



## Regulamin serwisu eBOK Ciepło

### § 1 Postanowienia wstępne

1. Niniejszy Regulamin Serwisu eBOK Ciepło (zwany dalej Regulaminem) określa zakres, zasady i rodzaj świadczenia usług drogą elektroniczną przez TAURON Ciepło sp. z o.o. oraz warunki udostępniania i korzystania z systemu teleinformatycznego obsługującego Serwis eBOK Ciepło.
2. Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U.2017.1219 z późn. zm.) bądź innego aktu prawnego wydanego w jego miejsce.
3. Wyrażenie zgody na postanowienia Regulaminu Serwisu eBOK Ciepło jest równoznaczne z potwierdzeniem zapoznania się z treścią niniejszego Regulaminu oraz akceptacją jego warunków. Akceptacja postanowień Regulaminu nie wymaga zawierania odrębnej umowy.
4. Pojęcia użyte w Regulaminie oznaczają:
  - a) Prawo telekomunikacyjne – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U.2018.1954 z późn. zm. ) bądź inny akt prawny wydany w jego zastępstwie.
  - b) Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną – ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (t.j. Dz.U.2017.1219 z późn. zm.) bądź inny akt prawny wydany w jego miejsce.
  - c) 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 urządzenia końcowego w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego.
  - d) 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.
  - e) Środki komunikacji elektronicznej – rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość przy wykorzystaniu transmisji danych między systemami teleinformatycznymi, a w szczególności pocztę elektroniczną.
  - f) TAURON lub TC - TAURON Ciepło spółka z ograniczoną odpowiedzialnością ul. Grażyńskiego 49, 40-126 Katowice wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego Wydział Gospodarczy Sądu Rejonowego Katowice-Wschód pod Nr 0000396345 -, posiadająca NIP 9542732017,
  - g) Klient Indywidualny – konsument pobierający od TC energię ciepłą lub elektryczną na własny użytek w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym oraz w obiektach związanych z prowadzeniem gospodarstwa domowego, osoba fizyczna nieprowadząca działalności gospodarczej, która zawarła umowę sprzedaży ciepła, umowę dotyczącą energii elektrycznej lub umowę kompleksową dostawy ciepła.
  - h) Klient Instytucjonalny – osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej albo osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą bądź inny podmiot prowadzący działalność gospodarczą, który zawarł umowę sprzedaży

ciepła, umowę dotyczącą energii elektrycznej lub umowę kompleksową dostawy ciepła z TC.

- i) Klient – Klient Indywidualny lub Klient Instytucjonalny.
- j) Reprezentant Klienta – upoważniony przedstawiciel Klienta wskazany jako osoba uprawniona do korzystania z Serwisu eBOK Ciepło.
- k) Użytkownik – Klient lub Reprezentant Klienta zarejestrowany w Serwisie eBOK Ciepło. Użytkownikiem eBOK Ciepło może zostać każdy Klient lub Reprezentant Klienta, który zaakceptuje niniejszy Regulamin.
- l) Serwis eBOK Ciepło – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne pod adresem <https://ebok.tauron-cieplo.pl>
- m) Przeglądarka internetowa – program komputerowy umożliwiający przeglądanie dokumentów w standardzie HTML.
- n) Login – adres e-mail umożliwiający dostęp Klientowi do Serwisu eBOK Ciepło.
- o) Hasło – ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie logowania w Serwisie eBOK Ciepło.
- p) Umowa – umowa sprzedaży ciepła, umowa kompleksowa dostawy ciepła lub umowa dotycząca energii elektrycznej zawarta przez Klienta z TAURON Ciepło sp. z o.o.

