

## **REGULAMIN INTERNETOWEJ OBSŁUGI KLIENTA**

Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usługi Internetowej Obsługi Klienta (eBOK). Rejestrując się, Klient potwierdza, że zapoznał się z treścią regulaminu i wyraża zgodę na wszystkie postanowienia w nim zawarte.

### **1. Postanowienia ogólne**

#### **1.1. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:**

- a. *eBOK* – system Internetowej Obsługi Klienta, dostępny pod adresem [www.opec.pl](http://www.opec.pl), przeznaczony do świadczenia Klientom przez Administratora usługi drogą elektroniczną.
- b. *Administrator* – spółka OPEC GRUDZIĄDZ Sp. z o.o., z siedzibą przy ul. Budowlanych 7 w Grudziądzu, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Toruniu VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000033543, NIP 876-020-38-36, REGON 870003217, będąca właścicielem systemu eBOK.
- c. *Grupa OPEC* – OPEC GRUDZIĄDZ Sp. z o.o. oraz spółki:
  - OPEC-BIO Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Budowlanych 7 w Grudziądzu, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym w Toruniu VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000246223, NIP 876-231-65-91, REGON 340091700,
  - OPEC-TERMO Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Budowlanych 7 w Grudziądzu, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym w Toruniu VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000394842, NIP 876-245-61-97, REGON 341137077,dla których OPEC GRUDZIĄDZ Sp. z o.o. jest większościowym udziałowcem.
- d. *Klient* – osoba prawna, fizyczna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, będąca stroną zawartej ze spółką Grupy OPEC umowy (w dokumentach prawnych określana również jako Odbiorca/Nabywca).
- e. *Reprezentant Klienta* – upoważniony przedstawiciel Klienta wskazany jako osoba uprawniona do korzystania z systemu eBOK. Klient udziela w formie pisemnej pełnomocnictwa Reprezentantowi Klienta do korzystania z systemu eBOK, który będzie posiadał status Użytkownika.
- f. *Użytkownik* – Klient lub Reprezentant Klienta, zarejestrowany w systemie eBOK.
- g. *Umowa* – umowa sprzedaży ciepła lub umowa kompleksowa dostarczania ciepła zawarta przez Klienta ze spółką Grupy OPEC.
- h. *E-mail* – adres e-mail umożliwiający dostęp Klientowi lub Reprezentantowi Klienta do systemu eBOK.
- i. *Hasło* – ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie logowania w systemie eBOK.

- 1.2. System eBOK jest własnością Administratora.
- 1.3. Funkcjonowanie systemu eBOK nadzoruje Administrator.
- 1.4. Użytkownikiem systemu eBOK może zostać każdy Klient, który posiada aktualną Umowę, bądź Reprezentant Klienta posiadającego aktualną Umowę, którzy jednocześnie akceptują niniejszy Regulamin.
- 1.5. Administrator zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu poprzez umieszczenie jego znowelizowanej wersji w systemie eBOK.
- 1.6. O zmianie regulaminu Administrator poinformuje wszystkich Użytkowników we wiadomości wysłanej za pomocą systemu eBOK, poczty elektronicznej lub SMS najpóźniej na 30 dni przed datą wejścia w życie zmienionego Regulaminu. Brak złożenia sprzeciwu przez Użytkownika w formie określonej w pkt. 2.8. lit. a-d oznacza akceptację nowego Regulaminu przez Użytkownika.
- 1.7. Złożenie sprzeciwu co do nowej treści Regulaminu jest równoznaczne z rezygnacją z usług oferowanych przez system eBOK. Powyższe nie stanowi rozwiązania Umowy ani innych umów i porozumień zawartych z Klientem.
- 1.8. Użytkownik jest zobowiązany do przestrzegania obowiązującego Regulaminu do dnia rezygnacji z korzystania z systemu eBOK.
- 1.9. Korzystanie z systemu eBOK jest bezpłatne.
- 1.10. Do poprawnego działania systemu eBOK wymagana jest przeglądarka internetowa umożliwiająca przeglądanie dokumentów w standardzie HTML. Administrator zaleca korzystanie z przeglądarek internetowych: Mozilla Firefox (najnowsza wersja), Google Chrome (najnowsza wersja), Microsoft Edge (najnowsza wersja), Opera (najnowsza wersja), Safari (najnowsza wersja). Administrator nie gwarantuje poprawności pracy systemu eBOK i nie ponosi odpowiedzialności w przypadku korzystania z innej przeglądarki niż wyżej wymienione.

