

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ DLA PLATFORMY REJESTRACJI I LOGOWANIA CIAM

§1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy dokument (dalej: „**Regulamin**”) określa zasady, warunki i zakres korzystania z platformy do logowania „CIAM” (dalej: „**Platforma**”) i stanowi regulamin w rozumieniu przepisów świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Operatorami Platformy, a także usługodawcami świadczonych w jej ramach usług elektronicznych, są:
 - 1) Fortum Marketing and Sales Polska S.A., wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000378299, NIP: 7811861610, adres email: infopolska@fortum.com,
 - 2) Fortum Power and Heat Polska Sp. z o.o., wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000033402, NIP: 118-16-06-467, adres email: cok@fortum.com,(dalej wspólnie: „**Operatorzy**”).
3. Użytkownikiem Platformy w rozumieniu Regulaminu jest osoba fizyczna, osoba prawna (poprzez swoich przedstawicieli) lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej (poprzez swoich przedstawicieli), która korzysta z oferowanych przez Platformę funkcjonalności (dalej: „**Użytkownik**”).
4. Usługi świadczone za pośrednictwem Platformy (dalej: „**Usługi**”) polegają w szczególności na:
 - 1) rejestracji kont Użytkowników do wszystkich kompatybilnych aplikacji klienckich Fortum (pkt 2),
 - 2) możliwości logowania się Użytkowników w celu używania aplikacji klienckich dostarczanych przez Operatorów, w tym w szczególności:
 - a) Moje Fortum,
 - b) eBOK Fortum Ciepło,
 - c) Honorowy Dawca Energii Fortum,
 - d) eBOK Fortum Prąd i Gaz.
5. Operatorzy zastrzegają, że Platforma może poszerzać zakres swoich Usług o dostęp do nowych aplikacji klienckich.
6. W przypadku, gdy określone aplikacje klienckie będą posiadać własne regulaminy, regulaminy te będą zamieszczone na podstronach internetowych dotyczących danej aplikacji klienckiej, a niniejszy Regulamin będzie miał zastosowanie do wszelkich czynności składających się na korzystanie z takiej aplikacji klienckiej w zakresie nieuregulowanym odrębnym regulaminem.

§2. Warunki świadczenia usług

1. Operatorzy świadczą Usługi na rzecz Użytkowników w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Użytkownik przed przystąpieniem do korzystania z Usług zobowiązany jest do zapoznania się z niniejszym Regulaminem. Rozpoczęcie korzystania z którejkolwiek z Usług oznacza akceptację treści Regulaminu i zobowiązanie do jego przestrzegania.
3. Korzystanie z Platformy jest bezpłatne.
4. Koszty transmisji danych wymaganych do korzystania z Platformy pokrywają jej Użytkownicy we własnym zakresie na podstawie umów zawartych z dostawcami usług telekomunikacyjnych lub dostawcami Internetu. Operatorzy nie odpowiadają za wysokość opłat naliczanych z tytułu wykorzystania transmisji danych niezbędnego do korzystania z Platformy.
5. Operatorzy zapewniają działanie systemu teleinformatycznego, którym się posługują w taki sposób, że Użytkownik może nieodpłatnie zakończyć w każdej chwili korzystanie z każdej Usługi.
6. Platforma oraz wszelkie zawarte w niej materiały i informacje, treści, logotypy, elementy graficzne, znaki towarowe są chronione prawem. Operatorzy są uprawnieni do korzystania z praw wyłącznych do Platformy i jej części składowych.
7. Użytkownicy nie mają prawa zwielokrotniać, sprzedawać lub w inny sposób wprowadzać do obrotu lub rozpowszechniać Platformy w całości bądź we fragmentach, w szczególności przysyłać lub udostępniać jej w systemach i sieciach komputerowych, systemach dystrybucji Platformy mobilnych lub jakichkolwiek innych systemach teleinformatycznych.
8. Platforma i dane wprowadzane przez Operatorów do systemów teleinformatycznych, z których korzystają urządzenia mobilne Użytkowników, służą wyłącznie do świadczenia Usług.
9. Operatorzy zastrzegają, że korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną może wiązać się z ryzykiem. Użytkownik powinien brać je pod uwagę mimo stosowania przez Operatorów 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*) i programy śledzące działania użytkownika,
 - 3) wyłudzenie poufnych informacji osobistych (np. haseł) przez podszywanie się pod godną zaufania osobę lub instytucję (ang. *phishing*),
 - 4) włamania do systemu teleinformatycznego użytkownika z użyciem m.in. narzędzi hakerskich.
10. 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 zapor sieciowa (ang. *firewall*),

