

**ZGODA NA ZAŁOŻENIE PRZEZ OPEC KONTA W eBOK
ORAZ WYSTAWIANIE I UDOSTĘPNIANIE
FAKTUR ELEKTRONICZNYCH**



Dane rejestracyjne

Imię i nazwisko¹ / Nazwa²:			
Adres zamieszkania¹ / siedziby²:			
NIP²:		REGON²:	
Reprezentowany/a przez:			
Telefon kontaktowy:			
Adres e-mail:			

Na podstawie art. 106n ust. 1 ustawy z dnia 11 marca 2024 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. 2023 poz. 1570 z późn. zm.), **niniejszym wyrażam zgodę na:**

- 1 – założenie i prowadzenie konta w systemie eBOK (elektroniczne Biuro Obsługi Klienta),** umożliwiającego dostęp do informacji związanych z realizacją umów/usług.
- 2 – wystawianie i udostępnianie faktur w formie elektronicznej** oraz wysyłanie powiadomień na wskazany powyżej adres e-mail o wystawieniu i możliwości pobrania eFaktury.
- 3 – rezygnację z otrzymywania faktur w formie papierowej.**

Zgoda zostaje udzielona na czas nieokreślony i może być cofnięta w każdej chwili. Cofnięcie zgody staje się skuteczne wobec Operatora z chwilą dotarcia oświadczenia Klienta w sposób umożliwiający zapoznanie się z jego treścią.

„Oświadczam, że zapoznałam/em się z Regulaminem świadczenia usług eBOK i eFaktura w OPEC Sp. z o.o. w Gdyni, stanowiącym załącznik do niniejszego formularza, oraz akceptuję jego treść.

(data)

(czytelny podpis, pieczęć)

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG eBOK I eFAKTURA W OPEC SP. Z O.O. W GDYNI

Obowiązujący od dnia 15.12.2025 r.

(Regulamin zastępuje dotychczasowe regulaminy eBOK oraz eFaktura.)

I. Preambuła i definicje

1. Preambuła. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK) oraz usługi elektronicznej faktury (eFaktura) świadczonych przez Okręgowe Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. w Gdyni (dalej: **Operator**). Regulamin w szczególności reguluje zasady rejestracji i dostępu do indywidualnego konta Użytkownika w systemie eBOK oraz zasady wystawiania i udostępniania faktur w formie elektronicznej. Przed skorzystaniem z usług eBOK i eFaktura Klient zobowiązany jest zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu. **Akceptacja Regulaminu następuje przy pierwszym logowaniu do systemu eBOK i stanowi warunek aktywacji usług** (rozpoczęcie świadczenia usług następuje z chwilą pierwszego załączenia).

2. Definicje. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- Operator** – Okręgowe Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni, ul. Opata Hackiego 14, 81-213 Gdynia, wpisane do rejestru przedsiębiorców pod numerem KRS 0000047173, NIP 586-010-42-91, REGON 190563632, będące właścicielem i dostawcą usług eBOK i eFaktura.
- Klient** – podmiot (osoba fizyczna, prawna albo jednostka organizacyjna), który jest stroną co najmniej jednej umowy zawartej z Operatorem, w szczególności

umowy sprzedaży ciepła i świadczenia usługi przesyłowej i/lub innej umowy (np. eksploatacyjnej, najmu).

- Reprezentant Klienta** – upoważniony przedstawiciel Klienta wskazany jako osoba uprawniona do korzystania z eBOK (np. administrator wspólnoty mieszkaniowej).
- Użytkownik** – Klient lub Reprezentant Klienta, który dokonał rejestracji w systemie eBOK. Użytkownikiem eBOK może zostać każdy Klient lub jego Reprezentant, który zaakceptuje niniejszy Regulamin i pomyślnie przejdzie proces rejestracji.
- eBOK** – system internetowej obsługi Klienta, dostępny pod adresem <https://ebok.opecgdy.com.pl>, umożliwiający Klientom zdalny dostęp do informacji o zawartych z Operatorem umowach, rozliczeniach, fakturach, stanie konta itp., a także składanie zgłoszeń i korzystanie z innych usług świadczonych online.
- eFaktura** – dokument w formie elektronicznej (plik PDF), obejmujący m.in. fakturę VAT, korektę faktury VAT, rachunek, korektę rachunku, notę odsetkową lub jej korektę, wystawiany i udostępniany zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 11.03.2004 r. o podatku od towarów i usług. eFaktura w rozumieniu niniejszego Regulaminu traktowana jest na równi z fakturą papierową.
- Oświadczenie** – oświadczenie Klienta o akceptacji wystawiania i udostępniania faktur w formie na piśmie lub elektronicznej (zgoda na korzystanie z usługi eFaktura), oraz o odwołaniu tej zgody.