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

1. Aktualny i pełny zakres usług w ramach Serwisu eBOK Ciepło oferowanych Klientowi zawarty jest w Instrukcji użytkownika, która stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu. Instrukcja użytkownika Serwisu eBOK Ciepło jest dostępna pod linkiem: [https://www.tauron-cieplo.pl/-/media/offer-documents/cieplo/ebok-dokumenty/instrukcja\\_ebok.ashx](https://www.tauron-cieplo.pl/-/media/offer-documents/cieplo/ebok-dokumenty/instrukcja_ebok.ashx)
2. Zakres usług aktywnych dla użytkownika w zakresie jego uprawnień dostępny jest po zalogowaniu się do Serwisu eBOK Ciepło.
3. Zakres funkcjonalny usług w ramach Serwisu eBOK Ciepło może ulegać zmianom, na podstawie zmian w Instrukcji użytkownika.
4. Serwis eBOK Ciepło dostępny jest dla Klienta, Reprezentanta Klienta jako konto główne. Na wniosek Klienta, Reprezentanta Klienta do konta głównego mogą być dodawani inni Klienci, wyłącznie jako pomioty podrzędne.
5. Podmioty zarządzające wspólnotami mieszkaniowymi korzystając z Serwisu eBOK Ciepło uprawnione są do dodawania klientów podrzędnych. Wniosek o dodanie klientów podrzędnych znajduje się pod linkiem [https://www.tauron-cieplo.pl/-/media/offer-documents/cieplo/ebok-dokumenty/wniosek\\_klienta\\_inny\\_odbiorca.ashx](https://www.tauron-cieplo.pl/-/media/offer-documents/cieplo/ebok-dokumenty/wniosek_klienta_inny_odbiorca.ashx)

## **§ 3 Warunki przystąpienia oraz rezygnacji z Serwisu eBOK Ciepło**

1. Warunkiem koniecznym skorzystania z usług oferowanych Klientowi za pomocą Serwisu eBOK Ciepło jest akceptacja niniejszego Regulaminu.
2. Klient zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu.
3. Klient zakłada w Serwisie eBOK Ciepło konto bezterminowo poprzez akceptację Regulaminu i zarejestrowanie w Serwisie eBOK Ciepło.
4. W trakcie rejestracji Użytkownik wypełnia formularz zgłoszeniowy, w którym zobowiązany jest do podania swojego adresu elektronicznego (e-mail), który będzie stanowił Login do Serwisu oraz na który będzie wysyłana korespondencja elektroniczna, m.in. związana z przypomnieniem hasła dostępu.
5. Formularz zgłoszeniowy jest weryfikowany przez TC pod względem poprawności danych.
6. Na podstawie poprawnie zweryfikowanego formularza zgłoszeniowego Użytkownikowi przyznany zostaje dostęp do Serwisu eBOK Ciepło.
7. Aktywacja dostępu do Serwisu eBOK Ciepło dla Klienta następuje w terminie do 14 dni roboczych od daty pierwszej rejestracji w Serwisie eBOK Ciepło.
8. Akceptacja Regulaminu jest równoznaczna z wyrażeniem przez Klienta zgody na przesyłanie na konto Klienta w Serwisie eBOK Ciepło lub na podany przez niego adres e-

mail lub numer telefonu zawiadomień związanych z wykonywaniem Umowy lub zmian do Umowy.

