



# **Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK)**

**RADOM 2021**

## Spis treści

<b>I. Definicje.....</b>	<b>3</b>
<b>II. Postanowienia ogólne.....</b>	<b>4</b>
1. Odstąpienie od Regulaminu przez Użytkownika.....	4
2. Zmiany Regulaminu.....	4
3. Pozostałe postanowienia.....	5
4. Wysyłanie drogą elektroniczną informacji handlowych.....	5
5. e-Faktura - zasady wystawiania, udostępniania i przesyłania faktur elektronicznych.....	5
<b>III. Dostęp do systemu eBOK.....</b>	<b>6</b>
<b>IV. Wnioski eBOK.....</b>	<b>7</b>
<b>V. Odpowiedzialność Administratora systemu eBOK.....</b>	<b>8</b>
<b>VI. Polityka prywatności.....</b>	<b>8</b>

## I. Definicje

**Administrator** - Radomskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej „RADPEC” Spółka Akcyjna ul. Żelazna 7, 26-616 Radom, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Lublin - Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000050068, Regon 670929493, NIP: 7960101620, która nadzoruje prace i funkcjonowanie eBOK, oraz jest odpowiedzialna za zarządzanie i jego poprawne działanie.

**Administrator danych osobowych** - Radomskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej „RADPEC” Spółka Akcyjna ul. Żelazna 7, 26-616 Radom, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Lublin - Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000050068, Regon 670929493, NIP: 7960101620, decydujący o celach i środkach przetwarzania danych osobowych Klienta.

**eBOK** - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne pod adresem <https://ebok.radpec.com.pl/login>

**e-Faktura** - faktura w formie elektronicznej w formacie PDF, o której mowa w art. 2 pkt. 32 ustawy z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług (Dz.U.2021.685).

**Klient** - podmiot prowadzący działalność gospodarczą albo osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej pobierająca energię ciepłą na podstawie umowy zawartej z „RADPEC” S.A.

**Konto** - zestawienie dokumentów i informacji dotyczących konkretnego Użytkownika, do których ma dostęp za pośrednictwem eBOK.

**Login** - adres e-mail Użytkownika.

**Hasło** - ciąg znaków zabezpieczający przed nieuprawnionym dostępem do eBOK, podawany przez Użytkownika w procesie aktywacji Konta w eBOK.

**Regulamin** - Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK).

**Umowa** - umowa sprzedaży ciepła/umowa kompleksowa na dostawę ciepła zawarta pomiędzy Klientem a Radomskim Przedsiębiorstwem Energetyki Ciepłej „RADPEC” Spółka Akcyjna.

**Usługi dostępne za pośrednictwem eBOK** - usługi z wykorzystaniem Konta Klienta świadczone przez Administratora drogą elektroniczną na rzecz Użytkownika.

**Użytkownik** - zarejestrowany w eBOK Klient będący osobą fizyczną albo reprezentant Klienta będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną.

## **II. Postanowienia ogólne.**

Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki świadczenia usługi Elektronicznego Biura Obsługi Klienta zwanym dalej eBOK, drogą elektroniczną za pomocą strony internetowej Radomskiego Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej „RADPEC” Spółka Akcyjna w Radomiu dostępnej pod adresem: <https://www.radpec.com.pl/obsługa-klienta/regulamin-ebok.html>

Radomskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej „RADPEC” Spółka Akcyjna w Radomiu, zwane dalej Administratorem, świadczy Usługi na rzecz Użytkownika w związku z zawartą umową handlową, z wykorzystaniem Elektronicznego Biura Obsługi Klienta oraz po spełnieniu warunków wskazanych w Regulaminie.

Przed rejestracją do eBOK Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się z niniejszym Regulaminem. Rejestracja oznacza, że Klient zapoznał się z jego treścią i wyraża zgodę na wszystkie postanowienia w nim zawarte. Akceptacja postanowień Regulaminu nie wymaga zawierania odrębnej umowy.

Korzystanie z usługi eBOK jest możliwe wyłącznie pod warunkiem akceptacji warunków Regulaminu poprzez zaznaczenie odpowiednich pól w formularzu rejestracyjnym. Regulamin dostępny jest na stronie: <https://ebok.radpec.com.pl/public/rejestracja>

Korzystanie z usługi eBOK jest bezpłatne.

eBOK jest dostępny dla Użytkownika przez 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.

