



REGULAMIN FORTUM START

(„Regulamin”)

§1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Fortum Start jest platformą służącą do kontaktu i wymiany informacji pomiędzy Fortum a Użytkownikiem, jak również do świadczenia przez Fortum usług drogą elektroniczną.
2. Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. z dnia 10 października 2024 r. (Dz.U. z 2024 r. poz. 1513) z późn. zm).
3. Niniejszy Regulamin określa zakres, zasady, warunki i rodzaj usług świadczonych drogą elektroniczną przez Fortum oraz zasady korzystania z Fortum Start.
4. Akceptacja przez Użytkownika postanowień Regulaminu jest równoznaczna z zobowiązaniem do przestrzegania przez Użytkownika warunków niniejszego Regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną z Fortum bez konieczności zawierania odrębnej umowy. Użytkownik dokonuje akceptacji Regulaminu w trakcie pierwszego logowania lub pierwszego logowania po zmianie Regulaminu.
5. Poniższe definicje stosowane w Regulaminie oznaczają:
 - 1) Fortum Start – serwis online, udostępniany poprzez eBOK Fortum Ciepło, do składania wniosków związanych z procesem nowego przyłączenia węzła ciepłego do sieci ciepłowniczej;
 - 2) Usługi Fortum Start – funkcjonalności Fortum Start zdefiniowane w § 2 Regulaminu;
 - 3) Usługodawca lub Fortum – Fortum Power and Heat Polska Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, adres: ul. Antoniego Słonimskiego 1a, 50 304 Wrocław, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Wrocław-Fabryczna we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000033402, NIP: 1181606467;
 - 4) Klient – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, ale mająca zdolność do czynności prawnych, korzystająca z usług Fortum, na podstawie zawartej Umowy;
 - 5) Potencjalny Klient – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, ale mająca zdolność do czynności prawnych, która nie ma zawartej Umowy z Fortum;
 - 6) Reprezentant – osoba występująca w imieniu Klienta lub Potencjalnego Klienta na podstawie udzielonego pełnomocnictwa;
 - 7) Użytkownik – Klient, Potencjalny Klient, Reprezentant lub osoba upoważniona przez Klienta lub Potencjalnego Klienta do dostępu do korzystania z Fortum Start, która dokonała rejestracji, polegającej na założeniu indywidualnego Konta Użytkownika, zgodnie z zasadami opisanymi w „Regulaminie platformy rejestracji i logowania cIAM”, dostępnym pod adresem <https://www.fortum.pl/regulaminy>.
 - 8) Konto Użytkownika – konto w Fortum Start prowadzone przez Usługodawcę dla Użytkownika, zgodnie z niniejszym Regulaminem;
 - 9) Login – adres e-mail służący do identyfikacji Użytkownika w czasie logowania w platformie logowania i rejestracji cIAM;
 - 10) Hasło – ciąg znaków utworzony przez Użytkownika i podawany przez niego w czasie każdorazowego logowania w platformie logowania i rejestracji cIAM;

- 11) Opiekun Klienta – osoba odpowiedzialna za prowadzenie spraw dotyczących Klienta lub Potencjalnego Klienta Usługodawcy, dane dotyczące Opiekuna Klienta znajdują się w zakładkach Inwestycje/Sprawy;
- 12) Czasowe zablokowanie – uniemożliwienie dostępu do Konta Użytkownika spowodowane wpisaniem ośmiokrotnie błędnego hasła (czasowe zablokowanie na okres 15 minut);
- 13) Umowa – zawarta pomiędzy Klientem a Fortum Umowa kompleksowa dostarczania ciepła / Umowa sprzedaży ciepła lub Umowa o świadczenie usług przesyłowych lub Umowa o świadczenie Usług cyfrowych;
- 14) Dane Klienta – wszelkie informacje i dane osobowe udostępniane w Fortum Start, które Klient lub Potencjalny Klient przekazuje w związku z realizacją zobowiązań wynikających z Umowy lub innych czynności związanych z obsługą Klienta, w tym dane kontaktowe, adresowe oraz rejestrowe.