9. Klient może w każdej chwili zrezygnować z usług w ramach Serwisu eBOK Ciepło poprzez złożenie dyspozycji odwołania w formie pisemnej na adres korespondencyjny lub za pomocą wiadomości e-mail wysłanej na adres [tc.obsługa-klienta@tauron-ciepło.pl](mailto:tc.obsługa-klienta@tauron-ciepło.pl), lub za pośrednictwem Serwisu eBOK Ciepło.
10. Rezygnacja, o której mowa w § 3 ust. 9, nie wiąże się z obciążeniem Klienta jakimikolwiek kosztami.
11. Rezygnacja, o której mowa w § 3 ust. 9, nie jest równoznaczna z rozwiązaniem umowy sprzedaży ciepła, umowy kompleksowej dostawy ciepła, umowy na dostawę energii elektrycznej zawartej z TC. Rezygnacja ta jest równoznaczna z wycofaniem zgody na e-Fakturę.
12. W przypadku rozwiązania ostatniej Umowy zawartej z TC Klient zachowuje przez okres kolejnych 12 miesięcy od daty rozwiązania Umowy dostęp do danych historycznych.
13. Serwis eBOK Ciepło jest dostępny dla Klientów posiadających zawartą z TC Umowę z zastrzeżeniem ust.12 oraz ust. 14 Regulaminu.
14. TC zastrzega sobie prawo do:
  - a) rezygnacji ze świadczenia usługi Serwisu eBOK Ciepło, w przypadku upływu 12 miesięcy od daty rozwiązania Umowy,
  - b) natychmiastowego zaprzestania świadczenia usługi Serwisu eBOK Ciepło, w przypadkach:
    - wykorzystywania Serwisu eBOK Ciepło w sposób niezgodny z Regulaminem,
    - wykorzystywania Serwisu eBOK Ciepło w sposób niezgodny z przepisami prawa.
15. Powiadomienie przez TC o rezygnacji świadczenia usługi Serwisu eBOK Ciepło następuje przez pisemne oświadczenie TC, wysłane za pomocą listu poleconego na adres Użytkownika.
16. Rezygnacja z Serwisu eBOK Ciepło, o której mowa w § 3 ust. 14 skutkuje brakiem dostępu do Serwisu eBOK Ciepło oraz jest równoznaczna z wycofaniem zgody na e-Fakturę.
17. W przypadku rezygnacji Klienta, Reprezentanta Klienta z serwisu eBOK Ciepło, który ma pod konto główne dodanych innych Klientów jako pomioty podrzędne, automatycznie z serwisu eBOK Ciepło przyjęta jest rezygnacja innych Klientów podrzędnych dołączonych do jego konta.
18. Rezygnacja z Serwisu eBOK Ciepło, o której mowa w § 3 ust. 17 skutkuje brakiem dostępu do Serwisu eBOK Ciepło oraz jest równoznaczna z wycofaniem zgody na e-Fakturę
19. W przypadku zmiany Zarządcy Wspólnota Mieszkaniowa dodana do jego konta automatycznie rezygnuje z serwisu eBOK Ciepło.
20. Zmiana Zarządcy, o której mowa w § 3 ust. 19 skutkuje brakiem dostępu do Serwisu eBOK Ciepło oraz jest równoznaczna z wycofaniem zgody na e-Fakturę
21. Ponowny dostęp Wspólnoty Mieszkaniowej do Serwisu eBOK Ciepło możliwy jest po dołączeniu do konta eBOK nowego Zarządcy, lub utworzeniu konta dla Wspólnoty Mieszkaniowej.

#### **§ 4 Warunki korzystania z Serwisu eBOK Ciepło**

1. Serwis eBOK Ciepło dostępny jest dla Użytkowników 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
2. TAURON zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do Serwisu eBOK Ciepło lub ograniczenia funkcjonalności w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej, planowanej konserwacji. Jeżeli termin planowanej przerwy lub konserwacji będzie dłuższy niż 12 godzin, Klient zostanie o tym poinformowany poprzez odpowiedni komunikat zamieszczony na stronie [www.tauron-ciepło.pl](http://www.tauron-ciepło.pl) oraz w Serwisie eBOK Ciepło.
3. Czasem właściwym dla Serwisu jest czas właściwy dla terytorium Polski.

