

REGULAMIN APLIKACJI MOBILNEJ MOJE FORTUM

§1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy dokument (dalej: „**Regulamin**”) określa zasady, warunki i zakres korzystania z aplikacji mobilnej „Moje Fortum” przeznaczonej na urządzenia mobilne z systemem operacyjnym iOS lub Android (dalej: „**Aplikacja**”) i stanowi regulamin w rozumieniu przepisów o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Operatorami Platformy, a także usługodawcami świadczonych w jej ramach usług elektronicznych jest:
 - 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 Aplikacji w rozumieniu Regulaminu jest osoba fizyczna, osoba prawna (poprzez swoich przedstawicieli) lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej (poprzez swoich przedstawicieli), która poprzez Aplikację zainstalowaną na własnym urządzeniu mobilnym (np. smartfon) korzysta z oferowanych przez Aplikację Usług (dalej: „**Użytkownik**”) na podstawie umów zawartych pomiędzy Użytkownikiem a Operatorem lub zawartych na rzecz Użytkownika przez innego Użytkownika lub udostępnianych nieodpłatnie.
4. Usługi świadczone za pośrednictwem Aplikacji (dalej: „**Usługi mobilne**”) polegają w szczególności na:
 - a) możliwości przeglądania aktualnych i historycznych faktur i rachunków związanych z dostawą prądu, gazu, ciepła oraz usług dodatkowych, realizowaną na podstawie odrębnie zawartych umów pomiędzy Użytkownikiem i Operatorem;
 - b) możliwości sprawdzenia przez Użytkownika aktualnego salda w związku z realizowaną przez Operatorów dostawą i/lub sprzedażą Użytkownikom prądu, gazu i ciepła oraz świadczeniem usług dodatkowych;
 - c) możliwości pobrania i przesyłania dalej wybranej faktury lub dokumentów rozliczeniowych w zakresie dostaw ciepła (za pomocą aplikacji zainstalowanych na urządzeniu mobilnym);

- d) możliwości ustawienia przypomnienia w kalendarzu telefonu z datą płatności faktury lub dokumentów rozliczeniowych w zakresie dostaw ciepła;
- e) możliwości przeglądania przez Użytkownika informacji o zużyciu mediów;
- f) możliwości przeglądania informacji o grupie taryfowej, identyfikatorach technicznych Użytkownika (Punkt Poboru Energii, numer licznika);
- g) możliwości kontaktu z poziomu Aplikacji z obsługą klienta (za pomocą formularza kontaktowego) oraz połączenie z infolinią;
- h) możliwości opłacania należności na rzecz Operatorów online, bezpośrednio z Aplikacji;
- i) możliwości sprawdzania informacji związanych z indywidualnym rozliczaniem kosztów ciepła dostarczonego do budynku na poszczególne lokale;
- j) możliwości sprawdzania informacji o aktualnych lub planowanych wyłączeniach ciepła oraz awariach ciepła;
- k) możliwości przeglądania przez Użytkownika (w zakresie dostawy ciepła) informacji o danych adresowych kontaktowych oraz wyrażonych/niewyrażonych zgodach,
- l) możliwość przeglądania informacji o stanie liczników oraz otrzymywania informacji dotyczących porównania zużycia ciepła na cele ogrzewania lokalu do średniego zużycia dla budynku, w którym ten lokal się znajduje;
- m) możliwości przejścia na eko-fakturę, czyli fakturę elektroniczną za sprzedaż ciepła oraz inne usługi, wystawioną i udostępnioną w eBOK Fortum Ciepło oraz w aplikacji mobilnej Moje Fortum. Użytkownik wyraża zgodę, która jest akceptacją na wystawianie i udostępnianie faktur w formie elektronicznej (w formacie PDF), równoznaczną z rezygnacją z otrzymywania faktur w formie tradycyjnej (papierowej). Podstawą prawną do przesyłania faktur VAT w formie elektronicznej jest ustawa z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, zwana również ustawą o VAT - Dz.U.2020.106 z późniejszymi zmianami. Zasady świadczenia usługi „eko-faktura” zostały opisane w § 2 ust. 4 Regulaminu aplikacji eBOK Fortum Ciepło;
- n) możliwości przeglądania informacji o klimacie wewnętrznym w poszczególnych pomieszczeniach lokalu oraz możliwości sterowania położeniem zaworów termostatycznych;
- o) możliwości otrzymywać powiadomienia o niepożądanych zdarzeniach w mieszkaniu, w tym o stałym poborze wody, wykrytym zalaniu lub zadymieniu;
- p) możliwości ustawiania tygodniowych celów zużycia zimnej oraz ciepłej wody;
- q) możliwości śledzenia aktualnej temperatury zewnętrznej oraz jakości powietrza w okolicy.