§2 ZAKRES USŁUG FORTUM START

1. Obsługa następujących wniosków składanych przez Klienta lub Potencjalnego Klienta lub ich Reprezentantów:
 - 1) Zapytanie o możliwość przyłączenia do sieci ciepłowniczej – procedowanie online zapytania o określenie możliwości przyłączenia do sieci ciepłowniczej;
 - 2) Wniosek o przyłączenie do sieci ciepłowniczej (lub korektę) – procedowanie online wniosku o przyłączenie do sieci ciepłowniczej, na podstawie którego zostaną określone, wydane i przesłane warunki techniczne przyłączenia węzła cieplnego do sieci ciepłowniczej (WTP) wraz z projektem umowy o przyłączenie lub odmowa wydania WTP;
 - 3) Wniosek o zawarcie umowy o przyłączenie (lub aneks) – procedowanie online wniosku o zawarcie umowy o przyłączenie, po uprzednim zapoznaniu się i zaakceptowaniu warunków technicznych przyłączenia do sieci ciepłowniczej węzła cieplnego, w tym możliwość jej zawarcia;
 - 4) Wniosek o zawarcie umowy na dostarczanie ciepła – procedowanie online wniosku o zawarcie umowy kompleksowej dostarczania ciepła lub o świadczenie usług przesyłowych w celu uruchomienia dostarczania ciepła w tym możliwość jej zawarcia.
2. W ramach usług Fortum Start można wysyłać wnioski, zadawać pytania, śledzić status spraw i harmonogramu realizacji przyłączenia oraz prowadzić całą korespondencję w sprawie przyłączenia węzła cieplnego do sieci ciepłowniczej.

§3 WARUNKI UDOSTĘPNIANIA FORTUM START

1. Uzyskanie dostępu do Fortum Start przez Użytkownika następuje po spełnieniu przez Użytkownika łącznie poniższych warunków:
 - 1) otrzymanie od Fortum zaproszenia do korzystania z Fortum Start,
 - 2) zarejestrowanie drogą internetową zgodnie z zasadami opisanymi w „Regulaminie platformy rejestracji i logowania ciAM”, dostępnym pod adresem www.fortum.pl/regulaminy;
 - 3) zaakceptowanie warunków niniejszego Regulaminu.
2. Warunkiem założenia Konta Użytkownika w Fortum Start jest posiadanie przez Użytkownika adresu poczty elektronicznej.
3. Korzystającym z Fortum Start może być Użytkownik wskazany przez Klienta lub Potencjalnego Klienta.

4. Klient i Potencjalny Klient odpowiada za działania Użytkownika jak za własne.
5. W Fortum Start Użytkownik może otrzymać dostęp do informacji zawartych w zakładce Inwestycje oraz uzyskać możliwość korzystania z wszystkich funkcjonalności Fortum Start poprzez jeden z wymienionych poniżej sposobów:
 - 1) wskazanie danych osoby upoważnionej do kontaktów z Fortum we wniosku o przyłączenie,
 - 2) podanie kodu weryfikacyjnego otrzymanego od Fortum,
 - 3) wypełnienie formularza o udzielenie dostępu wraz z załączeniem pełnomocnictwa.

§4 WYMAGANIA TECHNICZNE FORTUM START

1. Do poprawnego działania Fortum Start wymagana jest przeglądarka internetowa w aktualnej wersji:
 - 1) Microsoft Edge;
 - 2) Mozilla Firefox;
 - 3) Google Chrome;a także w przypadku urządzeń przenośnych typu telefony komórkowe, natywne, aktualne wersje przeglądarek niżej wymienionych systemów:
 - 1) Android;
 - 2) iOS.
2. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane Fortum nie gwarantuje poprawności pracy Fortum Start.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za działanie urządzeń i oprogramowania, za pomocą którego Użytkownik korzysta z Fortum Start.
4. Aktualne informacje o funkcji i celu oprogramowania lub danych niebędących składnikiem treści Usług, wprowadzanych do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Usługodawca (pliki cookies), zawarte są w *Polityce stosowania plików cookies* dostępnej pod adresem: <https://www.fortum.pl/polityka-stosowania-plikow-cookies-i-danych-online>.