## **2. Rodzaje i zakres usług objętych Regulaminem**

- 2.1. Wszelkie operacje wykonywane przez Użytkownika zalogowanego w systemie eBOK są zapisywane w rejestrze operacji.
- 2.2. Dyspozycja złożona przez Użytkownika za pośrednictwem systemu eBOK jest równoznaczna z wyrażeniem woli Klienta.
- 2.3. Każda dyspozycja złożona przez Użytkownika i poprawnie autoryzowana jest równoznaczna z pisemną dyspozycją Klienta.
- 2.4. Autentyczność dyspozycji poprawnie autoryzowanej nie może być kwestionowana.
- 2.5. Administrator ma prawo zmiany udostępnionej usługi systemu eBOK w przypadku:
  - a. rozszerzenia zakresu usługi,
  - b. modyfikacji usługi,
  - c. wycofania się ze świadczenia poszczególnej usługi.
- 2.6. Zmiana dostępnej usługi obowiązuje od dnia jej wprowadzenia i nie stanowi zmiany Regulaminu.

- 2.7. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonania przerw związanych z aktualizacją danych oraz przerw serwisowych i technicznych niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania systemu eBOK bez wcześniejszego zawiadomienia Użytkownika. W związku z tym Administrator nie gwarantuje nieprzerwanego i niezakłóconego dostępu do systemu eBOK. Administrator zastrzega sobie również możliwość dokonywania przerw w dostępie do systemu eBOK bez wcześniejszego zawiadomienia Użytkownika w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej aktualizacji oraz konserwacji systemu informatycznego. W przypadku wystąpienia wyżej wymienionych przerw Administrator doloży wszelkich starań, aby jak najszybciej przywrócić funkcjonalność serwisu eBOK.
- 2.8. Użytkownik może kierować wszelką korespondencję, w tym: zasięgać informacji, składać oświadczenia, zgłaszać uwagi oraz reklamacje związane z funkcjonalnością systemu eBOK:
- a. za pośrednictwem systemu eBOK korzystając z opcji „Wnioski”,
  - b. drogą elektroniczną na adres e-mail Administratora [bok@opec.pl](mailto:bok@opec.pl),
  - c. pisemnie na adres siedziby Administratora,
  - d. osobiście w siedzibie Administratora, w Biurze Obsługi Klienta, przy ul. Budowlanych 7 w Grudziądzu,
  - e. telefonicznie na numer telefonu Administratora 56 45 06 200 lub 56 45 06 188.
- 2.9. Administrator zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji związanych z funkcjonalnością systemu eBOK w terminie 14 dni od daty zgłoszenia.

