

REGULAMIN
ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA
Fortum Ciepło
(„Regulamin”)

§1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta Fortum Ciepło (zwane dalej „eBOK Fortum Ciepło”) 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 eBOK Fortum Ciepło.
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. Poprzez eBOK Fortum Ciepło świadczone są następujące rodzaje usług:
 - 1) Usługi eBOK Fortum Ciepło;
 - 2) Usługi Fortum Start;
 - 3) Usługi cyfrowe;
 - 4) Usługa Eko-faktura.
6. Poniższe definicje stosowane w Regulaminie oznaczają:
 - 1) Usługi eBOK Fortum Ciepło - funkcjonalności eBOK Fortum Ciepło zdefiniowane w § 2 Regulaminu;
 - 2) Fortum Start – serwis online, udostępniany poprzez eBOK Fortum Ciepło, do składania wniosków związanych z procesem nowego przyłączenia wężła cieplnego do sieci ciepłowniczej;
 - 3) Usługi Fortum Start - funkcjonalności Fortum Start zdefiniowane w § 5 Regulaminu;
 - 4) Usługi cyfrowe – udostępniane poprzez eBOK Fortum Ciepło, określone w § 4 usługi (produkty) świadczone drogą elektroniczną w oparciu o odrębnie zawierane umowy i regulaminy;
 - 5) Moje Fortum – aplikacja mobilna przeznaczona na urządzenia mobilne z systemem operacyjnym iOS lub Android zapewniająca dostęp do eBOK Fortum Ciepło w zakresie określonym w Regulaminie Aplikacji Mobilnej Moje Fortum;
 - 6) 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;
 - 7) 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;

- 8) 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;
- 9) Reprezentant – osoba występująca w imieniu Klienta lub Potencjalnego Klienta na podstawie udzielonego pełnomocnictwa;
- 10) Użytkownik – Klient, Potencjalny Klient, Reprezentant lub osoba upoważniona przez Klienta lub Potencjalnego Klienta do dostępu do korzystania z eBOK Fortum Ciepło, 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>;
- 11) Konto Użytkownika – konto w eBOK Fortum Ciepło prowadzone przez Usługodawcę dla Użytkownika, zgodnie z niniejszym Regulaminem;
- 12) Login – adres e-mail służący do identyfikacji Użytkownika w czasie logowania w platformie logowania i rejestracji ciAM;
- 13) Hasło – ciąg znaków utworzony przez Użytkownika i podawany przez niego w czasie każdorazowego logowania w platformie logowania i rejestracji ciAM;
- 14) Opiekun Klienta – osoba odpowiedzialna za prowadzenie spraw dotyczących Klienta lub Potencjalnego Klienta Usługodawcy, dane dotyczące Opiekuna Klienta znajdują się w zakładce Dane Klienta w eBOK Fortum Ciepło, a w przypadku Fortum Start w zakładkach Inwestycje/Sprawy;
- 15) Czasowe zablokowanie – uniemożliwienie dostępu do Konta Użytkownika spowodowane wpisaniem ośmiokrotnie błędnego hasła (czasowe zablokowanie na okres 15 minut);
- 16) 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;
- 17) Faktura – faktura VAT w rozumieniu przepisów ustawy o podatku od towarów i usług, w tym korekta faktury VAT, wystawiana przez Fortum na rzecz Klienta w związku z zawartą Umową;
- 18) Faktura elektroniczna – rozumie się przez to Fakturę w formie elektronicznej wystawioną i otrzymaną w dowolnym formacie elektronicznym;
- 19) Eko-faktura – Faktura elektroniczna za sprzedaż ciepła, zrealizowane inne usługi oraz świadczone Usługi cyfrowe oraz faktura korygująca;
- 20) Usługa Eko-faktura – szczególny rodzaj usługi świadczonej na podstawie niniejszego Regulaminu polegającej na udostępnianiu Eko-faktury w eBOK Fortum Ciepło lub w aplikacji Moje Fortum;
- 21) Dane Klienta – wszelkie informacje i dane osobowe udostępniane w eBOK Fortum Ciepło, które 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 EBOK FORTUM CIEPŁO

