od umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w terminie 14 dni od dnia jego zaakceptowania, bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów z tego tytułu.
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia, należy poinformować P. P. C. „PEC” Sp. z o.o. o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w drodze jednoznacznego oświadczenia (wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną).
3. W przypadku odstąpienia od umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, umowę uważa się za niezawartą.
4. Administrator zobowiązany jest usunąć Konto eBOK w terminie 24 godzin po upływie do niego żądania od Zarejestrowanego Użytkownika. Do tego czasu Konto eBOK jest aktywne.

Rozdział X POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Wszelkie spory wynikłe w związku ze świadczeniem Usługi, będą rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny



Pruszczańskie Przedsiębiorstwo Ciepłownicze „PEC” Sp. z o.o.

Sąd Rejonowy Gdańsk- Północ VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego
KRS: 0000108188, NIP. 593-010-00-75, REGON: 190593120, Kapitał zakładowy spółki: 7 000 000 PLN
83-000 Pruszcz Gdański, ul. Tysiąclecia 16, **tel. 58 682 31 14**, pec@pec-pruszcz.pl, www.pec-pruszcz.pl

2. W sprawach nieregulowanych Regulaminem, zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności Kodeks cywilny oraz Ustawa.