- **Login** – unikalny identyfikator (ciąg znaków) określony przez Użytkownika podczas rejestracji, wymagany do zalogowania się do systemu eBOK.
- **Hasło** – poufny ciąg znaków służący do uwierzytelnienia Użytkownika przy logowaniu do eBOK. Hasło tworzy Użytkownik. Użytkownik zobowiązany jest zachować hasło w tajemnicy.
- **RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 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 oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

II. Usługa eBOK – rejestracja, dostęp i zasady korzystania

1. Zakres usługi. eBOK jest internetowym serwisem umożliwiającym Klientom dostęp do wybranych usług i informacji związanych z realizacją umów z Operatorem. Funkcjonowanie i rozwój eBOK nadzoruje Operator, który może w każdym czasie modyfikować zakres dostępnych funkcjonalności lub dodawać nowe usługi świadczone za pośrednictwem eBOK. Korzystanie z usług eBOK możliwe jest wyłącznie po zalogowaniu się Użytkownika na konto przy użyciu poprawnego Loginu i Hasła. Wybrane operacje wykonywane przez zalogowanego Użytkownika w eBOK, w szczególności dotyczące zmian danych, pobrania dokumentów oraz czynności związanych z bezpieczeństwem konta (np. zmiana hasła), są rejestrowane w systemie (zapisywane w logach operacji).

2. Rejestracja konta Użytkownika. Rejestracja w eBOK może nastąpić na dwa sposoby:

- Rejestracja online** – samodzielnie przez Klienta poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego dostępnego na stronie eBOK. W trakcie rejestracji Klient podaje wymagane dane identyfikacyjne i kontaktowe, w tym adres e-mail, oraz tworzy swój Login i Hasło.
- Rejestracja** przez pracownika OPEC/ Operatora, w szczególności:
 - w trakcie podpisywania umowy z Klientem, gdy konto eBOK zakładane jest równocześnie z zawarciem umowy,
 - na podstawie pisemnego oświadczenia Klienta o uruchomieniu usługi eBOK,
 - na podstawie pisemnego oświadczenia Klienta o uruchomieniu usługi eFaktura, jeżeli konto eBOK nie zostało wcześniej aktywowane,
 - osobiście w Biurze Obsługi Klienta, po weryfikacji tożsamości Klienta lub jego Reprezentanta.

Login do konta eBOK ustala samodzielnie Użytkownik w procesie rejestracji. **Pracownik OPEC** może przekazać Użytkownikowi jedynie **tymczasowe hasło startowe**. Przy pierwszym logowaniu Użytkownik zobowiązany jest zmienić tymczasowe hasło na własne oraz zapamiętać ustalony przez siebie Login.

W każdym przypadku warunkiem korzystania z usług eBOK i eFaktura jest akceptacja niniejszego Regulaminu przez Klienta.

W ramach jednego Klienta i jednego adresu e-mail może istnieć tylko jedno konto w systemie eBOK. Po dokonaniu rejestracji samodzielnie online klient otrzymuje na podany adres e-mail wiadomość zawierającą link aktywacyjny do konta. **Aktywacja konta następuje z chwilą pierwszego zalogowania się do eBOK.**

3. Warunki techniczne. Korzystanie z eBOK wymaga posiadania urządzenia z dostępem do Internetu oraz przeglądarki internetowej obsługującej szyfrowane połączenia SSL. Zalecane jest korzystanie z aktualnej wersji jednej z popularnych przeglądarek (np. Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari lub Opera). Usługa eBOK jest świadczona 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, z wyjątkiem przerw technicznych. **Operator zastrzega sobie prawo do czasowego wstrzymania działania eBOK** w związku z koniecznością przeprowadzenia prac serwisowych, konserwacji systemu lub aktualizacji oprogramowania. Operator dołoży starań, aby planowane przerwy techniczne odbywały się w godzinach najmniejszego obciążenia systemu i aby poinformować Użytkowników o dłuższych przerwach z odpowiednim wyprzedzeniem.