1. Zakres Usług eBOK Fortum Ciepło obejmuje stały dostęp do poniższych funkcjonalności związanych z obsługą Klienta:
 - 1) **Faktury i rozliczenia** – kontrola kosztów związanych ze zużyciem energii cieplnej lub ze świadczonymi usługami, w tym Usługami cyfrowymi, poprzez przeglądanie szczegółów wystawionych faktur, zapoznanie się ze szczegółami płatności,

- należnościami i zaległościami na koncie Użytkownika oraz możliwość pobrania danych dotyczących faktur i ich załączników;
- 2) **Płatności** – podgląd stanu płatności, możliwość zapłaty za wybrane faktury za pośrednictwem portalu przelewy24.pl;
 - 3) **Umowy i dokumenty** – możliwość przeglądania listy Umów i ich parametrów z ich podziałem na Umowy obowiązujące (aktywne) i nieaktywne; możliwość pobrania wniosków mających związek z Umowami zawartymi przez Klienta; podgląd dokumentów mających związek z Umowami zawartymi przez Klienta;
 - 4) **Zgłoszenia** – przekazywanie przez Klienta zgłoszeń, uwag, wniosków oraz kontakt z Usługodawcą;
 - 5) **Raporty** – możliwość generowania raportów, m.in. dotyczących zużycia energii cieplnej oraz opłat, w postaci zestawień i wykresów za określony przedział czasu;
2. Dane związane z funkcjonalnościami określonymi w ust. 1 powyżej prezentowane w eBOK Fortum Ciepło są aktualizowane do 6 (sześciu) dni roboczych.
 3. Dane uzyskane za pośrednictwem funkcjonalności opisanych w ust. 1 powyżej mają charakter wyłącznie informacyjny.

§3 ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUGI „EKO-FAKTURA”

1. Świadczenie Usługi Eko-faktura jest dokonywane w zgodzie z przepisami zawartymi w ustawie o podatku od towarów i usług. Udostępnienie Eko-faktury w eBOK Fortum Ciepło lub aplikacji Moje Fortum wywołuje ten sam skutek prawny co doręczenie faktury w formie papierowej.
2. Klient poprzez eBOK Fortum Ciepło lub aplikację mobilną Moje Fortum wyraża zgodę na wystawianie i udostępnianie faktur w formie elektronicznej.
3. Klient ma prawo w dowolnym momencie wycofać, za pośrednictwem eBOK Fortum Ciepło, swoją zgodę na otrzymywanie Eko-faktur.
4. Poprzez wyrażenie zgody na Eko-fakturę, Klient potwierdza, że udostępnienie Eko-faktury na portalu oznacza jej doręczenie i jest jednoznaczne z rezygnacją z otrzymywania faktur w formie tradycyjnej, z zastrzeżeniem postanowień ust. 10 niniejszego paragrafu.
5. Klientom, którzy aktywowali Usługę Eko-faktura nie będą wystawiane duplikaty faktur.
6. Eko-faktura jest udostępniana Klientowi w formacie pliku PDF (bez możliwości edycji) w eBOK Fortum Ciepło, w celu zapewnienia autentyczności pochodzenia, integralności treści i czytelności faktury.
7. Aktywacja Usługi Eko-faktury umożliwi również Klientowi pobieranie danych dotyczących faktur w formacie XML.
8. Do przeglądania oraz zapisywania kopii dokumentów na dysku komputera lub nośniku zewnętrznym niezbędne jest posiadanie aktywnego konta w eBOK Fortum Ciepło oraz zainstalowany program do odczytywania plików w formacie PDF lub XML.
9. O udostępnieniu Eko-faktury Klient zostanie powiadomiony wiadomością e-mail i/lub SMS. Powiadomienia będą wysyłane na wskazane w procesie aktywacji Eko-faktury dane. Klient ma prawo w dowolnym momencie edytować dane do powiadomień lub zrezygnować z ich otrzymywania.
10. Fortum zastrzega sobie prawo do wystawienia i przesłania faktur w formie papierowej, za każdym razem, gdy zaistnieją przeszkody formalne lub techniczne uniemożliwiające wystawienie Eko-faktury.
11. Usługa Eko-faktura jest dobrowolna i świadczona jest bez odrębnej opłaty.