§5 ZASADY KORZYSTANIA Z FORTUM START

1. Korzystanie z Fortum Start jest nieodpłatne. Koszty połączenia z siecią Internet w celu korzystania z Fortum Start ponoszone są przez Użytkownika, naliczane są przez operatora, z którym Użytkownik zawarł odrębną umowę, według stawek w niej określonych.
2. Fortum Start jest dostępny dla Użytkowników przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu z wyłączeniem okresów przeznaczonych na serwis systemu (planowanych maksymalnie na 2 godziny w ciągu doby).
3. Obsługa przez pracowników Fortum wszystkich wniosków oraz korespondencji za pośrednictwem Fortum Start będzie prowadzona w godzinach pracy Fortum tj. w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00.
4. Skuteczne złożenie wniosku WP (Wniosek o Przyłączenie) o określenie warunków technicznych przyłączenia węża ciepłego do sieci ciepłowniczej Fortum, za pośrednictwem Fortum Start opatrzonego kwalifikowanym podpisem elektronicznym, możliwe jest jedynie w ww. godzinach pracy Fortum.
5. W przypadku składania wniosku WP opatrzonego podpisem własnoręcznym wymagane jest dostarczenie podpisanego oryginału wniosku do siedziby Fortum.

6. Bieg terminu wydania warunków technicznych przyłączenia węzła do sieci ciepłowniczej rozpoczyna się od daty wskazanej na potwierdzeniu przesłania wniosku wygenerowanego w Fortum Start.
7. Administratorem danych osobowych Użytkownika jest: Fortum Power and Heat Polska Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, adres: ul. Antoniego Słonimskiego 1A (50-304) Wrocław, Fortum Network Wrocław sp. z o. o., adres: ul. Antoniego Słonimskiego 1A (50-304) Wrocław, Fortum Network Częstochowa sp. z o. o., adres: ul. Antoniego Słonimskiego 1A (50-304) Wrocław, Fortum Network Płock sp. z o. o., adres: ul. Antoniego Słonimskiego 1A (50-304) Wrocław. Administratorzy danych przetwarzają dane osobowe Użytkownika na zasadach określonych w Polityce Prywatności, zamieszczonej pod adresem <https://www.fortum.pl/nowa-polityka-prywatnosci>.

§6 ZASADY BEZPIECZEŃSTWA W FORTUM START

1. Użytkownik zobowiązany jest stosować się do zaleceń Usługodawcy w zakresie zasad bezpieczeństwa Fortum Start, a w szczególności powinien z należytą starannością chronić Login i Hasło. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za ich udostępnianie osobom trzecim.
2. W celu uniemożliwienia przypadkowego dostępu do Konta Użytkownika osobom trzecim, po każdorazowym skorzystaniu z Fortum Start należy wylogować się z systemu a następnie zamknąć wszystkie okna przeglądarki internetowej, w której nastąpiło logowanie do Fortum Start.
3. W przypadku wystąpienia podejrzeń o możliwość wejścia osób trzecich w posiadanie Loginu lub Hasła, Użytkownik powinien niezwłocznie zmienić Hasło lub dokonać zastrzeżenia (opisanego w §10 ust. 4 niniejszego Regulaminu).
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za następstwa ujawnienia przez Użytkownika osobom trzecim informacji, które mogą skutkować realizacją dyspozycji złożonych przez osobę nieuprawnioną, posługującą się Hasłem i Loginem Użytkownika.
5. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika lub osobę upoważnioną przez Użytkownika za pomocą Fortum Start jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności wobec osób trzecich w przypadku naruszenia powyższego zakazu przez Użytkownika lub osobę upoważnioną przez niego.

§7 ZABLOKOWANIE I ZASTRZEŻENIE DOSTĘPU DO FORTUM START

1. W przypadku podania ośmiokrotnie błędnego Hasła podczas logowania dostęp do Fortum Start zostanie zablokowany na okres 15 minut.
2. Usługodawca ma prawo zablokować dostęp do Fortum Start w przypadku stwierdzenia korzystania z Fortum Start w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem, Umową oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
3. Użytkownikowi przysługuje prawo zastrzeżenia dostępu do Fortum Start.
4. Zastrzeżenie, o którym mowa w ust. 3, należy zgłosić w przypadku wystąpienia podejrzeń o możliwość nieuprawnionego wejścia osób trzecich w posiadanie Loginu i Hasła Użytkownika oraz braku możliwości samodzielnego dokonania zmiany Hasła lub w innych uzasadnionych przypadkach:
 - 1) osobiście u Opiekuna Klienta;

