

I. Postanowienia ogólne.**§1**

Internetowe Biuro Obsługi Klienta (iBOK) Fortum jest platformą kontaktu i wymiany informacji pomiędzy Fortum a Klientem, na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.

§2

Określenia stosowane w Regulaminie:

1. **iBOK Fortum** - internetowe Biuro Obsługi Klienta Fortum, umożliwiające zdalny dostęp Klienta do informacji i usług, których zakres został określony w §3 Regulaminu.
2. **Usługodawca** - jednostka Fortum w Polsce, z którą Klient zawarł Umowę, tj. Fortum Power and Heat Polska Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, adres: ul. Walońska 3-5, 50-413 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.
3. **Klient** - osoba fizyczna/prawna korzystająca z usług Fortum, na podstawie zawartej Umowy.
4. **Konsument** - osoba fizyczna, z którą Umowa została zawarta bez związku z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
5. **Konto Klienta** - konto w iBOK prowadzone przez Usługodawcę dla Klienta, zgodnie z niniejszym Regulaminem.
6. **Login** - nadawany przez Fortum Power and Heat Polska Sp. z o.o., Numer Identyfikacyjny Klienta, który jest wykorzystywany przez Klienta w celu identyfikacji podczas korzystania z iBOK Fortum.
7. **Hasło** - ciąg znaków zapewniający Klientowi lub osobie przez niego upoważnionej wyłączność dostępu do iBOK Fortum.
8. **Opiekun Klienta** - osoba odpowiedzialna za prowadzenie spraw dotyczących Klienta u Usługodawcy. Dane dotyczące Opiekuna Klienta znajdują się w zakładce Dane Klienta w iBOK Fortum.
9. **Zablokowanie i zastrzeżenie dostępu** - uniemożliwienie dostępu do iBOK Fortum spowodowane wpisaniem trzykrotnie błędnego hasła (zablokowanie) lub wnioskiem Klienta (zastrzeżenie).
10. **Umowa** - zawarta pomiędzy Klientem a Usługodawcą Umowa kompleksowa dostarczania ciepła/Umowa sprzedaży ciepła lub Umowa o świadczenie usług przesyłowych.
11. **Formularz iBOK** - elektroniczny formularz rejestracyjny umieszczony na stronie www.fortum.pl w części Logowanie iBOK lub formularz składany pisemnie przez Klienta w Biurze Obsługi Klienta, na którego podstawie Usługodawca udostępnia Konto Klienta. Formularz do złożenia w Biurze Obsługi Klienta dostępny jest na stronie www.fortum.pl.
12. **Fortum w Polsce** - Fortum Power and Heat Polska Sp. z o.o. posiadająca Biura Obsługi Klienta we Wrocławiu, Częstochowie, Płocku i Świebodzicach.

II. Zakres usług iBOK Fortum.**§3**

1. Zakres usług iBOK Fortum obejmuje stały dostęp do poniższych informacji i funkcjonalności związanych z Obsługą Klienta:
 - ✓ Faktury - kontrola kosztów związanych ze zużyciem energii cieplnej. Generowanie widoków faktur i ich załączników (faktura informacyjna);
 - ✓ Umowy - możliwość przeglądu listy wszystkich zawartych Umów z ich podziałem na Umowy obowiązujące (aktywne) i wygasłe (nieaktywne);
 - ✓ Odczyty - przegląd bieżących odczytów urządzeń pomiarowych (wodomierzy i ciepłomierzy) oraz historii odczytów;
 - ✓ Zgłoszenia - przekazywanie zgłoszeń, uwag, wniosków, kontakt z Usługodawcą;
 - ✓ Zmiana danych - takich jak: adres do korespondencji, adres e-mail, numer telefonu i numer faxu;
 - ✓ Analizy - analizy dotyczące zużycia energii cieplnej oraz opłat, generowane w postaci zestawień wykresów za określony przedział czasu;
 - ✓ Rozrachunki - podgląd należności, możliwość dokonywania płatności za wybrane faktury za pomocą systemu PayByNet;
 - ✓ Płatności - podgląd historii płatności;
 - ✓ Ustawienia - indywidualne ustawienia użytkownika, w tym funkcja zmiany hasła;
 - ✓ Dokumenty - podgląd dokumentów mających związek ze świadczoną usługą (taryfa, cennik, druki);
 - ✓ Przekazywanie informacji - handlowych i marketingowych, związanych ze świadczoną usługą oraz zmianami w ofercie.
2. Dane uzyskane za pośrednictwem iBOK Fortum mają charakter wyłącznie informacyjny.
3. Dane prezentowane w iBOK Fortum są aktualizowane do 3 dni roboczych, jednak ze względów technicznych okres ten może ulegać zmianom.