4. Koszty. Korzystanie z eBOK jest dla Klienta bezpłatne. Klient ponosi natomiast we własnym zakresie koszty dostępu do sieci Internet (według taryfy swojego dostawcy Internetu) oraz ewentualne koszty utrzymania sprzętu i oprogramowania niezbędnego do korzystania z eBOK. W przypadku korzystania przez Klienta z dodatkowych usług dostępnych w eBOK, w szczególności z płatności elektronicznych realizowanych za pośrednictwem zewnętrznych operatorów (np. AutoPay), mogą być naliczane opłaty zgodnie z regulaminem i taryfą danego operatora płatności. Operator eBOK nie pobiera od Klienta żadnych dodatkowych opłat z tytułu korzystania z eBOK.

5. Kontakt i pomoc. Wszelkie pytania lub problemy techniczne związane z działaniem eBOK Użytkownik może zgłaszać Operatorowi za pośrednictwem udostępnionego formularza kontaktowego w eBOK lub inną wskazaną przez Operatora drogą (np. infolinia, e-mail). Odpowiedzi na zgłoszenia i reklamacje udzielane będą bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminach przewidzianych przepisami prawa dla rozpatrywania reklamacji.

III. Usługa eFaktura – aktywacja i warunki korzystania

1. Charakterystyka usługi. Usługa eFaktura polega na elektronicznym wystawianiu i udostępnianiu Klientowi przez Operatora faktur oraz powiadamianiu Klienta (drogą e-mail) o wystawieniu i możliwości pobrania eFaktury. eFaktura zastępuje tradycyjną fakturę papierową – udostępnienie Klientowi faktury w formie elektronicznej jest równoznaczne z dostarczeniem faktury w formie papierowej. Z chwilą aktywacji usługi eFaktura Klient rezygnuje z otrzymywania faktur w formie papierowej. Operator zachowuje jednak prawo do wystawiania i wysyłania faktur papierowych w sytuacjach wyjątkowych, w szczególności gdy z przyczyn technicznych wystawienie lub doręczenie eFaktury nie jest możliwe (np. awarie systemu, przerwy w dostępie do Internetu itp.).

2. Warunki aktywacji eFaktury. Warunkiem korzystania z eFaktury jest spełnienie przez Klienta łącznie poniższych wymogów:

- posiadanie aktywnego konta Użytkownika w eBOK (aktywowana usługa eBOK);
- dostęp do urządzenia z dostępem do Internetu oraz przeglądarką internetową umożliwiającą korzystanie z serwisu eBOK (wymagania techniczne jak dla usługi eBOK);
- zapoznanie się z niniejszym Regulaminem i akceptacja jego postanowień;
- posiadanie zainstalowanego oprogramowania do odczytu plików PDF (niezbędne do otwierania pobranych eFaktur);

- złożenie **Oświadczenia** o wyrażeniu zgody na wystawianie i udostępnianie faktur w formie elektronicznej (aktywacja usługi eFaktura);
- podanie aktualnego adresu e-mail, na który mają być wysyłane powiadomienia o wystawieniu i udostępnieniu eFaktury.

3. Sposoby wyrażenia zgody (złożenia Oświadczenia). Klient może aktywować usługę eFaktura, tj. złożyć Oświadczenie o zgodzie na otrzymywanie faktur elektronicznych, w jeden z następujących sposobów:

- Przez eBOK** – logując się na swoje konto eBOK i wypełniając odpowiedni formularz lub zgłoszenie dotyczące eFaktury (np. w zakładce „Zgłoszenia” w systemie). Klient wskazuje adres e-mail do wysyłania powiadomień o nowych fakturach oraz akceptuje niniejszy Regulamin (o ile nie został on wcześniej zaakceptowany).
- Osobiście** – składając pisemne Oświadczenie w Biurze Obsługi Klienta Operatora (ul. Opata Hackiego 14, Gdynia). Oświadczenie musi być podpisane przez Klienta lub osobę upoważnioną do reprezentacji Klienta.
- Za pomocą korespondencji elektronicznej** – wysyłając z własnego adresu e-mail (podanego uprzednio Operatorowi w umowie lub zarejestrowanego w systemie) wiadomość do Operatora, w której Klient wyraża zgodę na wystawianie i przysyłanie faktur w formie elektronicznej. W takim przypadku Operator zakłada Klientowi konto eBOK (jeśli nie zostało utworzone), a uruchomienie usługi eFaktura następuje dopiero po akceptacji niniejszego Regulaminu – akceptacja ta może być dokonana przy pierwszym logowaniu do eBOK lub inną udostępnioną drogą elektroniczną.