### **3. Warunki udostępniania usługi**

- 3.1. System eBOK jest dostępny dla Użytkownika przez 7 dni w tygodniu, przez 24 godziny na dobę z zastrzeżeniem pkt 2.7.
- 3.2. Zarejestrowanie Użytkownika w systemie eBOK może nastąpić tylko poprzez elektroniczny moduł eBOK znajdujący się na stronie internetowej Administratora [www.opec.pl](http://www.opec.pl).
- 3.3. Dla jednego Klienta możliwe jest utworzenie jednego konta w systemie eBOK.
- 3.4. W trakcie rejestracji Użytkownik wypełnia „Wniosek Rejestracyjny”, w którym zobowiązany jest do podania danych niezbędnych do weryfikacji Użytkownika, w tym adresu e-mail, na który będzie wysyłana wszelka korespondencja elektroniczna, m.in. związana z aktywacją konta Użytkownika oraz przypomnieniem hasła dostępu.
- 3.5. Po dokonaniu rejestracji Użytkownik otrzymuje pod wskazany adres e-mail wiadomość z linkiem aktywacyjnym konta eBOK.
- 3.6. Każdy „Wniosek Rejestracyjny” jest weryfikowany przez Administratora pod względem poprawności danych.
- 3.7. Aktywacja dostępu do systemu eBOK dla Użytkownika następuje w terminie 3 dni roboczych od daty prawidłowo przeprowadzonej rejestracji przez Użytkownika w systemie eBOK.
- 3.8. Rozpoczęcie świadczenia usługi eBOK przez Administratora następuje z chwilą aktywacji konta.

- 3.9. Logowanie do systemu eBOK wymaga w celu autoryzacji podania przez Użytkownika adresu e-mail oraz hasła.
- 3.10. Z chwilą aktywacji Użytkownik uzyskuje dostęp do bazy danych Klienta, powiązanej z zawartymi Umowami.
- 3.11. Usługi związane z korzystaniem z faktur w formie elektronicznej są świadczone po wyrażeniu przez Klienta zgody na otrzymywanie e-faktury, zgodnie z zasadami wystawiania i przysyłania faktur elektronicznych przez spółki Grupy OPEC.
- 3.12. Rejestracja w systemie eBOK jest równoznaczna z wyrażeniem przez Użytkownika zgody na świadczenie usług drogą elektroniczną, w tym prowadzenie korespondencji za pomocą środków komunikacji elektronicznej oraz otrzymywanie dokumentów w formie elektronicznej.

#### **4. Rezygnacja z usługi**

- 4.1. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z korzystania z systemu eBOK w każdym czasie, w szczególności, gdy nie zaakceptuje zmian wprowadzonych do Regulaminu.
- 4.2. Rezygnacja, o której mowa w pkt 4.1., nie wiąże się z obciążeniem Użytkownika jakimikolwiek kosztami.
- 4.3. Użytkownik jest zobowiązany do zawiadomienia Administratora o rezygnacji z korzystania z eBOK w formie określonej w pkt. 2.8. lit. a-d.
- 4.4. Rezygnacja z eBOK skutkuje brakiem dostępu do serwisu eBOK.
- 4.5. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Użytkownika z wykazu Użytkowników eBOK na każde żądanie Użytkownika.
- 4.6. Administrator zastrzega sobie prawo do rezygnacji ze świadczenia usługi eBOK, bez wcześniejszego zawiadomienia Użytkownika, po upływie 90 dni od daty rozwiązania bądź wygaśnięcia Umowy pomiędzy spółką Grupy OPEC a Klientem.
- 4.7. Administrator zastrzega sobie prawo do rezygnacji ze świadczenia usługi eBOK, ze skutkiem natychmiastowym w przypadku wykorzystywania eBOK w sposób niezgodny z regulaminem lub przepisami prawa. Powiadomienie o rezygnacji ze świadczenia usługi eBOK ze skutkiem natychmiastowym następuje przez pisemne oświadczenie Administratora, wysłane za pomocą poczty elektronicznej lub listu. W przypadku niepoinformowania przez Użytkownika o zmianie adresu e-mail lub adresu korespondencyjnego dokonanej w trakcie obowiązywania usługi eBOK doręczenia uważa się za skuteczne.

#### **5. Odpowiedzialność Użytkownika**

- 5.1. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczać e-mail oraz hasło przed dostępem osób trzecich.
- 5.2. W celu zabezpieczenia adresu e-mail oraz hasła przed dostępem osób trzecich zaleca się Użytkownikowi zmianę hasła co najmniej raz na miesiąc.
- 5.3. Użytkownik ma możliwość zmiany hasła na inne w dowolnym momencie po zalogowaniu się w systemie eBOK korzystając z funkcji „Zmień hasło”.