4. Dostęp do Serwisu eBOK Ciepło wymaga, w celu autoryzacji, podania przez Klienta Loginu oraz Hasła.
5. Klient zobowiązany jest zabezpieczyć Login oraz Hasło przed dostępem osób trzecich.
6. W celu zabezpieczenia Loginu i Hasła przed dostępem osób trzecich zaleca się Użytkownikowi zmianę Hasła co najmniej raz na miesiąc.
7. Klient ma możliwość zmiany Hasła na inne w dowolnym momencie po zalogowaniu się w Serwisie eBOK Ciepło.
8. Zmiana Loginu (adresu e-mail) Klienta powoduje zablokowanie konta w Serwisie eBOK Ciepło. Ponowna aktywacja dostępu do Serwisu eBOK Ciepło następuje w terminie do 14 dni roboczych od daty zgłoszenia zmiany Loginu.  
O zmianie loginu Klient jest zobowiązany poinformować w formie pisemnej na adres korespondencyjny lub za pomocą wiadomości e-mail wysłanej na adres [tc.obsluga-klienta@tauron-cieplo.pl](mailto:tc.obsluga-klienta@tauron-cieplo.pl).
9. Klient ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do Serwisu eBOK Ciepło przez osoby nie będące Użytkownikami, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie Loginu i Hasła Klienta, w przypadku gdy Klient nie dochował należytej ostrożności w zapewnieniu bezpieczeństwa tych danych.
10. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za dyspozycje realizowane za pomocą Serwisu eBOK Ciepło przez Użytkownika.
11. Klient zobowiązany jest na bieżąco sprawdzać prawidłowość realizacji wykonania zleconych dyspozycji, a w razie stwierdzenia nieprawidłowości zobowiązany jest do kontaktu z TAURON zgodnie z postanowieniami § 5.
12. TAURON nie kontroluje środowiska komputerowego Użytkownika, zaleca jednak, aby osoby te upewniły się, korzystając z Serwisu eBOK Ciepło, czy ich środowisko komputerowe jest bezpieczne. TAURON nie ponosi odpowiedzialności za działania jakichkolwiek programów destrukcyjnych (np. wirusów) w stacji roboczej Użytkownika.
13. Klient zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz zakazu dostarczania przez lub do systemów teleinformatycznych TAURON treści:
  - a) powodujących zachwianie pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych TAURON lub innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu usług drogą elektroniczną,
  - b) naruszających dobra osób trzecich, zasady współżycia społecznego lub niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
14. 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) przez TAURON.
15. Do prawidłowego przeglądania Serwisu eBOK Ciepło zaleca się stosowanie jednej z niżej wymienionych przeglądark internetowych:
  - a) Internet Explorer w wersji 11 lub wyższej (tylko MS Windows),
  - b) Mozilla Firefox w wersji 38.0 lub wyższej,
  - c) Safari w wersji 8.0 lub wyższej (tylko Mac OS X),
  - d) Google Chrome w wersji 42.0 lub wyższej.
16. Faktury za usługi dodatkowe wystawione na podstawie Cennika Usług Dodatkowych np. za ponowne uruchomienie/wstrzymanie dostawy ciepła na wniosek odbiorcy, będą dostarczane tylko w formie papierowej.
17. Wszelkie operacje wykonywane przez Użytkownika zalogowanego w eBOK Ciepło zapisywane są w rejestrze operacji.
18. Dyspozycja złożona przez Użytkownika za pośrednictwem eBOK Ciepło jest ostatecznym wyrażeniem woli Klienta, chyba że zapisy lub komunikaty zawarte w eBOK Ciepło informują o konieczności potwierdzenia dyspozycji na piśmie.

## **§ 5 Reklamacje**

1. Klient ma prawo do składania reklamacji dotyczących dostępu oraz funkcjonowania Serwisu eBOK Ciepło.

2. Reklamacje dotyczące Serwisu eBOK Ciepło mogą być składane za pośrednictwem Serwisu eBOK Ciepło lub na adres e-mail [tc.obsluga-klienta@tauron-cieplo.pl](mailto:tc.obsluga-klienta@tauron-cieplo.pl)
3. Reklamacja powinna zawierać szczegółowy opis zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji. Do reklamacji, w miarę możliwości, powinny być dołączone kopie dokumentów służących do potwierdzenia zasadności reklamacji.
4. Rozpatrzenie reklamacji związanych ze świadczeniem usługi Serwisu eBOK Ciepło nastąpi w terminie do 14 dni od dnia zgłoszenia.

## **§ 6 Ochrona danych osobowych**

Klauzula informacyjna dotycząca ochrony danych osobowych przetwarzanych przez TC w związku ze świadczonymi usługami w ramach Serwisu eBOK Ciepło stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu i jest dostępna pod linkiem: <https://www.tauron-cieplo.pl/-/media/offer-documents/cieplo/ebok-inne/klauzula-informacyjna-e-bok.ashx>

## **§ 7 Postanowienia końcowe**

1. W przypadku zmiany treści Regulaminu TAURON zamieści na stronie Serwisu eBOK Ciepło jego tekst oraz poinformuje Klientów o tym pod wskazany adres e-mail. W przypadku braku zgody Klienta na zmianę treści Regulaminu Klient ma prawo do rezygnacji z usługi. Rezygnacja z usługi następuje na podstawie § 3 ust. 9 z zastrzeżeniem postanowień § 3 ust. 11.
2. Regulamin Serwisu eBOK Ciepło jest dostępny na stronie internetowej w Serwisie eBOK Ciepło oraz pod linkiem: <https://www.tauron-cieplo.pl/-/media/offer-documents/cieplo/ebok-dokumenty/regulamin-ebok-tc.ashx>
3. W przypadkach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają postanowienia aktów normatywnych, w tym w szczególności odpowiednio:
  - a) Kodeks cywilny,
  - b) Prawo Energetyczne.