4. Moment aktywacji usługi. Operator rozpocznie wystawianie i udostępnianie Klientowi eFaktur nie wcześniej niż po skutecznym złożeniu przez Klienta Oświadczenia i akceptacji niniejszego Regulaminu. Usługa zostanie uruchomiona w pierwszym dniu roboczym po akceptacji Regulaminu i zgody na eFakturę. Jeśli zgoda zostanie aktywowana po 20 dniu miesiąca, Operator może wystawić jeszcze faktury papierowe za bieżący okres rozliczeniowy lub za sprzedaż pozostałą do rozliczenia przed pełnym uruchomieniem usługi eFaktura. Wszystkie kolejne faktury, po zakończeniu tego okresu przejściowego, będą udostępniane wyłącznie w formie elektronicznej. Operator nie ma obowiązku odrębnego informowania Klienta o aktywacji usługi eFaktura. Obowiązek zapoznania się z Regulaminem i potwierdzenia jego akceptacji spoczywa na Kliencie.

5. Klient zgłaszający w ramach umowy sprzedaży ciepła i świadczenia usługi przesyłowej więcej niż jedno miejsce rozliczenia (adres dostawy), wyraża zgodę na eFakturę na wszystkie miejsca rozliczenia (adresy dostawy) objęte umową. Jednocześnie wyraża zgodę na eFakturę dla wszystkich dołączanych w przyszłości miejsc rozliczenia (adresów dostawy).

6. Aktywacja usługi eFaktura przez Klienta następuje w formie pisemnej lub elektronicznej i ma charakter jednorazowy i obowiązuje w odniesieniu do wszystkich umów wiążących Klienta z OPEC Sp. z o.o. w chwili aktywacji, jak również będzie automatycznie rozciągać się na każdą kolejną umowę zawartą w przyszłości z tym samym Klientem. Oznacza to, że po jednorazowym wyrażeniu zgody na eFakturę każda faktura dotycząca dowolnej obecnej lub przyszłej umowy z danym Klientem będzie mu udostępniana w formie elektronicznej, bez potrzeby odrębnego wyrażania zgody dla każdej z tych umów.

7. Udostępnianie i przechowywanie faktur. eFaktury wystawione dla Klienta udostępniane są w serwisie eBOK w sposób umożliwiający ich podgląd, pobranie oraz wydruk. Operator zapewnia dostępność każdej eFaktury w systemie przez okres co najmniej 12 miesięcy od daty jej wystawienia. **Klient zobowiązany jest samodzielnie przechowywać otrzymane eFaktury** (np. pobrać plik i zapisać lokalnie lub wydrukować) przez okres wymagany przepisami prawa podatkowego. Terminy płatności należności wynikających z faktur są każdorazowo wskazane na eFakturze i obowiązują tak samo jak w przypadku faktur papierowych.

8. Dezaktywacja eFaktury (rezygnacja z faktury elektronicznej). Klient, który ma aktywną usługę eFaktura, może w dowolnym momencie z niej zrezygnować, odwołując uprzednio wyrażoną zgodę. Rezygnacja (wycofanie Oświadczenia) może dotyczyć wszystkich umów Klienta lub tylko wybranej umowy:

- Rezygnacja z eFaktury dla wszystkich umów** – następuje poprzez złożenie Oświadczenia o wycofaniu zgody na otrzymywanie faktur elektronicznych (w Biurze Obsługi Klienta, listownie lub z e-mail wskazanego w usłudze przez Użytkownika).
- Rezygnacja dla wybranych umów** – następuje poprzez wskazanie Operatorowi (pisemnie lub w formie elektronicznej) konkretnej umowy (poprzez podanie jej numeru), dla której Klient życzy sobie przywrócenia faktur papierowych. Brak zgody na eFakturę w odniesieniu do danej umowy skutkuje **doręczaniem faktur dla tej umowy ponownie w formie papierowej od najbliższego możliwego cyklu rozliczeniowego**. Korzystanie z eFaktury w zakresie pozostałych umów Klienta pozostaje w mocy.

Wycofanie zgody na eFakturę (całkowite lub częściowe) nie wiąże się z żadnymi opłatami ani sankcjami ze strony Operatora. Ponowna aktywacja usługi eFaktura po rezygnacji jest możliwa w dowolnym czasie – wymaga jednak ponownego złożenia Oświadczenia i spełnienia warunków aktywacji (analogicznie jak przy pierwszej aktywacji).

