

## 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.grudziadz.pl](http://www.opec.grudziadz.pl), przeznaczony do świadczenia Klientom przez Administratora usługi drogą elektroniczną.
- b. *Administrator* – OPEC GRUDZIĄDZ Sp. z o.o., z siedzibą przy ul. Budowlanych 7 w Grudziądzu, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym w Toruniu VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000033543, NIP 876-020-38-36, REGON 870003217, będąca właścicielem systemu eBOK.
- c. *Umowa* – umowa sprzedaży ciepła lub umowa kompleksowa dostawy ciepła zawarta przez Klienta ze spółką Grupy OPEC.
- d. *Grupa OPEC* – OPEC GRUDZIĄDZ Sp. z o.o. oraz spółki:
  - OPEC-BIO Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Budowlanych 7 w Grudziądzu, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym w Toruniu VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000246223, NIP 876-231-65-91, REGON 340091700,
  - OPEC-INEKO Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Budowlanych 7 w Grudziądzu, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym w Toruniu VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000394692, NIP 876-245-59-96, REGON 341136712.
  - OPEC-SYSTEM Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Budowlanych 7 w Grudziądzu, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym w Toruniu VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000394813, NIP 876-245-62-05, REGON 341136540.
  - OPEC-TERMO Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Piłsudskiego 34-38 w Grudziądzu, zarejestrowaną 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.

- e. *Klient* – osoba prawna, fizyczna lub jednostka organizacyjna, nieposiadająca osobowości prawnej, będąca stroną zawartej ze spółką Grupy OPEC Sp. z o.o. Umowy.
- f. *Reprezentant Klienta* – upoważniony przedstawiciel Klienta wskazany jako osoba uprawniona do korzystania z systemu eBOK. Klient udziela pełnomocnictwa

Reprezentantowi Klienta do korzystania z systemu eBOK, który będzie posiadał status Użytkownika.

- g. *Użytkownik* – Klient lub reprezentant Klienta, zarejestrowany w systemie eBOK.
- h. *E-mail* – adres e-mail umożliwiający dostęp Klientowi 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 lub reprezentant Klienta, który posiada aktualną Umowę i zaakceptuje 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 pocztą elektroniczną. Nowy regulamin staje się obowiązujący po 7 dniach od daty wysłania informacji przez Administratora. Brak sprzeciwu w formie pisemnej oznacza akceptację nowego Regulaminu przez Użytkownika.
- 1.7. Użytkownik jest zobowiązany do przestrzegania obowiązującego Regulaminu do dnia rezygnacji z korzystania z systemu eBOK.
- 1.8. Korzystanie z systemu eBOK jest bezpłatne.
- 1.9. 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, Internet Explorer wersja 11.0 (Tylko MS Windows), Safari – najnowsza wersja (tylko Mac OS X). Administrator nie gwarantuje poprawności pracy eBOK i nie ponosi odpowiedzialności w przypadku korzystania z innej przeglądarki niż wymienione.

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

- 2.1. Aktualny i pełny zakres usług w ramach systemu eBOK oferowanych Klientowi dostępny jest na stronie internetowej Administratora [www.opec.grudziadz.pl](http://www.opec.grudziadz.pl), a katalogu do Pobrania oraz po zalogowaniu się w systemie eBOK, w katalogu Dokumenty.
- 2.2. Zakres funkcjonalny usług w ramach systemu eBOK może ulegać zmianom.
- 2.3. Wszelkie operacje wykonywane przez Użytkownika zalogowanego w systemie eBOK są zapisywane w rejestrze operacji.

- 2.4. Dyspozycja złożona przez Użytkownika za pośrednictwem systemu eBOK jest ostatecznym wyrażeniem woli Klienta.
- 2.5. Każda dyspozycja złożona przez Użytkownika i poprawnie autoryzowana jest równoznaczna z pisemną dyspozycją Klienta.
- 2.6. Autentyczność dyspozycji poprawnie autoryzowanej nie może być kwestionowana.
- 2.7. Administrator ma prawo zmiany udostępnionej usługi systemu eBOK z powodu:
  - a. rozszerzenia zakresu usługi,
  - b. modyfikacji usługi,
  - c. wycofania się ze świadczenia poszczególnej usługi.
- 2.8. Zmiany dostępnej usługi obowiązują od dnia ich wprowadzenia i nie stanowią zmiany Regulaminu.
- 2.9. O planowanym zmniejszeniu zakresu usługi Administrator poinformuje Użytkownika w formie elektronicznej w terminie 7 dni przed dniem wprowadzenia zmian.
- 2.10. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w korzystaniu z systemu eBOK w związku z koniecznością przeprowadzania zmian bądź konserwacji systemu.
- 2.11. Administrator zobowiązuje się powiadomić Użytkownika o przerwie na stronie internetowej Administratora [www.opec.grudziadz.pl](http://www.opec.grudziadz.pl), jeżeli termin planowanej przerwy czy konserwacji będzie dłuższy niż 12 godzin.
- 2.12. Użytkownik może zasięgać informacji, zgłaszać uwagi i reklamacje związane z funkcjonalnością systemu eBOK:
  - a. za pośrednictwem systemu eBOK za pomocą opcji WNIOSKI,
  - b. pisemnie na adres Administratora,
  - c. osobiście w siedzibie Administratora, w Dziale Marketingu, przy ul. Budowlanych 7 w Grudziądzu.
- 2.13. 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.
- 3.2. Zarejestrowanie Użytkownika w systemie eBOK może nastąpić tylko poprzez elektroniczny moduł eBOK znajdujący się na stronie internetowej Administratora [www.opec.grudziadz.pl](http://www.opec.grudziadz.pl).
- 3.3. W trakcie rejestracji Użytkownik wypełnia Wniosek Rejestracyjny, w którym zobowiązany jest do podania danych, niezbędnych do weryfikacji Klienta, w tym adres e-mail, na który będzie wysyłana wszelka korespondencja elektroniczna, m.in. związana z przypomnieniem hasła dostępu oraz hasło dostępu do systemu eBOK.