- 2) telefonicznie u Opiekuna Klienta – w przypadku tej opcji oraz w celu potwierdzenia tożsamości, wymagane będzie podanie danych identyfikacyjnych np. numer ostatniej faktury, NIP, PESEL, REGON.
5. Użytkownik Fortum Start ma możliwość zastrzeżenia dostępu lub zmiany funkcji Reprezentanta, poprzez:
 - 1) osobiście u Opiekuna Klienta;
 - 2) telefonicznie u Opiekuna Klienta – w przypadku tej opcji oraz w celu potwierdzenia tożsamości, wymagane będzie podanie danych identyfikacyjnych np. numer ostatniej faktury, NIP, PESEL, REGON.
6. Odblokowanie dostępu do zastrzeżonego Konta Użytkownika, może być zrealizowane:
 - 1) osobiście u Opiekuna Klienta;
 - 2) telefonicznie u Opiekuna Klienta – w przypadku tej opcji oraz w celu potwierdzenia tożsamości, wymagane będzie podanie danych identyfikacyjnych np. numer ostatniej faktury, NIP, PESEL, REGON.

§8 REKLAMACJE

1. Użytkownik ma prawo do reklamacji dotyczących funkcjonowania Fortum Start.
2. Reklamacja może być złożona przez Użytkownika poprzez email, osobiście lub telefonicznie u Opiekuna Klienta.
3. Użytkownik ma obowiązek opisanie przedmiotu reklamacji. Do reklamacji mogą być dołączone kopie dokumentów uzasadniających reklamację.
4. Usługodawca może zwrócić się do Użytkownika z prośbą o złożenie dodatkowych wyjaśnień dotyczących zdarzenia, którego dotyczy reklamacja, a także o doręczenie dodatkowych dokumentów, uzasadniających reklamację.
5. Odpowiedź na reklamację przesyłana jest Użytkownikowi za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub elektronicznej w terminie 30 (trzydziestu) dni od przedstawienia Usługodawcy kompletu informacji lub dokumentów pozwalających na rozpoznanie reklamacji.
6. Powyższe postanowienia nie wyłączają możliwości kontaktu Użytkownika z Usługodawcą poprzez Opiekuna Klienta i zgłaszania uwag dotyczących funkcjonowania Fortum Start w inny dowolny sposób.

§9 INFORMACJA O SZCZEGÓLNYCH ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH Z KORZYSTANIEM Z USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Korzystanie z usług elektronicznych może wiązać się z ryzykiem. Użytkownik powinien brać je pod uwagę mimo stosowania przez Usługodawcę systemów zabezpieczających jego infrastrukturę przed nieuprawnionym oddziaływaniem osób trzecich. Do zagrożeń tych należą:
 - 1) złośliwe oprogramowanie - różnego rodzaju aplikacje lub skrypty mające szkodliwe, przestępcze lub złośliwe działanie w stosunku do systemu teleinformatycznego użytkownika sieci, takie jak wirusy, robaki, trojany (konie trojańskie), keyloggers, dialery;
 - 2) programy szpiegujące (ang. spyware) - programy śledzące działania użytkownika, które gromadzą informacje o użytkowniku i wysyłają je - zazwyczaj bez jego wiedzy i zgody - autorowi programu;
 - 3) spam - niechciane i niezamawiane wiadomości elektroniczne rozsyłane jednocześnie do wielu odbiorców, często zawierające treści o charakterze reklamowym;

- 4) wyłudzenie poufnych informacji osobistych (np. haseł) przez podszywanie się pod godną zaufania osobę lub instytucję (ang. phishing);
- 5) włamania do systemu teleinformatycznego użytkownika.
2. Użytkownik, aby uniknąć powyższych zagrożeń, powinien zaopatrzyć swój komputer i inne urządzenia elektroniczne, które wykorzystuje podłączając się do Internetu, w program antywirusowy. Program taki winien być stale aktualizowany. Ochronę przed zagrożeniami związanymi z korzystaniem przez Użytkownika z usług świadczonych drogą elektroniczną mogą zapewnić także:
 - 1) włączona zaporą sieciowa (ang. firewall),
 - 2) aktualizacja wszelkiego oprogramowania,
 - 3) nieotwieranie załączników poczty elektronicznej niewiadomego pochodzenia,
 - 4) czytanie okien instalacyjnych aplikacji, a także ich licencji,
 - 5) wyłączenie makr w plikach MS Office nieznanego pochodzenia,
 - 6) regularne całościowe skany systemu programem antywirusowym i antymalware,
 - 7) szyfrowanie transmisji danych,
 - 8) instalacja programów prewencyjnych (wykrywania i zapobiegania włamaniom),
 - 9) używanie oryginalnego systemu i aplikacji, pochodzących z legalnego źródła.