- 2) używanie oryginalnego systemu i aplikacji, pochodzących z legalnego źródła oraz systematyczna aktualizacja oprogramowania,
- 3) nieotwieranie załączników poczty elektronicznej niewiadomego pochodzenia,
- 4) wyłączenie makr w plikach MS Office nieznanego pochodzenia,
- 5) szyfrowanie transmisji danych,
- 6) instalacja programów prewencyjnych (wykrywania i zapobiegania włamaniom hakerskim).

§3. Wymagania techniczne

1. Do korzystania z Platformy zalecane jest korzystanie z aktualnej wersji jednej z wymienionych poniżej przeglądarek:
 - 1) dla urządzeń z systemem operacyjnym Windows:
 - a. Internet Explorer
 - b. Mozilla Firefox
 - c. Google Chrome
 - 2) dla urządzeń z systemem operacyjnym Mac OS:
 - a. Safari
 - b. Mozilla Firefox
 - c. Google Chrome
 - 3) dla urządzeń mobilnych (typu smartfon, tablet) oparte na systemach (natywne przeglądarki niżej wymienionych systemów):
 - a. Android
 - b. iOS
2. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane, Operatorzy nie gwarantują poprawności pracy Platformy.
3. Do uruchomienia i prawidłowego działania Platformy niezbędne jest aktywne połączenie internetowe oraz posiadanie aktywnego adresu poczty elektronicznej (e-mail).
4. Operatorzy mogą okresowo publikować aktualizacje Platformy.
5. Przy pierwszym uruchomieniu Platformy Użytkownik musi dokonać rejestracji w sposób opisany w § 4. niniejszego Regulaminu.

§4. Rejestracja i logowanie Użytkownika

1. W trakcie pierwszego uruchomienia, Użytkownik zobowiązany jest przejść proces rejestracji w Platformie, polegający na założeniu indywidualnego konta Użytkownika (dalej: „**Rejestracja**”).
2. Aby móc dokonać Rejestracji, Użytkownik musi spełniać co najmniej jeden z poniższych warunków:
 - 1) mieć zawartą co najmniej jedną umowę na dostawę lub sprzedaż mediów: prądu, gazu lub ciepła z jednym z Operatorów Platformy,

- 2) mieć zawartą umowę z jednym z Operatorów Platformy na świadczenie usług, których częścią jest co najmniej jedna z aplikacji klienckich wymienionych w § 1 ust. 4 pkt 2 niniejszego Regulaminu,
 - 3) być właścicielem lub osobą upoważnioną do kontaktu przez właściciela, lokalu objętego usługą, której częścią jest co najmniej jedna z aplikacji klienckich wymienionych w § 1 ust. 4 pkt 2 niniejszego Regulaminu.
3. Posiadanie aktywnej umowy z jednym z Operatorów, o której mowa w ust. 2 powyżej nie jest konieczne, jeśli Użytkownik chce mieć dostęp wyłącznie do Usługi „Honorowy Dawca Energii Fortum”. Wówczas Użytkownik korzysta z opcji „Rejestracja dla osób nie będących klientami” i zakłada konto Użytkownika typu „gość”.
4. Do dokonania Rejestracji wymagane może być podanie przez Użytkownika następujących danych:
 - 1) informacji, czy Użytkownik jest klientem indywidualnym (osobą fizyczną, nie-przedsiębiorcą), czy też organizacją (osobą prawną jednostką organizacyjną lub jej przedstawicielem),
 - 2) odpowiednio PESEL lub IDeBOK lub NIP,
 - 3) nr Klienta,
 - 4) adres e-mail,
 - 5) nr telefonu (w celu skorzystania z usługi przypomnienia hasła do Platformy),oraz oświadczenie Użytkownika, że zapoznał się z Regulaminem i akceptuje jego treść.
5. Dane z ust. 4 pkt 2 i 3 nie będą wymagane, gdy Użytkownik zamierza skorzystać z Platformy wyłącznie w zakresie określonym w ust. 3 niniejszego paragrafu.
6. Użytkownikowi przysługuje prawo edytowania niektórych swoich danych podanych podczas Rejestracji oraz zmiany ustalonego podczas Rejestracji hasła. Edycja danych oraz zmiana hasła możliwa jest za pośrednictwem konta Użytkownika w ramach Platformy.
7. Po dokonaniu Rejestracji, Użytkownik może logować się na Platformę poprzez wpisanie swojego adresu e-mail oraz hasła dostępu.
8. Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za niezgodność podanych przez siebie danych, jak również za wszelkie szkody spowodowane ujawnieniem przez niego osobom trzecim hasła do logowania do Platformy.