### **1. Odstąpienie od Regulaminu przez Użytkownika.**

Użytkownik ma prawo odstąpić od Regulaminu w terminie 14 dni od dnia jego zaakceptowania, bez podania przyczyn i bez ponoszenia kosztów z tego tytułu.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia, należy poinformować Administratora o odstąpieniu od Regulaminu w drodze jednostronnego oświadczenia w formie pisemnej, listem poleconym przesłanej na adres Administratora tj. Radomskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej „RADPEC” Spółka Akcyjna ul. Żelazna 7, 26-616 Radom.

Złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Regulaminu, o którym mowa powyżej, równoznaczne jest z rezygnacją z usług oferowanych przez eBOK. Powyższe nie stanowi rozwiązania Umowy ani innych Umów zawartych z Klientem.

### **2. Zmiany Regulaminu.**

Administrator uprawniony jest do zmiany Regulaminu z ważnych powodów, którymi są w szczególności: zmiany przepisów prawa, zmiany organizacyjne Administratora.

Zmiana Regulaminu obowiązuje Użytkownika z upływem 14 dni od dnia poinformowania o tym Użytkownika poprzez umieszczenie informacji w systemie eBOK, o ile w ciągu tego czasu Użytkownik nie złoży oświadczenia w formie pisemnej na adres Administratora o braku zgody na nową treść Regulaminu.

Złożenie oświadczenia o braku zgody na nową treść Regulaminu, równoznaczne jest z rezygnacją z usług oferowanych przez eBOK. Powyższe nie stanowi rozwiązania Umowy ani innych Umów zawartych z Klientem.

### **3. Pozostałe postanowienia.**

W przypadku rozwiązania Umowy sprzedaży ciepła, Użytkownik traci możliwość korzystania z usługi eBOK w terminie do 14 dni od dnia rozwiązania Umowy.

### **4. Wysyłanie drogą elektroniczną informacji handlowych.**

Użytkownik wyraża zgodę na otrzymywanie informacji handlowych w tym informacji o zmianie cen i stawek opłat wyłącznie w formie wiadomości elektronicznych udostępnianych przy pomocy eBOK.

Za dzień doręczenia Użytkownikowi informacji handlowych w tym wiadomości o zmianie cen i stawek opłat, uznawany będzie dzień jej udostępnienia w eBOK.

Otrzymywanie przez Użytkownika informacji handlowych w tym o zmianie cen i stawek opłat w formie wiadomości udostępnianych w eBOK nie wyłącza prawa Administratora do przesyłania w/w informacji w formie papierowej w sytuacji czasowego zawieszenia z przyczyn technicznych świadczenia usługi eBOK.

O udostępnieniu przez Administratora wiadomości w eBOK Użytkownik będzie informowany poprzez powiadomienie przesyłane na wskazany przez niego adres e-mail.

### **5. e-Faktura - zasady wystawiania, udostępniania i przesyłania faktur elektronicznych.**

Podstawą prawną wystawiania, udostępniania i przesyłania faktur, faktur korygujących w formie elektronicznej jest Ustawa z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz.U.2021.685).

Administrator wystawia i udostępnia faktury, faktury korygujące w formie elektronicznej, potwierdzając, że zapewnienie autentyczności pochodzenia faktury integralności jej treści i czytelność jest zgodne z wymogami określonymi w art. 106 m Ustawy o podatku od towarów i usług.

Utworzenie konta w eBOK dla Użytkownika korzystającego z przesyłania faktur w formie elektronicznej na podstawie zawartego z Radomskim Przedsiębiorstwem Energetyki Ciepłej „RADPEC” Spółka Akcyjna w Radomiu porozumienia jest jednoznaczne z uruchomieniem usługi e-Faktury w eBOK oraz zaprzestaniem świadczenia usługi, o której

mowa na podstawie w/w porozumienia. Założenie konta w eBOK jest jednoznaczne z natychmiastowym rozwiązaniem porozumienia .

e-Faktura będzie udostępniana w formacie pliku PDF (Portable Document Format).

Po uruchomieniu usługi e-Faktura, faktury będą wystawiane, udostępniane i przesyłane wyłącznie w formie elektronicznej.

Uruchomienie usługi e-Faktura nie wyłącza prawa Radomskiego Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej „RADPEC” Spółka Akcyjna do przesyłania faktur w formie papierowej w sytuacji czasowego zawieszenia z przyczyn technicznych świadczenia tej usługi.

e-Faktura będzie udostępniana za pośrednictwem serwisu eBOK po uprzednim zalogowaniu się w tym serwisie. Korzystanie z serwisu odbywa się na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie.