IV. Zasady dostarczania eFaktur

1. Powiadomienia e-mail. Każdorazowo po udostępnieniu nowej eFaktury Operator wysyła na adres e-mail wskazany przez Klienta w Oświadczeniu informację o wystawieniu faktury i możliwości jej pobrania w eBOK. Powiadomienia e-mail wysyłane są z adresu elektronicznego efaktura@opecgdynia.com.pl lub innego wskazanego przez Operatora (adres typu „no-reply”). Wiadomości te mają charakter informacyjny i nie wymagają od Klienta odpowiadania na nie.

2. Chwila doręczenia. Doręczenie eFaktury uważa się za dokonane z chwilą umieszczenia dokumentu w systemie eBOK w sposób umożliwiający Klientowi zapoznanie się z jego treścią. Wysłanie powiadomienia e-mail na ostatni podany przez Klienta adres poczty elektronicznej ma jedynie charakter informacyjny i nie stanowi warunku skutecznego doręczenia faktury.

3. Brak powiadomienia a obowiązki Klienta. Nieotrzymanie przez Klienta wiadomości e-mail z powiadomieniem o wystawieniu eFaktury **nie zwalnia go z obowiązku terminowego opłacenia faktury ani z obowiązku odebrania/odczytania eFaktury poprzez eBOK**. Klient powinien regularnie

logować się do eBOK i sprawdzać, czy została wystawiona nowa faktura, zwłaszcza w sytuacji gdy spodziewa się faktury, a nie otrzymał powiadomienia e-mail. Ryzyko związane z ewentualnymi problemami w dostarczeniu powiadomienia (np. awaria skrzynki pocztowej Klienta, filtr antyspamowy itp.) obciąża Klienta.

- 4. Zmiana adresu e-mail.** Klient zobowiązany jest informować Operatora o każdej zmianie adresu e-mail przeznaczonego do otrzymywania powiadomień o eFakturach. Zmiany adresu e-mail Klient może dokonać: (a) dokonując zgłoszenia zmiany danych w eBOK: Zgłoszenia -> Rejestruj nowe zgłoszenie -> Zmiana danych kontaktowych lub (b) składając na piśmie oświadczenie o zmianie adresu do doręczeń eFaktur (w Biurze Obsługi Klienta, listownie lub z e-mail wskazanego w usłudze przez Użytkownika). **W przypadku niedokonania takiego powiadomienia, wysyłka powiadomienia nadotychczasowy (stary) adres e-mail uważana jest za prawidłowo doręczoną.**

V. Obowiązki Użytkownika

- 1. Prawidłowe dane i aktualizacja.** Klient zobowiązany jest podać prawdziwe i aktualne dane podczas rejestracji w eBOK oraz składania Oświadczenia do eFaktury. **Użytkownik ma obowiązek bieżącej aktualizacji swoich danych kontaktowych**, w szczególności adresu e-mail i adresu korespondencyjnego, każdorazowo w razie zmiany tych danych. Aktualizacji danych można dokonać za pośrednictwem odpowiedniej funkcjonalności systemu eBOK (np. sekcja Zgłoszenia -> Rejestruj nowe zgłoszenie -> Zmiana danych kontaktowych) lub w inny sposób wskazany przez Operatora (np. pisemnie w BOK). Zgłoszenia zmian danych identyfikacyjnych lub kontaktowych dokonane za pośrednictwem konta eBOK są równoznaczne ze złożeniem pisemnego oświadczenia przez Klienta i wywołują takie same skutki prawne. Operator przyjmuje je za skuteczne niezależnie od tego, czy zalogowany Użytkownik (np. Reprezentant Klienta) posiadał odrębne umocowanie do dokonywania zmian danych umownych. W przypadku stwierdzenia przez Operatora błędów aktualnych danych kontaktowych Użytkownika (np. niedziałający adres e-mail), Operator ma prawo **czasowo zawiesić świadczenie usług eBOK oraz eFaktura** dla tego Użytkownika do czasu podania aktualnych i prawidłowych danych.

- 2. Bezpieczeństwo dostępu.** Użytkownik zobowiązany jest zachować w tajemnicy swoje dane logowania do eBOK (Login i Hasło) oraz należycie je zabezpieczać przed dostępem osób trzecich. **Nie wolno udostępniać swojego konta eBOK innym osobom** ani dopuszczać, by nieuprawnione osoby poznały Hasło. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie działania i operacje wykonane w eBOK przez osoby, które weszły w posiadanie jego Loginu lub Hasła wskutek niedochowania przez Użytkownika należytej staranności w zakresie ich ochrony.