- 5.4. Użytkownik może skorzystać z funkcji „Przypomnij hasło” znajdującej się pod panelem logowania do systemu eBOK.
- 5.5. Użytkownik może dokonać zmiany adresu e-mail kontaktując się z Administratorem w formie określonej w pkt. 2.8.
- 5.6. Klient ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z korzystania z systemu eBOK przez osoby niepowołane, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie adresu e-mail i hasła Użytkownika.
- 5.7. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za dyspozycje realizowane za pomocą systemu eBOK przez Użytkownika.
- 5.8. Użytkownik zobowiązany jest do rzetelnego przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu.
- 5.9. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z usługi Administratora w sposób zgodny z prawem polskim.
- 5.10. Użytkownik jest zobowiązany do regularnego odbierania wiadomości przesyłanych przez Administratora za pośrednictwem systemu eBOK oraz poczty elektronicznej. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za nieodbieranie wiadomości przez Użytkownika.
- 5.11. Ryzyko i odpowiedzialność związana z korzystaniem z danych, informacji, oraz materiałów wygenerowanych w systemie eBOK, obciąża na zasadzie wyłączności Użytkownika.

## **6. Odpowiedzialność Administratora**

- 6.1. Administrator odpowiada za prawidłowe działanie eBOK w ramach realizowanej usługi z zastrzeżeniem pkt. 1.10 oraz pkt 2.7.
- 6.2. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia adresu e-mail oraz hasła dostępu Użytkownika przez osoby trzecie.
- 6.3. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za straty Użytkownika związane z nieotrzymaniem danych drogą elektroniczną wynikłe z powodu przerwania połączenia sieciowego.
- 6.4. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za utratę jakichkolwiek dóbr finansowych i niefinansowych z powodu nie działania eBOK.
- 6.5. Administrator zapewnia bezpieczeństwo danych w zakresie komunikacji pomiędzy komputerem Użytkownika a e-BOK. Komunikacja internetowa zabezpieczona jest protokołem SSL. Jednocześnie Administrator zastrzega, iż nie oznacza to całkowitego bezpieczeństwa, gdyż używanie Internetu uniemożliwia danie takiej gwarancji, ze względu na różne zagrożenia (ataki hackerskie, wirusy itp.). Spółka nie kontroluje środowiska informatycznego Użytkownika (oprogramowanie, zabezpieczenia). Zaleca się stosowanie przez Użytkownika aktualizowanego na bieżąco zabezpieczenia antywirusowego.

## **7. Ochrona danych osobowych**

- 7.1. Zgodnie z art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej RODO):
- a. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest spółka należąca do Grupy OPEC, z którą Klient zawarł Umowę. Dane osobowe Klientów i Reprezentantów Klientów przetwarzane będą wyłącznie w celu świadczenia usługi eBOK oraz mogą zostać udostępnione innym podmiotom Grupy OPEC, o ile będzie to niezbędne do realizacji świadczenia usługi w ramach systemu eBOK,
  - b. kontakt z Inspektorem Ochrony Danych – [iod@opec.pl](mailto:iod@opec.pl),
  - c. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO, tj. w celu realizacji Umowy,
  - d. Pani/Pana dane osobowe przechowywane będą do czasu upływu przedawnienia roszczeń,
  - e. posiada Pani/Pan prawo do żądania od Administratora dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych,
  - f. ma Pani/Pan prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy powszechnie obowiązującego prawa,
  - g. Pani/Pana dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania.

## **8. Postanowienia końcowe**

- 8.1. W kwestiach nieregulowanych Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.
- 8.2. Strony deklarują, że wszystkie kwestie sporne będą rozwiązywane w drodze kompromisu, obustronnych negocjacji i polubownego porozumienia.
- 8.3. W sprawach spornych ewentualne postępowanie sądowe będzie odbywać się przed sądem właściwym dla siedziby Administratora.
- 8.4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.07.2024 roku.