Szczegółowy zakres dostępnych dla danego Użytkownika Usług mobilnych jest zależny od treści zawartej umowy, o której mowa w ust. 3.

5. Aplikację można pobrać korzystając z internetowego sklepu:
 - a) App Store (dla systemu iOS),
 - b) Google Play (dla systemu Android).

§2 WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG MOBILNYCH

1. Operatorzy świadczą Usługi na rzecz Użytkowników w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Użytkownik przed przystąpieniem do korzystania z Usług mobilnych zobowiązany jest do zapoznania się z niniejszym Regulaminem i jego zaakceptowania. Rozpoczęcie korzystania z którejkolwiek z Usług mobilnych oznacza akceptację treści Regulaminu i zobowiązanie do jego przestrzegania.
3. Pobranie Aplikacji jak również korzystanie z oferowanych w ramach Aplikacji Usług mobilnych jest bezpłatne. Operatorzy dopuszczają możliwość wprowadzenia odpłatnych, dodatkowych funkcjonalności przy dokonywaniu kolejnych aktualizacji Aplikacji.
4. Koszty transmisji danych wymaganych do pobrania, instalacji, uruchomienia i korzystania z Aplikacji pokrywają jej Użytkownicy we własnym zakresie na podstawie umów zawartych z operatorami telekomunikacyjnymi lub innym dostawcą Internetu. Operatorzy nie ponoszą odpowiedzialności za wysokość opłat naliczanych z tytułu wykorzystania transmisji danych niezbędnego do korzystania z Aplikacji.
5. Aplikacja 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 Aplikacji i jej części składowych.
6. Użytkownicy nie mają prawa zwielokrotniać, sprzedawać lub w inny sposób wprowadzać do obrotu lub rozpowszechniać Aplikacji w całości bądź we fragmentach, w szczególności przysyłać lub udostępniać jej w systemach i sieciach komputerowych, systemach dystrybucji aplikacji mobilnych lub jakichkolwiek innych systemach teleinformatycznych.
7. Aplikacja i dane wprowadzane przez Operatorów do systemów teleinformatycznych, z których korzystają urządzenia mobilne Użytkowników, służą wyłącznie do świadczenia Usług mobilnych.
8. 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:
 - a) 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;

- b) programy szpiegujące (ang. *spyware*) i programy śledzące działania użytkownika;
- c) wyłudzenie poufnych informacji osobistych (np. haseł) przez podszywanie się pod godną zaufania osobę lub instytucję (ang. *phishing*);
- d) włamania do systemu teleinformatycznego użytkownika.

9. 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:

- a) używanie oryginalnego systemu i aplikacji, pochodzących z legalnego źródła oraz systematyczna aktualizacja oprogramowania;
- b) nieotwieranie załączników poczty elektronicznej niewiadomego pochodzenia;
- c) szyfrowanie transmisji danych;
- d) instalacja programów prewencyjnych (wykrywania i zapobiegania włamaniom hakerskim).