Za dzień doręczenia Użytkownikowi e-Faktury uznawany będzie dzień jej udostępnienia w eBOK.

O każdym udostępnieniu przez Administratora e-Faktury w eBOK, Użytkownik będzie informowany w ciągu 3 dni roboczych, poprzez powiadomienie przesyłane na wskazany przez niego adres e-mail.

e-Faktury, będą dostępne przez okres korzystania przez Użytkownika z serwisu eBOK.

### **III. Dostęp do systemu eBOK.**

Usługa eBOK jest dostępna pod adresem [www...](#) na wszystkich urządzeniach mobilnych i stacjonarnych z popularnymi systemami operacyjnymi tj. Windows, Linux, Android oraz iOS obsługującymi przeglądarki internetowe z dostępem do sieci Internet.

Uzyskanie statusu Użytkownika eBOK a tym samym dostępu do Konta Klienta w eBOK wiąże się ze złożeniem wniosku rejestracyjnego przez Klienta za pośrednictwem strony <https://ebok.radpec.com.pl/public/rejestracja> i kliknięciem we frazę „Zarejestruj się”.

UWAGA: W przypadku Zarządcy, który obsługuje kilku Klientów, podczas rejestracji należy wprowadzić nazwę podmiotu zarządzającego w polu „Nazwa nabywcy” oraz wykorzystać dane jednego z zarządzanych podmiotów.

Po złożeniu wniosku rejestracyjnego przez Klienta, na podany przez niego adres e-mail zostaje wysyłana wiadomość zawierająca informację o rejestracji w eBOK, instrukcję postępowania oraz odnośnik do potwierdzenia rejestracji. Od przyszłego użytkownika eBOK wymagane jest kliknięcie na odnośnik (link) znajdujący się w e-mailu w celu potwierdzenia działania skrzynki pocztowej oraz zgodności osoby zgłaszającej z podanym we wniosku adresem e-mail. Link ma ważność 72h.

Do czasu potwierdzenia adresu przez klienta wniosek ma status niezweryfikowany

Złożony wniosek podlega weryfikacji przez Administratora.

Po zakończeniu weryfikacji wniosku na adres e-mail zgodny z loginem aktywowanego konta zostaje wysłana wiadomość informująca Użytkownika, że konto jest gotowe do zalogowania.

Do systemu eBOK Użytkownik loguje się za pośrednictwem strony <https://ebok.radpec.com.pl/login>, na której wprowadza swój adres e-mail podany podczas procesu rejestracji oraz hasło do Konta utworzone przez Użytkownika w procesie rejestracji konta eBOK.

W przypadku problemów z logowaniem Klient może napisać zgłoszenie problemu na adres e-mail: [ebok@radpec.com.pl](mailto:ebok@radpec.com.pl).

Zgłoszenie musi zostać wysłane z adresu e-mail widniejącego we wniosku rejestracyjnym oraz zawierać niezbędne dane kontaktowe Klienta.

Rezygnacji z usługi eBOK dokonać można w formie oficjalnego pisma wysłanego na adres Administratora tj. Radomskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej „RADPEC” Spółka Akcyjna w Radomiu, ul. Żelazna 7; 26-616 Radom.

W przypadku rezygnacji z usługi eBOK lub rozwiązania umowy Klient traci możliwość dostępu do Konta.

Administrator nie ponosi odpowiedzialności za czasowy brak dostępu do eBOK z przyczyn technicznych tj. przerwy w dostawie prądu, awaria sprzętu komputerowego czy niesprawne urządzenia Klienta.

## **IV. Wnioski eBOK.**

Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta umożliwia zarejestrowanym Użytkownikom składanie wniosków adresowanych do Radomskiego Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej „RADPEC” Spółka Akcyjna, ul. Żelazna 7, 26-616 Radom.

Wnioski składane przez Użytkownika w eBOK mogą dotyczyć wyłącznie spraw określonych w zdefiniowanym przez Administratora „Rodzaju wniosku”.

Wnioski dotyczące spraw innych niż wynikające z dostępnego „Rodzaju wniosku” nie będą obsługiwane poprzez eBOK.

Użytkownik eBOK ma możliwość składania wniosków w sprawach innych niż wynikające ze zdefiniowanego przez Administratora „Rodzaju wniosku” w formie pisemnej, na adres Radomskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej „RADPEC” Spółka Akcyjna w Radomiu, ul. Żelazna 7; 26-616 Radom.