§5. Zasady korzystania z Platformy

1. Użytkownicy są zobowiązani do korzystania z Platformy w sposób zgodny z obowiązującym prawem, Regulaminem, a także z zasadami współżycia społecznego, w tym ogólnymi zasadami korzystania z sieci Internet.
2. Użytkownicy są zobowiązani w szczególności do:
 - 1) korzystania z Platformy w sposób niezakłócający jej funkcjonowania,
 - 2) niewprowadzania do Platformy jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym,
 - 3) korzystania z Platformy w sposób nieuciążliwy dla innych Użytkowników oraz Operatorów, z poszanowaniem dóbr osobistych osób trzecich i wszelkich innych przysługujących im praw,

- 4) korzystania z wszelkich informacji i materiałów udostępnionych za pośrednictwem Platformy jedynie w zakresie dozwolonego użytku.
3. Użytkownicy są zobowiązani niezwłocznie powiadomić Operatorów o każdym przypadku naruszenia ich praw w związku z korzystaniem z Platformy.
4. Użytkownik nie ma prawa podawać, jako swoich, danych osób trzecich (włącznie z adresem e-mail).

§6. Odpowiedzialność Operatorów

1. Operatorzy prowadzą bieżący nadzór nad technicznym funkcjonowaniem Platformy, zapewniając poprawność jej działania.
2. Operatorzy nie ponoszą odpowiedzialności za ograniczenia lub problemy techniczne w systemach teleinformatycznych, z których korzystają urządzenia mobilne Użytkowników, a które uniemożliwiają lub ograniczają Użytkownikom korzystanie z Platformy i oferowanych za jej pośrednictwem Usług.
3. Operatorzy nie ponoszą odpowiedzialności za ewentualne błędy mogące wynikać z użytkowania Platformy i jej współdziałania z systemem operacyjnym Użytkownika. Operatorzy oświadczają, że Platforma została przez nich wykonana i przetestowana zgodnie z profesjonalnym charakterem prowadzonej przez Operatorów działalności i jest wolna od wirusów komputerowych.
4. Operatorzy nie ponoszą odpowiedzialności w przypadku nieprawidłowego działania Platformy z przyczyn niezależnych od Operatorów.
5. W przypadkach szczególnych mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność systemu teleinformatycznego, Operatorzy mają prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia Usług, bez wcześniejszego powiadomienia Użytkownika oraz do przeprowadzenia prac konserwacyjnych mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności systemu teleinformatycznego.
6. Niezależnie od powyższego Operatorzy mają prawo zaprzestać świadczenia Usług w każdym czasie, jeżeli takie uzasadnione żądanie zostanie zgłoszone wobec niego przez uprawniony podmiot.
7. Operatorzy zastrzegają sobie prawo do przerwania świadczenia Usług i zablokowania dostępu do Usług w przypadku stwierdzenia naruszenia przez Użytkownika niniejszego Regulaminu lub przepisów prawa.
8. Operatorzy ponoszą solidarną odpowiedzialność za prawidłowe funkcjonowanie Platformy oraz za szkody wyrządzone Użytkownikom z tytułu korzystania z Platformy.

§7. Zasady przetwarzania danych osobowych

Regulacje Operatorów dotyczące przetwarzania danych osobowych i ich ochrony, a które mają zastosowanie również do korzystania z Platformy, znajdują się w *Polityce prywatności* dostępnej pod adresem: www.fortum.pl/dbamy-o-twoja-prywatnosc.