- 3. Zasady korzystania.** Użytkownik zobowiązuje się korzystać z eBOK wyłącznie zgodnie z obowiązującym prawem, postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz dobrymi obyczajami. Niedopuszczalne jest wykorzystywanie eBOK do działań naruszających prawa osób trzecich, wprowadzania złośliwego oprogramowania, podejmowania prób nieautoryzowanego dostępu do zasobów systemu itp. W przypadku stwierdzenia takich działań Operator ma prawo zastosować środki opisane w pkt VII.4 Regulaminu (zawieszenie lub likwidacja konta).

- 4. Odbiór korespondencji.** Użytkownik jest zobowiązany do regularnego odbierania i czytania wiadomości oraz powiadomień wysyłanych przez Operatora na wskazany adres e-mail. Dotyczy to w szczególności powiadomień o wystawieniu eFaktur oraz informacji o zmianach Regulaminu lub innych komunikatów systemowych. Zaniedbanie tego obowiązku może skutkować przeoczeniem istotnych informacji, za co Operator nie ponosi odpowiedzialności, jeśli wysłał informacje na prawidłowy, podany przez Klienta adres. W przypadku stwierdzenia, że powiadomienia wpływają na nieprawidłowy adres e-mail lub nie są otrzymywane, Klient powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt Operatorowi w celu weryfikacji i aktualizacji danych kontaktowych.

- 5. Przechowywanie dokumentów.** Użytkownik zobowiązany jest przechowywać otrzymane eFaktury (np. zapisane pliki PDF lub wydruki) przez okres wymagany przepisami prawa podatkowego. Operator zapewnia dostęp do eFaktur w eBOK przez 12 miesięcy od wystawienia, jednak po tym okresie odpowiedzialność za archiwizację faktur spoczywa na Kliencie.

- 6. Wymagania sprzętowe.** Użytkownik powinien dysponować odpowiednim sprzętem i oprogramowaniem umożliwiającym korzystanie z eBOK oraz odbiór eFaktur. W szczególności Klient zapewnia we własnym zakresie dostęp do Internetu, komputer lub inne urządzenie z aktualnym systemem i przeglądarką internetową oraz program do otwierania plików PDF. Brak spełnienia tych wymagań przez Klienta może uniemożliwić lub utrudnić korzystanie z usług, za co Operator nie ponosi odpowiedzialności.

VI. Odpowiedzialność stron

- 1. Odpowiedzialność Użytkownika.** Użytkownik ponosi odpowiedzialność za skutki wynikłe z niewłaściwego korzystania z eBOK oraz eFaktury, w tym za działania sprzeczne z Regulaminem lub przepisami prawa. W szczególności pełną odpowiedzialność ponosi Klient za skutki udostępnienia swojego Loginu i Hasła osobom nieuprawnionym. Operator nie odpowiada za szkody spowodowane działaniami osób trzecich, które uzyskały dostęp do konta Użytkownika wskutek zaniedbania po stronie Użytkownika w zakresie ochrony danych logowania. Ponadto Klient przyjmuje do wiadomości, że brak aktualizacji danych kontaktowych lub nieregularne odbieranie korespondencji elektronicznej może skutkować negatywnymi konsekwencjami (np. brak wiedzy o wystawieniu faktury lub zmianie Regulaminu), za które Operator nie ponosi odpowiedzialności, o ile dolożył on należytej staranności w przekazaniu informacji na ostatnio podane dane Klienta.

- 2. Odpowiedzialność Operatora.** Operator zobowiązuje się do świadczenia usług eBOK i eFaktura z należytą starannością. Odpowiada on za prawidłowe funkcjonowanie systemu eBOK w zakresie leżącym po stronie Operatora. Operator nie ponosi jednak odpowiedzialności za przerwy lub zakłócenia w funkcjonowaniu usług wynikłe z przyczyn od niego niezależnych, w szczególności spowodowane siłą wyższą, awarią łączy telekomunikacyjnych, działaniami lub zaniechaniem osób trzecich (np. dostawców Internetu) lub niekompatybilnością sprzętu lub oprogramowania Użytkownika z wymaganiami systemu. **Operator nie odpowiada za ewentualne szkody powstałe po stronie Klienta wskutek opóźnionego odczytania**

eFaktury lub innych informacji, jeżeli wynikały one z braku dopełnienia przez Klienta obowiązków opisanych w pkt VI (np. aktualizacji adresu e-mail lub regularnego sprawdzania korespondencji).