Status spraw obsługiwanych poprzez składane w eBOK wnioski oraz wszelkie informacje i odpowiedzi Administratora wynikające z treści złożonego przez Użytkownika wniosku dostępne są wyłącznie poprzez eBOK i nie będą potwierdzane w żadnej innej formie.

Administrator zobowiązuje się do archiwizacji w eBOK wniosków oraz przebiegu spraw rozpatrywanych przez Administratora.

## **V. Odpowiedzialność Administratora systemu eBOK.**

Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z nieodbierania przez Użytkownika wiadomości przesyłanych drogą mailową lub udostępnianych w eBOK przez Administratora,

Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia danych logowania przez osoby trzecie,

Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za skutki wniosków zrealizowanych za pomocą eBOK,

Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z nieuprawnionym wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem eBOK.

Administrator nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do eBOK wynikający z przyczyn niezależnych od Administratora,

Administrator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu braku aktualnych danych jakie Użytkownik powinien przekazać Administratorowi w celu poprawnego działania eBOK,

Administrator nie gwarantuje poprawności działania systemu eBOK i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu w przypadku nie spełnienia przez Użytkownika wymogów dotyczących zalecanej przeglądarki internetowej.

Informacje uzyskane za pośrednictwem eBOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez Administratora postanowień umów sprzedaży energii cieplnej a w szczególności błędnych rozliczeń,

Administrator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek skutki przerw w działaniu lub awarii systemu eBOK.

## **VI. Polityka prywatności**

Administratorem Państwa danych osobowych jest Radomskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej „RADPEC” Spółka Akcyjna z siedzibą w Radomiu, ul. Żelazna 7 zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy Lublin-Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000050068, NIP: 7960101620, numer telefonu 48 384-69-41 do 45 adres e-mail [radpec@radpec.com.pl](mailto:radpec@radpec.com.pl).

Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować w sprawach ochrony danych osobowych przez adres e-mail [iodo@radpec.com.pl](mailto:iodo@radpec.com.pl) lub pisemnie na adres siedziby Administratora.

Dane osobowe będą przetwarzane w celu zawarcia i realizacji umowy, w tym dochodzenia należności wynikających z umowy oraz obrony przed roszczeniami, utworzenia i działania



panelu obsługi klienta na stronie internetowej administratora. Dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji badań satysfakcji z usług świadczonych przez Spółkę.

Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest umowa (art. 6 ust. 1 b) Rozporządzenia o ochronie danych osobowych - RODO), wypełnienie obowiązków prawnych ciążących na Spółce w związku z art. 6 ust. 1 lit. c RODO oraz uzasadniony interes administratora (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO).

Obowiązek prawny ciążący na administratorze wynika z §7 ust. 2 w zw. z §6 ust. 1 i 2 Rozporządzenia ws. Rozporządzenie Ministra Gospodarki w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemów ciepłowniczych z dnia 15 stycznia 2007 r.

Państwa dane osobowe będą przekazywane operatorowi systemu informatycznego do obsługi klientów Spółki. Mogą być również przekazywane operatorom pocztowym, firmom kurierskim, kancelariom prawnym.

Państwa dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.

Przysługuje Państwu prawo do:

- żądania od administratora dostępu do Państwa danych osobowych;
- sprostowania danych osobowych;
- usunięcia danych osobowych;
- ograniczenia przetwarzania danych osobowych;
- wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania;
- przenoszenia danych;
- wniesienia skargi do organu nadzorczego.

Dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celu, dla którego zostały zebrane, jednak nie zostaną usunięte przed okresem przedawnienia roszczeń z umowy. Dane osobowe w związku z badaniem satysfakcji klienta będą przechowywane przez czas niezbędny do realizacji celu, nie później jednak niż do zakończenia obowiązywania umowy.

Podanie danych osobowych jest warunkiem zawarcia i realizacji umowy.

Są Państwo zobowiązani do podania danych osobowych, ponieważ bez nich nie moglibyśmy zawrzeć oraz realizować umowy.

Państwa dane osobowe nie podlegają podejmowaniu decyzji w sposób zautomatyzowany, w tym profilowaniu.

Inspektor Ochrony Danych Osobowych

Przemysław Krzemiński

[iodo@radpec.com.pl](mailto:iodo@radpec.com.pl)