§8. Reklamacje

1. Użytkownikowi przysługuje prawo złożenia reklamacji w sprawach związanych z Usługami.

2. Reklamacje związane ze świadczeniem Usług dostarczanych za pomocą Platformy, a także pytania dotyczące korzystania z Platformy, Użytkownik może zgłaszać do Operatorów za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: infopolska@fortum.com (w przypadku klientów Fortum Marketing and Sales Polska S.A.) lub cok@fortum.com (w przypadku klientów Fortum Power and Heat Polska Sp. z o.o. i Użytkowników objętych usługą Fortum Mój Dom oraz Użytkowników nie posiadających umowy – zgodnie z §4 ust. 3 niniejszego Regulaminu).
3. Użytkownik, składając reklamację, powinien wskazać co najmniej:
 - 1) swój login (tj. adres e-mail użyty podczas Rejestracji),
 - 2) opis problemu będącego przyczyną reklamacji,
 - 3) nazwę i model urządzenia, którym się posługuje,
 - 4) oraz opcjonalnie – termin wykrycia problemu.
4. Operatorzy zobowiązani są do udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania.
5. Operatorzy poinformują Użytkownika o rozstrzygnięciu reklamacji na adres poczty elektronicznej Użytkownika podany przy Rejestracji.
6. W toku rozpatrywania reklamacji Operatorzy mogą kontaktować się z Użytkownikiem za pośrednictwem poczty elektronicznej.

§9. Zakończenie korzystania z Platformy

1. Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować ze świadczenia Usług poprzez Platformę, składając dyspozycję zamknięcia konta Użytkownika poprzez infolinię lub pod adresem email infopolska@fortum.com (w przypadku klientów Fortum Marketing and Sales Polska S.A.) lub cok@fortum.com (w przypadku klientów Fortum Power and Heat Polska Sp. z o.o. i Użytkowników objętych usługą Fortum Mój Dom oraz Użytkowników nie posiadających umowy – zgodnie z §4 ust. 3 niniejszego Regulaminu).
2. Operatorzy zobowiązani są do usunięcia danych Użytkownika z listy Użytkowników, na każde jego żądanie zgłoszone na adres e-mail Operatorów, przy czym dane osobowe będą przetwarzane w niezbędnym zakresie do czasu zakończenia i rozliczenia dotychczasowych umów zawartych z Operatorami, a także do czasu rozpatrzenia ewentualnych reklamacji i wyjaśnienia okoliczności niedozwolonego korzystania z Usług.
3. Usunięcie danych osobowych Użytkownika jest jednoznaczne z zakończeniem możliwości korzystania z Platformy oraz wszystkich Usług.
4. Faktyczne zaprzestanie korzystania z Platformy lub odinstalowanie poszczególnych aplikacji klienckich nie stanowi rezygnacji ze świadczenia Usług poprzez Platformę. Rezygnacja ze świadczenia Usług przez Operatorów wymaga rezygnacji, o której mowa w ust. 1 powyżej.

§10. Postanowienia końcowe

1. Aby Użytkownicy mogli w szybki i łatwy sposób zapoznać się z treścią Regulaminu, został on udostępniony pod adresem <https://www.fortum.pl/regulaminy> w formie umożliwiającej jego wyświetlenie, pobranie, utrwalenie i wydrukowanie oraz śledzenie historii jego zmian.

2. Operatorzy zachowują prawo do zmiany, w każdym czasie, treści niniejszego Regulaminu. Wszelkie zmiany będą udostępniane na stronie <https://www.fortum.pl/regulaminy> i będą wchodzić w życie w terminie 14 (czternastu) dni od momentu ich publikacji. Użytkownik będzie każdorazowo informowany o zmianach Regulaminu.
3. W wypadku zmiany Regulaminu Użytkownik ma prawo zrezygnować ze świadczenia Usług poprzez Platformę, poprzez złożenie dyspozycji zamknięcia konta Użytkownika, zgodnie z § 9 ust. 1 niniejszego Regulaminu.
4. Korzystanie przez Użytkownika z Usług po wprowadzeniu zmian Regulaminu oznacza akceptację tych zmian.