- 3. Reklamacje.** Wszelkie reklamacje dotyczące działania usług eBOK lub eFaktura Użytkownik może zgłaszać Operatorowi w formie elektronicznej (np. poprzez formularz zgłoszeniowy w eBOK) albo pisemnej. Zaleca się, aby reklamacja zawierała opis problemu oraz dane identyfikujące Użytkownika (np. imię i nazwisko lub nazwę Klienta, Login, adres e-mail). Operator rozpatruje reklamacje niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania, a odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej (listownie lub mailowo) zgodnie z danymi kontaktowymi Użytkownika. Złożenie reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowego wywiązywania się z zobowiązań wobec Operatora (np. zapłaty za dostarczone ciepło), chyba że przepisy prawa stanowią inaczej.

VII. Zmiana Regulaminu i rezygnacja z usług

- 1. Zmiana Regulaminu przez Operatora.** Operator zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu w każdym czasie, z ważnych przyczyn prawnych lub organizacyjnych lub w razie zmiany zakresu świadczonych usług. O planowanej zmianie Regulaminu oraz dacie wejścia w życie nowej treści Regulaminu Operator poinformuje wszystkich aktywnych Użytkowników poprzez komunikat w systemie eBOK. Informacja o zmianie zostanie przekazana z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem. **Zmiany Regulaminu wiąza Użytkownika, o ile nie zrezygnuje on z usług przed datą wejścia zmian w życie.** Zmiana treści Regulaminu nie wymaga odrębnej akceptacji czy podpisu Użytkownika. W przypadku braku akceptacji zmian Klient ma prawo zrezygnować z usług, zgodnie z pkt VII.2 poniżej.

- 2. Rezygnacja przez Użytkownika.** Użytkownik ma prawo do rezygnacji z korzystania z usługi eBOK (a tym samym także z usługi eFaktura) w dowolnym momencie, w szczególności w przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu. Rezygnacja wymaga złożenia Operatorowi na piśmie oświadczenia o wypowiedzeniu korzystania z eBOK (np. w formie pisma wysłanego pocztą lub złożonego w BOK). Operator zaprzestanie świadczenia usług z pierwszym dniem roboczym następującym po dniu otrzymania oświadczenia o rezygnacji (chyba że w oświadczeniu wskazano późniejszą datę rozwiązania). Z chwilą rezygnacji z usługi eBOK konto Użytkownika zostanie dezaktywowane, a dostęp do serwisu eBOK oraz wszystkich eFaktur zostanie zablokowany. Rezygnacja z eBOK oznacza równocześnie rezygnację z usługi eFaktura.

- 3. Wypowiedzenie lub rozwiązanie umowy.** Jeżeli Klient wypowiada lub rozwiązuje wszystkie umowy z Operatorem (np. zakończenie dostarczania ciepła), **konto eBOK pozostaje aktywne do czasu samodzielnej rezygnacji przez Użytkownika.** Oznacza to, że po ustaniu ostatniej umowy Użytkownik nadal ma dostęp do swojego konta (np. w celu pobrania historii rozliczeń), dopóki nie złoży rezygnacji z eBOK albo dopóki Operator nie zakończy świadczenia usługi eBOK odgórnie.

- 4. Zakończenie lub zawieszenie usług przez Operatora.** Operator ma prawo do zakończenia świadczenia usługi eBOK i/lub eFaktura w każdym czasie (zaprzestania oferowania tych usług), **bez podania przyczyny**, po uprzednim poinformowaniu Klientów z odpowiednim wyprzedzeniem (np. w formie komunikatu w eBOK, mailowo lub pisemnie). Operator zastrzega sobie również możliwość czasowego zawieszenia świadczenia usług (lub poszczególnych ich funkcjonalności) w razie stwierdzenia naruszenia przez Użytkownika postanowień Regulaminu bądź przepisów prawa. W szczególności Operator może **niezwłocznie zawiesić lub zamknąć konto Użytkownika** w przypadku:

- wykorzystywania eBOK w sposób niezgodny z Regulaminem,
- wykorzystywania eBOK do celów sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami. O takiej decyzji Operator powiadomi Użytkownika, wysyłając stosowną informację na ostatni podany przez Użytkownika adres e-mail lub listownie na adres korespondencyjny (jeśli dostępny).