§10 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z Fortum Start zgodnie z niniejszym Regulaminem, Umową (o ile jest zawarta) i powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz ponosi pełną odpowiedzialność za działania i zaniechania w tym zakresie.
2. Treść obowiązującego Regulaminu jest udostępniona w postaci elektronicznej na stronie internetowej www.fortum.pl/regulaminy i możliwa do pobrania w formacie PDF.
3. Fortum zastrzega sobie prawo do zmian Regulaminu z przyczyn obejmujących:
 - 1) zmiany w prawie mające wpływ na realizację usług świadczonych poprzez Fortum Start i tym samym treść Regulaminu;
 - 2) zmiany w regulacjach wewnętrznych obowiązujących u Usługodawcy, mających bezpośredni wpływ na dostarczanie informacji i funkcjonalności poprzez Fortum Start i tym samym treść Regulaminu;
 - 3) zmiany organizacyjne i techniczne w szczególności:
 - a. zmiany w zakresie prowadzonej przez Usługodawcę działalności w postaci zmian jej profilu, wprowadzania nowych usług,
 - b. zmiany w zakresie usprawnienia działania Fortum Start i obsługi Użytkowników,
 - c. zmiany w zakresie udostępnianych funkcjonalności, w tym wprowadzanie nowych,
 - d. wprowadzanie nowych Usług cyfrowych udostępnianych poprzez Fortum Start,
 - e. zmiany w zakresie dostarczania informacji, funkcjonalności Fortum Start,
 - f. zmiany technologiczne,
 - g. zmiany redakcyjne,
 - h. zmiany w zakresie: danych adresowych, nazwy lub formy prawnej Usługodawcy,
 - i. inne zmiany techniczne i organizacyjne związane z funkcjonowaniem Fortum Start.
4. Usługodawca zobowiązuje się informować Użytkownika o zmianach Regulaminu poprzez przesłanie informacji o zmianie za pośrednictwem Fortum Start lub na adres poczty

elektronicznej podany przy rejestracji Użytkownika w Fortum Start oraz umieszczenie informacji na stronie internetowej www.fortum.pl/regulaminy. Zmiany Regulaminu wejdą w życie w terminie wskazanym przez Usługodawcę, jednakże nie wcześniej niż po upływie 14 dni kalendarzowych od momentu poinformowania Użytkownika o zmianie Regulaminu we właściwy sposób. Użytkownik, który nie akceptuje treści zmian Regulaminu zachowuje w każdym czasie prawo do rezygnacji z Fortum Start na zasadach określonych w § 10 ust. 6 Regulaminu.

5. Wszelka korespondencja pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikiem, związana z Fortum Start, odbywa się na adres poczty elektronicznej wskazany przez Użytkownika przy rejestracji lub za pośrednictwem serwisów online w ramach Fortum Start.
6. Użytkownik może w każdym czasie zrezygnować z Fortum Start, poprzez złożenie oświadczenia o rezygnacji z Fortum Start w formie pisemnej lub wysyłając wiadomość na adres cok@fortum.com.
7. Usługodawca może zaprzestać świadczenia Fortum Start w trybie natychmiastowym, z powodu naruszenia przez Użytkownika niniejszego Regulaminu lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
8. Zaprzestanie świadczenia Fortum Start może nastąpić także w wyniku odebrania upoważnienia reprezentantowi (zaprzestanie świadczenia usługi w stosunku do danego reprezentanta).
9. Niniejszy Regulamin i usługi świadczone w ramach Regulaminu podlegają prawu Rzeczypospolitej Polskiej i są świadczone w języku polskim.
10. Sędem właściwym do rozpatrywania sporów związanych ze świadczeniem usług w ramach Fortum Start jest sąd określony w Umowie, zaś w braku odmiennych postanowień w Umowie lub w przypadku braku umowy – sąd właściwy miejscowo dla siedziby Usługodawcy, a w przypadku, gdy Klientem/Potencjalnym Klientem jest konsument sąd właściwy miejscowo zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.