12. W przypadku wejście w życie przepisów określających obowiązek Stron w zakresie wystawiania faktur ustrukturyzowanych i ich doręczenia za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur (lub innego obowiązkowego centralnego systemu wystawiania i doręczenia faktur) Strony zgodnie ustalają, że od dnia wejścia w życie tych przepisów obowiązki z nich wynikające zastąpią w całości dotychczasowy uzgodniony przez Strony w niniejszym ustępie sposób doręczenia faktur, bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń przez Strony.

§4 USŁUGI CYFROWE

1. Fortum zapewnia, po zawarciu z Klientem stosownej Umowy, dostęp poprzez platformę eBOK Fortum Ciepło, do niżej wymienionych Usług cyfrowych:
 - 1) Fortum Monitoring;
 - 2) Fortum Monitoring Media.
2. Zakres funkcjonalności poszczególnych Usług cyfrowych wymienionych w ust. 1 powyżej, zasady ich uruchamiania i realizacji (w tym częstotliwość odświeżania danych dostępnych poprzez Usługi cyfrowe) zostały określone w odpowiednich Regulaminach i Umowach dotyczących świadczenia Usług cyfrowych.

§5 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 ciepłego 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 ciepłego, 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 ciepłego do sieci ciepłowniczej.

§6 WARUNKI UDOSTĘPNIANIA EBOK FORTUM CIEPŁO

1. Uzyskanie dostępu do eBOK Fortum Ciepło przez Użytkownika następuje po spełnieniu przez Użytkownika łącznie poniższych warunków:
 - 1) zarejestrowanie drogą internetową zgodnie z zasadami opisanymi w „Regulaminie platformy rejestracji i logowania ciAM”, dostępnym pod adresem www.fortum.pl/regulaminy;
 - 2) zaakceptowanie warunków niniejszego Regulaminu.

2. Warunkiem założenia Konta Użytkownika w eBOK Fortum Ciepło jest posiadanie przez Użytkownika adresu poczty elektronicznej.
3. Korzystającym z eBOK Fortum Ciepło może być Użytkownik:
 - 1) wskazany przez Klienta, któremu Klient przypisał jedną z funkcji wymienionych w ust. 7 poniżej, co Fortum zweryfikowało i zarejestrowało;
 - 2) wskazany przez Potencjalnego Klienta w zakresie czynności określonych w § 5 niniejszego Regulaminu.
4. Użytkownik Klienta jest upoważniony wyłącznie do wykonywania czynności przypisanych do danej funkcji określonej w ust. 7 poniżej.
5. Użytkownik Potencjalnego Klienta uzyskuje dostęp wyłącznie do usług określonych w § 5 niniejszego Regulaminu.
6. Klient i Potencjalny Klient odpowiada za działania Użytkownika jak za własne.
7. W eBOK Fortum Ciepło zdefiniowane zostały następujące funkcje Użytkownika oraz odpowiadające im czynności:
 - 1) **Menedżer/Właściciel/Przedstawiciel:** Użytkownik systemu będący głównym przedstawicielem Klienta, posiada dostęp do wszystkich funkcjonalności w eBOK Fortum Ciepło. Jako główny Użytkownik ma możliwość nadawania uprawnień dla nowej roli Menedżera-uprawnienia pełne, Finansisty, Technika;
 - 2) **Finansista:** Użytkownik eBOK Fortum Ciepło mający dostęp do wybranych funkcjonalności, w szczególności finansowo-rozliczeniowych. Posiada też wszystkie uprawnienia technika zgodnie z tabelą dostępności;
 - 3) **Technik:** Użytkownik eBOK Fortum Ciepło mający dostęp do wybranych funkcjonalności, w szczególności związanych z aspektami obsługi technicznej zgodnie z tabelą dostępności.

Tabela dostępności:

Funkcjonalność	Menedżer/ Właściciel Przedstawiciel	Finansista	Technik
Faktury i płatności	✓	✓	
Dokumenty i wnioski (przeglądanie, pobieranie)	✓	✓	✓
Umowy (lista, przeglądanie szczegółów)	✓	✓	✓
Dane Klienta	✓		
Raporty	✓	✓	✓
Raport R1 (zużycie ciepła)	✓	✓	✓
Raport R2 (kosztach ciepła)	✓	✓	
Zgłoszenia techniczne	✓		✓
Informacje na temat przerw w dostawie ciepła	✓	✓	✓

8. 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.

9. Dostęp do Usługi cyfrowej opisanej w § 4 ust.1 pkt 1 (Fortum Monitoring), po podpisaniu stosownej umowy, otrzymuje Użytkownik z funkcją Użytkownika typu Menedżer, który zgodnie z zasadami opisanymi w Umowie Fortum Monitoring może nadać dostęp do tej Usługi cyfrowej innym Użytkownikom eBOK Fortum Ciepło z funkcjami Użytkownika Finansista lub Technik.

§7 WYMAGANIA TECHNICZNE EBOK FORTUM CIEPŁO

1. Do poprawnego działania eBOK Fortum Ciepło 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 eBOK Fortum Ciepło.
3. Do wyświetlania materiałów udostępnianych w eBOK Fortum Ciepło w formacie PDF (faktury) niezbędne jest aktualna wersja programu Adobe Reader.
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za działanie urządzeń i oprogramowania, za pomocą którego Użytkownik korzysta z eBOK Fortum Ciepło.
5. 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>.

§8 ZASADY KORZYSTANIA Z EBOK FORTUM CIEPŁO

1. Z zastrzeżeniem postanowień ustępu 2 poniżej, korzystanie z eBOK Fortum Ciepło jest nieodpłatne. Koszty połączenia z siecią Internet w celu korzystania z eBOK Fortum Ciepło ponoszone są przez Użytkownika, naliczane są przez operatora, z którym Użytkownik zawarł odrębną umowę, według stawek w niej określonych.
2. Świadczenie Usług określonych w §4 niniejszego Regulaminu udostępnianych poprzez eBOK Fortum Ciepło podlega opłacie w wysokości określonej w zawartych Umowach na świadczenie Usług Cyfrowych.
3. eBOK Fortum Ciepło 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).
4. 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.
5. Skuteczne złożenie wniosku WP (Wniosek o Przyłączenie) o określenie warunków technicznych przyłączenia węzła cieplnego do sieci ciepłowniczej Fortum, za pośrednictwem Fortum Start opatrzonego kwalifikowanym podpisem elektronicznym, możliwe jest jedynie w ww. godzinach pracy Fortum.

6. W przypadku składania wniosku WP opatrzonego podpisem własnoręcznym wymagane jest dostarczenie podpisanego oryginału wniosku do siedziby Fortum.
7. Bieg terminu wydania warunków technicznych przyłączenia węzła do sieci ciepłowniczej rozpoczyna się od daty wskazanej na potwierdzeniu przesłania wniosku wygenerowanego w Fortum Start.
8. 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>.
9. Realizacja poprzez eBOK Fortum Ciepło płatności faktur wystawionych przez Fortum odbywa się za pośrednictwem portalu przelewy24.pl, należącego do PayPro S.A. z siedzibą przy ul. Kanclerskiej 15 (60-327) Poznań. Korzystanie z tej formy płatności jest jednoznaczne z akceptacją regulaminu dostępnego na stronie internetowej dostawcy usługi <http://www.przelewy24.pl/regulamin>. Fortum nie ponosi odpowiedzialności za świadczenie usług płatniczych przez PayPro S.A.

§9 ZASADY BEZPIECZEŃSTWA W EBOK FORTUM CIEPŁO

1. Użytkownik zobowiązany jest stosować się do zaleceń Usługodawcy w zakresie zasad bezpieczeństwa eBOK Fortum Ciepło, 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 eBOK Fortum Ciepło należy wylogować się z systemu a następnie zamknąć wszystkie okna przeglądarki internetowej, w której nastąpiło logowanie do eBOK Fortum Ciepło.
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 eBOK Fortum Ciepło jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności wobec osób trzecich w przypadku naruszenia powyższego zakazu przez Użytkownika lub osobę upoważnioną przez niego.

§10 ZABLOKOWANIE I ZASTRZEŻENIE DOSTĘPU DO EBOK FORTUM CIEPŁO

1. W przypadku podania ośmiokrotnie błędnego Hasła podczas logowania dostęp do eBOK Fortum Ciepło zostanie zablokowany na okres 15 minut.
2. Usługodawca ma prawo zablokować dostęp do eBOK Fortum Ciepło w przypadku stwierdzenia korzystania z eBOK Fortum Ciepło w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem, Umową oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

3. Użytkownikowi przysługuje prawo zastrzeżenia dostępu do eBOK Fortum Ciepło.
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 w roli Menedżer/Właściciel/Przedstawiciel oraz 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.

§11 REKLAMACJE

1. Użytkownik ma prawo do reklamacji dotyczących funkcjonowania eBOK Fortum Ciepło.
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. Reklamacje dotyczące płatności poprzez przelewy24 rozpatrywane są zgodnie z zapisami Regulaminu Przelewy24 dostępnego pod adresem www.przelewy24.pl/regulamin przez dostawcę usług płatniczych.
7. Powyższe postanowienia nie wyłączają możliwości kontaktu Użytkownika z Usługodawcą poprzez Opiekuna Klienta i zgłaszania uwag dotyczących funkcjonowania eBOK Fortum Ciepło w inny dowolny sposób.

§12 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), keyloggery, 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 zapora 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.

§13 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z eBOK Fortum Ciepło zgodnie z niniejszym Regulaminem, Umową 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 eBOK Fortum Ciepło i tym samym treść Regulaminu;
 - 2) zmiany w regulacjach wewnętrznych obowiązujących u Usługodawcy, mających bezpośredni wpływ na dostarczanie informacji i funkcjonalności poprzez eBOK Fortum Ciepło 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 eBOK Fortum Ciepło i obsługi Użytkowników,
 - c. zmiany w zakresie udostępnianych funkcjonalności, w tym wprowadzanie nowych,

- d. wprowadzanie nowych Usług cyfrowych udostępnianych poprzez eBOK Fortum Ciepło,
 - e. zmiany w zakresie dostarczania informacji, funkcjonalności eBOK Fortum Ciepło,
 - 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 eBOK Fortum Ciepło.
4. Usługodawca zobowiązuje się informować Użytkownika o zmianach Regulaminu poprzez przesłanie informacji o zmianie za pośrednictwem eBOK Fortum Ciepło lub na adres poczty elektronicznej podany przy rejestracji Użytkownika w eBOK Fortum Ciepło 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 eBOK Fortum Ciepło na zasadach określonych w § 13 ust. 6 Regulaminu.
5. Wszelka korespondencja pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikiem, związana z eBOK Fortum Ciepło, odbywa się na adres poczty elektronicznej wskazany przez Użytkownika przy rejestracji lub za pośrednictwem serwisów online w ramach eBOK Fortum Ciepło.
6. Użytkownik może w każdym czasie zrezygnować z eBOK Fortum Ciepło, poprzez złożenie oświadczenia o rezygnacji z eBOK Fortum Ciepło w formie pisemnej lub wysyłając wiadomość na adres cok@fortum.com.
7. Usługodawca może zaprzestać świadczenia eBOK Fortum Ciepło w trybie natychmiastowym, z powodu naruszenia przez Użytkownika niniejszego Regulaminu lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
8. Zaprzestanie świadczenia eBOK Fortum Ciepło może nastąpić także w wyniku
- 1) rozwiązania Umowy przez Klienta lub Usługodawcę,
 - 2) 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. Sądem właściwym do rozpatrywania sporów związanych ze świadczeniem usług w ramach eBOK Fortum Ciepło 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.