III. Warunki udostępniania iBOK Fortum.**§4**

1. Udostępnienie Klientowi iBOK Fortum następuje po spełnieniu łącznie poniższych warunków:
 - a) zawarcie z Usługodawcą Umowy,
 - b) zarejestrowanie Klienta w iBOK drogą internetową lub poprzez przekazanie Usługodawcy podpisanego Formularza iBOK.Spełnienie powyższych warunków jest równoznaczne z akceptacją warunków niniejszego Regulaminu, który z chwilą jego akceptacji staje się integralną częścią Umowy.
2. Korzystającym z Usług iBOK Fortum może być wyłącznie Klient będący stroną Umowy zawartej z Usługodawcą, reprezentant Klienta instytucjonalnego lub osoba upoważniona przez Klienta, wskazana w pisemnym Formularzu iBOK. Zmiana osoby upoważnionej wymaga ponownego złożenia pisemnego Formularza iBOK.

3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do odmowy uruchomienia iBOK Fortum bez podawania przyczyny.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do modyfikacji usług dostępnych w iBOK Fortum, zawieszenia ich działania lub dodawania nowych funkcjonalności, a także zaprzestania świadczenia tych usług w dowolnej chwili, bez podania przyczyny.
5. Do poprawnego działania iBOK Fortum wymagana jest przeglądarka internetowa kompatybilna ze standardem HTML 4.0 lub nowszym, obsługująca protokół SSL. Do wyświetlania materiałów udostępnianych w iBOK Fortum niezbędne są aktualne wersje programów Adobe Reader. Zaleca się używanie przeglądarki Internet Explorer lub Firefox w najnowszej wersji.
6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za działanie urządzeń i oprogramowania, za pomocą którego Klient korzysta z iBOK Fortum.

IV. Zasady korzystania z iBOK Fortum.

§5

1. Korzystanie z iBOK Fortum jest nieodpłatne. Koszty połączenia z siecią Internet w celu korzystania z iBOK Fortum naliczane są przez operatora, z którym Klient zawarł odrębną umowę, według stawek w niej określonych.
2. Założenie Konta Klienta w iBOK Fortum następuje po otrzymaniu podpisanego przez Klienta Formularza iBOK lub zarejestrowaniu się Klienta w iBOK drogą internetową.
3. W przypadku otrzymania pisemnego Formularza iBOK, Opiekun Klienta może potwierdzić telefonicznie prawidłowość danych Klienta w nim zawartych, po czym Usługodawca nadaje Klientowi Login i Hasło, które jest przesyłane na adres e-mail wskazany przez Klienta. Zaleca się zmianę Hasła po pierwszym zalogowaniu się do iBOK Fortum.
4. Warunkiem założenia Konta Klienta w iBOK Fortum jest posiadanie przez Klienta adresu poczty elektronicznej.
5. Zakazane jest dostarczanie przez Klienta lub osobę upoważnioną przez Klienta za pomocą iBOK Fortum jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności wobec osób trzecich w przypadku naruszenia powyższego zakazu przez Klienta lub osobę upoważnioną przez niego.
6. Administratorem danych jest Fortum Power and Heat Polska Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, adres: ul. Walońska 3-5, 50-413 Wrocław. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak jest niezbędne do korzystania z usługi iBOK Fortum. Klient ma prawo dostępu do treści podanych danych osobowych oraz prawo ich poprawiania.
7. Informacje i dane zawarte w iBOK Fortum są utrwalane, przechowywane i zabezpieczane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz wewnętrznymi regulacjami Fortum.

V. Zasady bezpieczeństwa w iBOK Fortum.

§6

1. Klient zobowiązany jest stosować się do zaleceń Usługodawcy w zakresie zasad bezpieczeństwa iBOK Fortum, a w szczególności powinien z należytą starannością chronić Login i Hasło. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za ich udostępnianie osobom trzecim.
2. W celu uniemożliwienia przypadkowego dostępu do Konta Klienta osobom trzecim, po każdorazowym skorzystaniu z iBOK Fortum należy wylogować się z systemu przed zamknięciem okna przeglądarki internetowej.
3. W przypadku wystąpienia podejrzeń o możliwość wejścia osób trzecich w posiadanie Loginu lub Hasła, Klient powinien niezwłocznie zmienić Hasło lub dokonać zablokowania lub zastrzeżenia usługi.
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za następstwa ujawniania przez Klienta osobom trzecim informacji, które mogą skutkować realizacją dyspozycji złożonych przez osobę nieuprawnioną, posługującą się Hasłem i Loginem Klienta.
5. Korzystanie przez Klienta z iBOK Fortum w sposób uniemożliwiający dostęp osób nieuprawnionych do treści udostępnianych za pośrednictwem iBOK Fortum jest zabezpieczone przez Usługodawcę w szczególności poprzez:
 - a) stosowanie protokołu SSL,
 - b) przechowywanie danych przy użyciu odpowiednich środków bezpieczeństwa,
 - c) stosowanie odpowiedniego panelu administracyjnego.

VI. Zablokowanie i zastrzeżenie dostępu do iBOK Fortum.

§7

1. W przypadku podania trzykrotnie błędnego Hasła podczas logowania, Usługodawca zablokuje dostęp do iBOK Fortum.
2. Usługodawca ma prawo zablokować dostęp do iBOK Fortum w przypadku stwierdzenia korzystania z iBOK Fortum w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem, Umową oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

§8

1. Klientowi przysługuje prawo zastrzeżenia dostępu do iBOK Fortum.
2. Zastrzeżenie należy zgłosić w przypadku wystąpienia podejrzeń o możliwość nieuprawnionego wejścia osób trzecich w posiadanie Loginu i Hasła oraz braku możliwości samodzielnego dokonania zmiany Hasła lub w innych uzasadnionych przypadkach:
 - a) osobiście u Opiekuna Klienta,
 - b) telefonicznie u Opiekuna Klienta z tym, że wymagane będzie podanie danych identyfikacyjnych np. numer ostatniej faktury, NIP, PESEL, REGON.

§9

1. Odblokowanie dostępu może być dokonane wyłącznie przez Usługodawcę.
2. Odblokowanie dostępu do zablokowanego Konta Klienta, może być zrealizowane:
 - a) osobiście u Opiekuna Klienta,
 - b) telefonicznie u Opiekuna Klienta po podaniu danych identyfikacyjnych np. numer ostatniej faktury, NIP, PESEL, REGON.
3. Odblokowanie dostępu do zastrzeżonego Konta Klienta wymaga wydania nowego Hasła.

VII. Reklamacje.

§10

1. Klient ma prawo do reklamacji dotyczących funkcjonowania usług iBOK Fortum.
2. Reklamacja może być złożona przez Klienta osobiście, pisemnie lub telefonicznie u Opiekuna Klienta.
3. Klient ma obowiązek szczegółowego i wyczerpującego opisanie przedmiotu reklamacji. Do reklamacji winny być dołączone kopie dokumentów uzasadniających reklamację.
4. Usługodawca może zwrócić się do Klienta z prośbą o złożenie dodatkowych wyjaśnień dotyczących zdarzenia, którego dotyczy reklamacja, a także o doręczenie dodatkowych dokumentów, uzasadniających reklamację. Nieprzedstawienie dokumentów umożliwiających analizę reklamacji może skutkować odmową jej rozpatrzenia.
5. Odpowiedź na reklamację przesyłana jest Klientowi za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub elektronicznej.
6. Powyższe postanowienia nie wyłączają możliwości kontaktu Klienta z Usługodawcą poprzez Opiekuna Klienta i zgłaszania uwag dotyczących funkcjonowania iBOK Fortum w inny dowolny sposób.

VIII. Postanowienia końcowe.

§11

1. Klient zobowiązuje się do korzystania z iBOK Fortum 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 oraz w Biurach Obsługi Klienta.
3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany treści Regulaminu.
4. Usługodawca zobowiązuje się poinformować Klienta o zmianach Regulaminu poprzez przesłanie informacji za pośrednictwem iBOK Fortum oraz umieszczenie informacji na stronie internetowej www.fortum.pl.
5. Wszelka korespondencja pomiędzy Usługodawcą a Klientem, związana z iBOK Fortum, odbywa się na adres korespondencyjny wskazany w Umowie.
6. Klient zobowiązany jest do pisemnego poinformowania Usługodawcy o wszelkich zmianach

danych osobowych zawartych w Formularzu iBOK. Skutki niedopełnienia tego obowiązku obciążają Klienta.

7. Ze względu na informacyjny charakter danych prezentowanych w iBOK Fortum, nie mogą one stanowić podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez Usługodawcę postanowień Umowy.

§12

1. Usługa iBOK świadczona jest w okresie obowiązywania Umowy. Klient może w każdym czasie zrezygnować z usług iBOK Fortum. Oświadczenie o rezygnacji z usług iBOK Fortum wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności. Usługodawca może zaprzestać świadczenia usług iBOK Fortum w trybie natychmiastowym, z powodu naruszenia przez Klienta postanowień niniejszego Regulaminu lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa, a w szczególności:
 - a) udostępnianie Hasła osobom nieupoważnionym,
 - b) ujawnienia niezgodnych ze stanem faktycznym informacji przekazywanych Usługodawcy o dokumentach i danych osobowych.
2. Inne powody zaprzestania świadczenia usług iBOK Fortum:
 - a) rozwiązanie Umowy przez Klienta lub Usługodawcę,
 - b) rezygnacja Klienta z usług iBOK Fortum (zaprzestanie świadczenia usług iBOK Fortum z chwilą otrzymania od Klienta pisemnej rezygnacji),
 - c) likwidacja iBOK Fortum.
3. Klient będący Konsumentem, który zamówił usługę iBOK Fortum na odległość, może odstąpić od korzystania z usługi iBOK Fortum w terminie 10 dni od przesłania mu na adres e-mail Hasła i Loginu. Oświadczenie o odstąpieniu wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
4. Niniejszy Regulamin poddany jest prawu Rzeczypospolitej Polskiej. Usługa iBOK Fortum jest świadczona w języku polskim.
5. Sądem właściwym do rozpatrywania sporów związanych ze świadczeniem usługi iBOK Fortum jest sąd określony w Umowie, zaś w braku odmiennych postanowień w Umowie - sąd właściwy dla miejscowo dla siedziby Usługodawcy, a w przypadku, gdy Klientem jest Konsument sąd właściwy miejscowo zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.