§3 WYMAGANIA TECHNICZNE

1. Aplikacja dostępna jest dla wszystkich osób korzystających z urządzeń mobilnych, które spełniają wskazane poniżej wymagania techniczne.
2. Urządzenie mobilne Użytkownika, na którym ma zostać uruchomiona Aplikacja, powinno spełniać następujące wymagania techniczne dotyczące systemu operacyjnego:
 - a) dla wersji Aplikacji pobranej ze sklepu App Store - iOS w wersji 9.0 (lub nowszej),
 - b) dla wersji Aplikacji pobranej ze sklepu Google Play - Android w wersji 6.0 (lub nowszej).
3. Pobranie i zainstalowanie Aplikacji z innych źródeł niż te wskazane w punkcie powyżej, stanowi naruszenie Regulaminu.
4. Do uruchomienia i prawidłowego działania Aplikacji niezbędne jest aktywne połączenie internetowe i posiadanie aktywnego adresu poczty elektronicznej (e-mail).
5. Operatorzy mogą okresowo publikować aktualizacje Aplikacji. Do prawidłowego działania Aplikacji, niezbędna jest jej aktualizacja, w przeciwnym razie Operatorzy nie gwarantują poprawnego działania Aplikacji.

6. Przy pierwszym uruchomieniu Aplikacji Użytkownik musi dokonać Rejestracji w sposób opisany w §4 niniejszego Regulaminu.

§4 REJESTRACJA UŻYTKOWNIKA I ODBLOKOWANIE KONTA

1. Wymogiem korzystania z Aplikacji jest dokonanie przez Użytkownika rejestracji, polegającej na założeniu indywidualnego konta Użytkownika, zgodnie z zasadami opisanymi w „Regulaminie platformy rejestracji i logowania cIAM”, dostępnym pod adresem: <http://www.fortum.pl/regulaminy>.
2. Odblokowanie konta, w przypadku klientów Fortum Power and Heat Polska Sp. z o.o. i użytkowników nie posiadających umowy (zgodnie z „Regulaminem platformy rejestracji i logowania cIAM” dostępnym na stronie <http://www.fortum.pl/regulaminy>), jest możliwe wg zasad opisanych w „Regulaminie aplikacji eBOK Fortum Ciepło”, dostępnym pod adresem: <https://www.fortum.pl/regulaminy/eBOK-Cieplo>.

§5 ZASADY KORZYSTANIA Z APLIKACJI

1. Użytkownicy są zobowiązani do korzystania z Aplikacji w sposób zgodny z obowiązującym prawem, Regulaminem i regulaminami sklepów, z których Aplikacja została pobrana, a także z zasadami współżycia społecznego, w tym ogólnymi zasadami korzystania z sieci Internet i aplikacji mobilnych.
2. Użytkownicy są zobowiązani w szczególności do:
 - a) korzystania z Aplikacji w sposób niezakłócający jej funkcjonowania;
 - b) niewprowadzania do Aplikacji jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym;
 - c) korzystania z Aplikacji w sposób nieuciążliwy dla innych Użytkowników oraz Operatorów, z poszanowaniem dóbr osobistych osób trzecich i wszelkich innych przysługujących im praw;
 - d) korzystania z wszelkich informacji i materiałów udostępnionych za pośrednictwem Aplikacji 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 ponosi wyłączną odpowiedzialność za dane podane przy Rejestracji. 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 Aplikacji, zapewniając poprawność jej działania.
2. Użytkownik korzysta z Aplikacji dobrowolnie, na własną odpowiedzialność i powinien zapewnić możliwość poprawnego funkcjonowania Aplikacji w zakresie, w jakim jest to zależne od Użytkownika.
3. 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 Aplikacji i oferowanych za jej pośrednictwem Usług mobilnych.
4. Operatorzy nie ponoszą odpowiedzialności za ewentualne błędy mogące wynikać z użytkowania Aplikacji i jej współdziałania z systemem operacyjnym Użytkownika. Operatorzy oświadczają, że Aplikacja została przez niego wykonana i przetestowana zgodnie z profesjonalnym charakterem prowadzonej przez Operatorów działalności i jest wolna od wirusów komputerowych.
5. Operatorzy nie ponoszą odpowiedzialności w przypadku nieprawidłowego działania Aplikacji z przyczyn niezależnych od Operatorów.
6. W przypadkach szczególnych mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność systemu teleinformatycznego, Operatorzy mają prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia Usług mobilnych, bez wcześniejszego powiadomienia Użytkownika oraz do przeprowadzenia prac konserwacyjnych mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności systemu teleinformatycznego.
7. Niezależnie od powyższego Operatorzy mają prawo zaprzestać świadczenia Usług mobilnych w każdym czasie, jeżeli takie uzasadnione żądanie zostanie zgłoszone wobec niego przez uprawniony podmiot.
8. Operatorzy zastrzegają sobie prawo do przerwania świadczenia Usług mobilnych i zablokowania dostępu do Usługi w przypadku stwierdzenia naruszenia przez Użytkownika niniejszego Regulaminu lub przepisów prawa.
9. Operatorzy ponoszą solidarną odpowiedzialność za prawidłowe funkcjonowanie Aplikacji.