VIII. Ochrona danych osobowych (RODO)

- 1. Administrator danych.** Administratorem danych osobowych Użytkowników jest **Okręgowe Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni, ul. Opata Hackiego 14, 81-213 Gdynia** (Operator). Wszelkie informacje, które Użytkownik podaje w procesie rejestracji w eBOK lub korzystania z usług eBOK/eFaktura, są przetwarzane przez Operatora zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym zgodnie z RODO.

- 2. Cele i zakres przetwarzania.** Dane osobowe Użytkowników przetwarzane są w celu świadczenia usług eBOK i eFaktura, realizacji zawartych umów z Operatorem (np. umowy sprzedaży ciepła) oraz wypełniania obowiązków prawnych ciążących na Administratorsze. Zakres zbieranych danych ogranicza się do tego, co niezbędne do świadczenia tych usług (m.in. dane identyfikacyjne, kontaktowe, informacje o umowach i płatnościach). Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do korzystania z usług objętych niniejszym Regulaminem.

- 3. Prawa osoby, której dane dotyczą.** Użytkownikowi, jako osobie, której dane są przetwarzane, przysługują prawa wynikające z RODO: prawo dostępu do treści swoich danych, sprostowania (poprawiania) danych, usunięcia danych, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, a także prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych. W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych Użytkownika jest zgoda (np. zgoda na eFaktury), Użytkownik ma prawo tę zgodę w każdej chwili wycofać, co jednak nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed cofnięciem zgody.

- 4. Informacje o przetwarzaniu.** Szczegółowe informacje o zasadach przetwarzania danych osobowych Użytkownika przez Operatora (tzw. obowiązek informacyjny RODO) są udostępniane Użytkownikowi przy rejestracji oraz dostępne w Serwisie eBOK i na stronie internetowej Operatora. **Akceptacja niniejszego Regulaminu stanowi jednocześnie potwierdzenie zapoznania się przez Użytkownika z informacjami o przetwarzaniu jego danych osobowych** w związku ze świadczeniem usług eBOK/eFaktura. W przypadku pytań dotyczących przetwarzania danych osobowych lub realizacji praw, o których mowa powyżej, Użytkownik może kontaktować się z wyznaczonym Inspektorem Ochrony Danych (jeśli został powołany) lub z Operatorem bezpośrednio (dane kontaktowe dostępne na stronie Operatora).

IX. Postanowienia końcowe

- 1. Zakres obowiązywania.** Niniejszy Regulamin obowiązuje wszystkich Użytkowników usług eBOK i eFaktura, którzy zaakceptowali jego treść. Akceptacja Regulaminu następuje jednorazowo przy pierwszym logowaniu do systemu eBOK (lub podczas aktywacji usługi eFaktura) i dotyczy obu usług łącznie. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej eBOK oraz na oficjalnej stronie Operatora, a także w Biurze Obsługi Klienta Operatora.
- 2. Przepisy właściwe.** W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym przepisy Kodeksu cywilnego oraz odpowiednie przepisy ustawy z dnia 11.03.2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz.U. 2011 nr 177 poz. 1054 ze zm.). Postanowienia Regulaminu należy interpretować w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami – w razie sprzeczności pierwszeństwo mają przepisy bezwzględnie obowiązujące.

- 3. Rozstrzyganie sporów.** Ewentualne spory powstałe na tle obowiązywania lub interpretacji niniejszego Regulaminu lub w związku ze świadczeniem usług eBOK/eFaktura będą rozstrzygane przez właściwe rzeczowo i miejscowo sądy powszechne. Użytkownik będący konsumentem ma również możliwość skorzystania z pozasądowych metod rozstrzygania sporów i dochodzenia roszczeń (np. mediacja, sąd polubowny przy UOKiK), na zasadach określonych odrębnymi przepisami.
- 4. Wejście w życie Regulaminu.** Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem publikacji. Zastępuje on dotychczas obowiązujące dokumenty: **Regulamin korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta OPEC Sp. z o.o. oraz Regulamin wystawiania i udostępniania faktur w formie elektronicznej OPEC Sp. z o.o.** Użytkownicy, którzy przed dniem wejścia w życie niniejszego Regulaminu korzystali z eBOK lub eFaktury na podstawie poprzednich regulaminów, z chwilą akceptacji nowego Regulaminu podlegają jego postanowieniom. W przypadku braku akceptacji nowego Regulaminu dalsze korzystanie z usług eBOK i eFaktura będzie niemożliwe (konto Użytkownika może zostać dezaktywowane).

1 – dotyczy osoby fizycznej występującej we własnym imieniu.

2 – dotyczy osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną.