

# Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK Therma)

## I. Postanowienia wstępne

1. Regulamin serwisu **eBOK Therma** określa rodzaj i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną przez Przedsiębiorstwo Komunalne „Therma” Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością oraz warunki udostępniania i zasady korzystania z systemu teleinformatycznego obsługującego serwis eBOK Therma.
2. Akceptacja postanowień Regulaminu serwisu eBOK Therma jest równoznaczna z potwierdzeniem zapoznania się z jego treścią oraz wyrażeniem zgody na warunki w nim określone. Akceptacja Regulaminu powoduje, że korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Przedsiębiorstwo Komunalne „Therma” Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością nie wymaga zawierania odrębnej umowy.
3. Pojęcia użyte w Regulaminie oznaczają:
  - a. System teleinformatyczny – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenie końcowego w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego,
  - b. Świadczenie usługi drogą elektroniczną – wykonanie usługi, które następuje przez wysłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego,
  - c. P.K. Therma – Przedsiębiorstwo Komunalne „Therma” Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Bielsku-Białej, ul. Michała Grażyńskiego 108, 43-300 Bielsko-Biała wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000081135, NIP 5470171902,
  - d. Klient – każdy, kto zawarł z P.K. Therma umowę na sprzedaż ciepła, usług okołocieplowniczych (eksploatacji węzła cieplnego, instalacji centralnego ogrzewania) lub najmu, w tym: Klient indywidualny (konsument pobierający ciepło na własny użytek w gospodarstwie domowym lub osoba fizyczna nieprowadząca działalności gospodarczej); Klient instytucjonalny (osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej albo osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą bądź inny podmiot prowadzący działalność gospodarczą),
  - e. Reprezentant Klienta – upoważniony przedstawiciel Klienta wskazany jako osoba uprawniona do korzystania z serwisu eBOK Therma,
  - f. Użytkownik – Klient lub Reprezentant Klienta zarejestrowany w serwisie eBOK Therma,
  - g. eBOK Therma – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne pod adresem [ebok.therma.bielsko.pl](http://ebok.therma.bielsko.pl),
  - h. Login – zdefiniowany ciąg znaków umożliwiający dostęp Klientowi do serwisu eBOK Therma,
  - i. E-mail – adres e-mail wymagany do założenia konta i przypisany do loginu, podawany odrębnie i niezależnie od innych adresów (np. do wysyłki e-faktur),
  - j. Hasło – ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie logowania w serwisie eBOK Therma,
  - k. Przeglądarka internetowa – program komputerowy umożliwiający przeglądanie dokumentów w standardzie HTML,
  - l. e-Faktura – faktura (faktura, faktura korygująca, duplikat) w formie elektronicznej (format PDF), spełniająca warunki określone przepisami prawa.

## II. Warunki korzystania oraz warunki rezygnacji z serwisu eBOK Therma.

1. Serwis jest dostępny poprzez stronę internetową [www.ebok.therma.bielsko.pl](http://www.ebok.therma.bielsko.pl), oraz poprzez aplikację mobilną INTENS Mobile dostępną w Google Play lub App Store.
2. Serwis jest dostępny bezpłatnie, przez 24 godziny 7 dni w tygodniu z możliwością wystąpienia przerw związanych z pracami konserwacyjnymi i aktualizacyjnymi. Informacje o przerwach w działaniu

serwisu będą dostępne w formie Komunikatów wewnątrz eBOK lub wiadomości e-mail wysyłanych na adresy przypisane do Loginów.

3. Rejestracji do serwisu można dokonać poprzez stronę internetową [www.ebok.therma.bielsko.pl](http://www.ebok.therma.bielsko.pl) lub osobiście w siedzibie spółki.
4. Klient zakłada w serwisie eBOK Therma konto bezterminowo, dokonując rejestracji i akceptując Regulamin.
5. Rejestracja wymaga wypełnienia formularza zgłoszeniowego, w którym wymagane jest podanie swojego adresu elektronicznego (e-mail), który będzie adresem, pod który wysyłana będzie korespondencja elektroniczna, m. in. związana z przypomnieniem hasła dostępu lub komunikaty informujące o zmianach.
6. Formularz zgłoszeniowy będzie zweryfikowany przez P.K. Therma pod względem poprawności danych, w tym z Umową lub treścią udzielonego pełnomocnictwa. Zweryfikowany formularz zgłoszeniowy będzie podstawą do przyznania dostępu do serwisu eBOK Therma.
7. Aktywacja dostępu do serwisu eBOK Therma dla Klienta następuje w terminie do 3 dni roboczych od daty pierwszej rejestracji w serwisie.
8. Akceptacja Regulaminu jest równoznaczna z wyrażeniem przez Klienta zgody na przesyłanie na konto Klienta w serwisie eBOK Therma jak i na podany przez niego adres e-mail zawiadomień związanych z wykonywaniem Umowy oraz dokumentami zamieszczanymi w eBOK Therma.
9. Klient może zdefiniować kilka Loginów, celem obsługi przez kilka osób. Każdy Login wymaga odrębnego adresu e-mail.
10. Serwis eBOK Therma dostępny jest dla Klienta, Reprezentanta Klienta jako konto główne. Na wniosek Klienta, Reprezentanta Klienta do konta głównego mogą być dodawani inni Klienci, wyłącznie jako podmioty podrzędne.
11. Usługi związane z korzystaniem z faktur w formie elektronicznej są świadczone po wyrażeniu przez Klienta zgody na e-Fakturę, zgodnie z zasadami wystawiania i przesyłania faktur elektronicznych (e-Faktur).
12. Rezygnacja Użytkownika serwisu z dostępu do eBOK Therma może nastąpić w każdym momencie po uprzednim powiadomieniu P.K. Therma poprzez wiadomość mailową na adres [ebok@therma.bielsko.pl](mailto:ebok@therma.bielsko.pl) lub listownie na adres siedziby P.K. Therma.
13. Rezygnacja z dostępu do e-BOK Therma nie jest równoznaczna z wypowiedzeniem przez Klienta zawartych umów.
14. Rezygnacja z dostępu do e-BOK Therma nie jest równoznaczna z wycofaniem przez Klienta zgody na e-Fakturę.
15. Podmioty zarządzające wspólnotami mieszkaniowymi, rejestrując się w serwisie eBOK, uzyskują dostęp do Klientów - Wspólnota Mieszkaniowa pozostająca w zarządzie - jako podmiot podrzędny. W przypadku zmiany Zarządcy, dotychczasowy Zarządca traci dostęp do danych danej Wspólnoty Mieszkaniowej. Zmiana Zarządcy jest równoznaczna z wycofaniem zgody na e-Fakturę, chyba, że Wspólnota Mieszkaniowa dokona rejestracji w serwisie wyrażając zgodę na e-Fakturę, bądź wyrazi taką zgodę za pośrednictwem nowego Zarządcy.

### **III. Zakres danych dostępnych poprzez serwis eBOK Therma**

1. P.K. Therma udostępnia w serwisie eBOK Therma poniższe funkcjonalności:
  - a. wgląd do danych adresowych i teleadresowych,
  - b. wgląd do aktualnych umów,
  - c. dostęp do faktur wraz z rozrachunkami (faktury zapłacone, niezapłacone, historia rozrachunków, aktualne saldo),
  - d. składanie zapytań (w formie interakcyjnej),
  - e. otrzymywanie powiadomień,
  - f. usługa e-Faktura.
2. Dostęp do danych w eBOK Therma jest bierny (podgląd) za wyjątkiem wniosków składanych za pośrednictwem serwisu e-BOK Therma.

3. Odpowiedź na zapytania czy też wniosek o uaktualnienie danych będzie podlegać weryfikacji skutkującej np. powiadomieniem Użytkownika o konieczności pisemnego wystąpienia do P.K. Therma.
4. P.K. Therma zastrzega możliwość zmian funkcjonalności serwisu eBOK Therma.

#### **IV. Zasady świadczenia usługi e-Faktura**

1. Wystawianie oraz udostępnianie e-Faktury w serwisie eBOK Therma, w ramach usługi e-Faktura, jest dokonywane zgodnie z przepisami prawa (ustawa o podatku od towarów i usług).
2. Użytkownik poprzez serwis eBOK Therma wyraża zgodę na wystawianie i udostępnianie faktur w formie elektronicznej i wskazuje adres e-mail dla e-Faktury.
3. Poprzez wyrażenie zgody na stosowanie e-Faktury Użytkownik potwierdza, że prezentacja faktury w serwisie oznacza jej dostarczenie i jest jednoznaczne z rezygnacją z otrzymywania faktur w formie tradycyjnej z wyłączeniem zapisu ust. 4 i ust.7.
4. Użytkownik ma prawo w dowolnym momencie wycofać swoją zgodę na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej. Wycofanie zgody może być dokonane za pośrednictwem serwisu eBOK Therma lub pisemnie na adres siedziby P.K. Therma.
5. e-Faktura jest udostępniana Użytkownikowi w serwisie eBOK Therma w formacie HTML z załącznikiem w formacie PDF, bez możliwości edycji w celu zapewnienia autentyczności pochodzenia, integralności treści i czytelności faktury.
6. O wystawieniu e-Faktury Użytkownik zostanie powiadomiony wiadomością e-mail i/lub SMS. Powiadomienia będą wysyłane z adresu e-mail [faktury.s@therma.bielsko.pl](mailto:faktury.s@therma.bielsko.pl) na wskazany przez Użytkownika w procesie rejestracji adres e-mail dla e-Faktury.
7. P.K. Therma zastrzega sobie prawo do wystawiania i przesyłania faktur w formie papierowej w przypadku gdy zaistnieją przeszkody formalne lub techniczne uniemożliwiające wystawienie faktur w formie elektronicznej.

#### **V. Obowiązki i odpowiedzialności**

1. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z serwisu eBOK Therma zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, przyjętymi normami społeczno-obyczajowymi oraz zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
2. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za poprawność i aktualność swoich danych, w szczególności adresów e-mail warunkujących skuteczność dostarczenia powiadomień i faktur.
3. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do serwisu przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie Loginu lub Hasła Użytkownika, w przypadku niedochowania przez niego należytej ostrożności w zapewnieniu bezpieczeństwa tych danych.
4. Dyspozycja złożona przez Użytkownika za pośrednictwem eBOK Therma jest ostatecznym wyrażeniem jego woli, chyba że komunikat zwrotny zamieszczony w eBOK Therma poinformuje o konieczności potwierdzenia dyspozycji na piśmie.
5. Użytkownik jest zobowiązany do regularnego odbierania wiadomości przesyłanych przez P.K. Therma za pośrednictwem serwisu.
6. P.K. Therma zastrzega sobie prawo przerw w dostępie do eBOK Therma związanych z pracami konserwacyjnymi i aktualizacjami.
7. P.K. Therma nie ponosi odpowiedzialności za skutki działania jakichkolwiek programów destrukcyjnych (np. wirusów) w urządzeniach Użytkownika.

## **VI. Reklamacje**

1. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji dotyczących dostępu oraz funkcjonowania serwisu eBOK Therma.
2. Reklamacje dotyczące serwisu eBOK Therma mogą być składane na adres e-mail [ebok@therma.bielsko.pl](mailto:ebok@therma.bielsko.pl) lub pisemnie na adres siedziby P.K. Therma.
3. Reklamacja powinna zawierać szczegółowy opis zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji oraz, w miarę możliwości, załączone skany dokumentów potwierdzających reklamację.
4. Rozpatrzenie reklamacji związanych z usługą serwisu eBOK Therma nastąpi w terminie do 14 dni od dnia zgłoszenia.

## **VII. Ochrona danych osobowych**

Klauzula informacyjna dotycząca ochrony danych osobowych przetwarzanych przez P.K. Therma w związku ze świadczonymi usługami w ramach serwisu eBOK Therma stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu.

## **VIII. Postanowienia końcowe**

1. W przypadku zmiany treści Regulaminu P.K. Therma zamieści na stronie serwisu eBOK Therma nowy Regulamin oraz poinformuje Klientów o zmianie. W przypadku braku zgody Klienta na zmianę treści Regulaminu Klient ma prawo do rezygnacji z usługi.
2. Regulamin serwisu eBOK Therma jest dostępny na stronie internetowej [www.therma.bielsko.pl/ebok](http://www.therma.bielsko.pl/ebok).
3. W przypadkach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają postanowienia przepisów prawnych, w szczególności:
  - a. Kodeks Cywilny,
  - b. Prawo Energetyczne,
  - c. Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
  - d. Ustawa o podatku od towarów i usług.