§7 ZASADY PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

Regulacje Operatorów dotyczące przetwarzania danych osobowych i ich ochrony, a które mają zastosowanie również do korzystania z Aplikacji, 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 mobilnych dostarczanych w ramach Aplikacji, a także pytania dotyczące korzystania z Aplikacji, 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 nie posiadających umowy – zgodnie z §4 pkt „Regulaminu platformy rejestracji i logowania cIAM” dostępnego na stronie <http://www.fortum.pl/regulaminy>).
3. Użytkownik, składając reklamację, powinien wskazać co najmniej:
 - a) swój login (tj. adres e-mail użyty podczas Rejestracji);
 - b) opis problemu będącego przyczyną reklamacji;
 - c) nazwę i model urządzenia, którym się posługuje;
 - d) 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 APLIKACJI

1. Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować ze świadczenia Usług mobilnych poprzez Aplikację, składając dyspozycję zamknięcia konta. Postanowienia dotyczące zamknięcia konta Użytkownika zawarte są w „Regulaminie platformy rejestracji i logowania cIAM”, dostępnym pod adresem <http://www.fortum.pl/regulaminy>.
2. Operatorzy zobowiązani są do usunięcia danych Użytkownika z listy użytkowników, na każde jego żądanie zgłoszone na adres email Operatorów: 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 nie posiadających umowy – zgodnie z §4 pkt „Regulaminu platformy rejestracji i logowania cIAM” dostępnego na stronie <http://www.fortum.pl/regulaminy>), 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

mobilnych. Usunięcie danych osobowych Użytkownika, jest jednoznaczne z zakończeniem możliwości korzystania z Aplikacji przez Użytkownika.

3. Odinstalowanie Aplikacji z urządzenia Użytkownika nie stanowi rezygnacji ze świadczenia Usług mobilnych w ramach Aplikacji.

§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 treści niniejszego Regulaminu w następujących przypadkach:
 - a) zmiany w prawie mające wpływ na świadczenie Usług mobilnych i tym samym treść Regulaminu,
 - b) zmiany w regulacjach wewnętrznych obowiązujących u Operatorów, mających bezpośredni wpływ na świadczenie Usług mobilnych i tym samym treść Regulaminu,
 - c) zmiany organizacyjne i techniczne w szczególności:
 - i. zmiany w zakresie prowadzonej przez Operatorów działalności w postaci zmian jej profilu, wprowadzania nowych usług,
 - ii. zmiany w zakresie usprawnienia działania Aplikacji i obsługi Użytkowników,
 - iii. zmiany w zakresie udostępnianych funkcjonalności, w tym wprowadzanie nowych,
 - iv. zmiany w zakresie dostarczania Usług mobilnych w ramach Aplikacji,
 - v. zmiany technologiczne,
 - vi. zmiany redakcyjne,
 - vii. zmiany w zakresie: danych adresowych, nazwy lub formy prawnej Operatorów,
 - viii. inne zmiany techniczne i organizacyjne związane z funkcjonowaniem Aplikacji.
3. Operatorzy zobowiązują się informować Użytkownika o zmianach Regulaminu poprzez przesłanie informacji o zmianie za pośrednictwem aplikacji Moje Fortum lub wiadomości email na adres poczty elektronicznej podany przy rejestracji Użytkownika w Aplikacji oraz umieszczenie informacji na stronie internetowej www.fortum.pl/regulaminy. Zmiany Regulaminu wejdą w życie w terminie wskazanym przez Operatorów, 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 Usług na zasadach określonych w § 9 ust. 1 Regulaminu.
4. Korzystanie przez Użytkownika z Usług mobilnych po wprowadzeniu zmian Regulaminu oznacza akceptację tych zmian.