- 3.4. Każdy formularz rejestracyjny jest weryfikowany przez Administratora pod względem poprawności danych.
- 3.5. Aktywacja dostępu do systemu eBOK dla Klienta następuje w czasie 2 godzin od daty rejestracji w systemie eBOK.
- 3.6. Rozpoczęcie świadczenia usługi eBOK przez Administratora następuje z chwilą aktywacji konta.
- 3.7. Dostęp do systemu eBOK wymaga w celu autoryzacji, podania przez Użytkownika Adresu e-mail oraz hasła.
- 3.8. W chwilę aktywacji Użytkownik uzyskuje dostęp do bazy danych Klienta, powiązanej z zawartymi Umowami.
- 3.9. Usługi związane z korzystaniem z faktur w formie elektronicznej są świadczone po wyrażeniu przez Klienta zgody na otrzymywanie e-faktury, zdanie z zasadami wystawiania i przesyłania faktur elektronicznych przez spółki Grupy OPEC.
- 3.10. Rejestracja w systemie eBOK jest równoznaczna z wyrażeniem przez Użytkownika zgody na otrzymywanie informacji za pomocą poczty elektronicznej.

#### **4. Rezygnacja z usługi.**

- 4.1. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z korzystania z eBOK w każdym czasie, w szczególności, gdy nie zaakceptuje zmian wprowadzonych do Regulaminu.
- 4.2. Użytkownik jest zobowiązany do pisemnego zawiadomienia Administratora o rezygnacji z korzystania z eBOK.
- 4.3. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Klienta z listy Użytkowników eBOK na każde żądanie Klienta.
- 4.4. Administrator zastrzega sobie prawo do rezygnacji ze świadczenia usługi eBOK, ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
  - a. rozwiązania bądź wygaśnięcia Umów pomiędzy spółką Grupy OPEC a Klientem,
  - b. wykorzystywania eBOK w sposób niezgodny z regulaminem lub przepisami prawa.
- 4.5. Powiadomienie o rezygnacji świadczenia usługi eBOK następuje przez pisemne oświadczenie Administratora, wysłane za pomocą listu poleconego na adres Klienta, określony podczas rejestracji. W przypadku nie poinformowania przez Użytkownika o zmianie adresu dokonanej w trakcie obowiązywania usługi eBOK doręczenia uważa się za skuteczne.
- 4.6. Rezygnacja z eBOK skutkuje brakiem dostępu do serwisu eBOK.

## **5. Odpowiedzialność Użytkownika.**

- 5.1. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczać login oraz hasło przed dostępem osób trzecich.
- 5.2. W celu zabezpieczenia loginu 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.
- 5.4. Klient ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z korzystania z eBOK przez osoby niepowołane, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie loginu i hasła Użytkownika.
- 5.5. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za dyspozycje realizowane za pomocą systemu eBOK przez Użytkownika.
- 5.6. Użytkownik zobowiązany jest do rzetelnego przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu.
- 5.7. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z usługi Administratora w sposób zgodny z prawem polskim.
- 5.8. Użytkownik jest zobowiązany do regularnego odbierania wiadomości przesyłanych przez Administratora za pośrednictwem poczty elektronicznej. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za nieodbieranie wiadomości przez Użytkownika.
- 5.9. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za dyspozycje realizowane za pośrednictwem systemu eBOK.
- 5.10. Ryzyko i odpowiedzialność związana z korzystaniem z danych, informacji, oraz materiałów wygenerowanych z eBOK, obciąża na zasadzie wyłączności Użytkownika.

## **6. Odpowiedzialność Administratora.**

- 6.1. Administrator odpowiada za prawidłowe działanie eBOK w ramach realizowanej usługi z zastrzeżeniem pkt. 1.9.
- 6.2. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia identyfikatora 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 nie finansowych z powodu nie działania eBOK.

- 6.5. Administrator nie kontroluje środowiska komputerowego Użytkownika, zaleca jednak, aby osoby te upewniły się, korzystając z systemu eBOK, czy ich środowisko komputerowe jest bezpieczne. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za działania jakichkolwiek programów destrukcyjnych (np. wirusów) w stacji roboczej Użytkownika.

## **7. Ochrona danych osobowych**

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 w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej RODO):

- Administratorem Pani/ Pana danych jest spółka należąca do Grupy OPEC, z którą Klient zawarł Umowę. Dane osobowe 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,
- kontakt z Inspektorem Ochrony Danych – [abi@opec.grudziadz.pl](mailto:abi@opec.grudziadz.pl),
- Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO, tj. w celu realizacji Umowy,
- Pani/Pana dane osobowe przechowywane będą do czasu upływu przedawnienia roszczeń,
- posiada Pani/Pan prawo do żądania od administratora dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych,
- ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy powszechnie obowiązujące prawa,
- Pani/Pana dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania.

## **8. Postanowienia**

- 8.1. W kwestiach nieregulowanych Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.
- 8.2. W sprawach spornych ewentualne postępowanie sądowe będzie odbywać się przed sądem właściwym dla siedziby Administratora.
- 8.3. Strony deklarują, że wszystkie kwestie sporne będą rozwiązywane w drodze kompromisu, obustronnych negocjacji i polubownego porozumienia.
- 8.4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 25 maja 2018 roku.