

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ
w serwisie www.fortum.pl

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin niniejszy określa rodzaje i warunki świadczenia usług drogą elektroniczną przez Spółki Fortum w Polsce:

Fortum Power and Heat Polska Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu przy ulicy Słonimskiego 1A, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000033402, NIP: 1181606467 (dalej jako: **FPHP**),

oraz

Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku przy ulicy Heweliusza 9, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000378299, NIP: 7811861610 (dalej jako: **FMSP**),

strona internetowa: www.fortum.pl, adres e-mail: office.poland@fortum.com, łącznie dalej jako **Fortum**.

2. Użyte w Regulaminie zwroty oznaczają:

- 1) *Prawo telekomunikacyjne* - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (t.j. z dnia 15 września 2017 r., Dz.U. z 2017 r. poz. 1907);
- 2) *Serwis* – strona internetowa Fortum, dostępna pod adresem www.fortum.pl;
- 3) *ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną* - ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (t.j. z dnia 9 czerwca 2017 r., Dz.U. z 2017 r. poz. 1219);
- 4) *system teleinformatyczny* - zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego;
- 5) *świadczenie usług drogą elektroniczną* - wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego;
- 6) *Usługa lub Usługi* - usługi świadczone drogą elektroniczną przez Fortum na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie;
- 7) *środki komunikacji elektronicznej* - rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość przy wykorzystaniu transmisji danych między systemami teleinformatycznymi;

- 8) *Usługodawca* – Fortum;
 - 9) *Usługobiorca* lub *Użytkownik* - podmiot korzystający z Usług, będący osobą fizyczną, osobą prawną albo jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, zobowiązany do przestrzegania niniejszego Regulaminu.
3. 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.
 4. W przypadku, gdy określone Usługi będą posiadać własne regulaminy, regulaminy te będą zamieszczone na podstronach internetowych dotyczących danej Usługi, a niniejszy Regulamin będzie miał zastosowanie do wszelkich czynności składających się na korzystanie z takiej Usługi w zakresie nieuregulowanym odrębnym regulaminem.

§ 2. Warunki świadczenia Usług

1. Fortum świadczy Usługi na rzecz Użytkowników w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Fortum świadczy Usługi na rzecz Użytkowników polegające na:
 - 1) umożliwieniu nawiązania kontaktu przez interaktywne formularze kontaktowe (FMSP i FPHP);
 - 2) umożliwieniu zamówienia połączenia telefonicznego z konsultantem Fortum (FMSP);
 - 3) prowadzeniu czatu z Wirtualnym Doradcą (FMSP);
 - 4) umożliwieniu pobrania dokumentów m.in.: formularzy i wniosków, ogólnych warunków umów, innych informacji (FMSP i FPHP);
 - 5) założeniu i utrzymaniu konta w elektronicznym Biurze Obsługi Klienta - eBOK (FMSP);
 - 6) założeniu i utrzymaniu konta w całodobowym internetowym Biurze Obsługi Klienta - iBOK (FPHP);
 - 7) umożliwieniu złożenia wniosku on-line o przyłączenie do sieci Fortum (FPHP);
 - 8) umożliwieniu zgłoszenia usterki on-line do pogotowia ciepłowniczego (FPHP);
 - 9) umożliwieniu wypełnienia formularza rejestracyjnego e-faktura (FPHP).
3. Korzystanie z Usług jest bezpłatne.
4. Fortum zapewnia działanie systemu teleinformatycznego, którym się posługuje w taki sposób, że Usługobiorca może nieodpłatnie zakończyć w każdej chwili korzystanie z każdej Usługi.

5. Usługobiorca zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz dostarczania przez lub do systemów teleinformatycznych Fortum treści:
- 1) powodujących zachwianie pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych Fortum lub innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu usług drogą elektroniczną;
 - 2) o charakterze bezprawnym;
 - 3) naruszających dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne, moralne lub godzące w dobre obyczaje; obraźliwe czy naruszające czyjąkolwiek godność.

§ 3. Dodatkowe informacje o Usługach

1. Usługodawca zastrzega, że korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną może wiązać się z ryzykiem. Ewentualne zagrożenia związane z korzystaniem z tych usług, a także środki techniczne dostępne usługobiorcom w celu ich zminimalizowania, opisane zostały w *Informacji o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez użytkowników z usług świadczonych drogą elektroniczną*, stanowiącej załącznik do niniejszego Regulaminu.
2. Aktualne informacje o funkcji i celu oprogramowania lub danych niebędących składnikiem treści Usług, wprowadzanych do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Usługobiorca (pliki *cookies*), zawarte są w *Polityce prywatności* dostępnej pod adresem: www.fortum.pl/dbamy-o-twoja-prywatnosc.
3. Celem korzystania z Usług, Użytkownik winien spełnić następujące wymagania techniczne, niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym Fortum:
 - 1) dostęp do sieci Internet,
 - 2) przeglądarka internetowa w wersji obecnej lub dwie wersje wstecz:
 - Windows 8/10 – Edge/IE11/Chrome/Firefox/Opera
 - Mac OS – Safari/Opera
 - GNU/Linux - Chrome/Firefox/Opera
 - iOS 10/9 – Safari/Chrome
 - Android 7/6/5/4.4 – Chrome / Samsung Internet / Android native browser,
 - 3) posiadanie konta poczty elektronicznej (e-mail) – wyłącznie w celu skorzystania z Usług wymagających podania adresu e-mail.

§4. Prawa własności intelektualnej

1. Wszelkie prawa do treści zawartych w Serwisie oraz będących składnikiem Usług, przysługują Usługodawcy lub osobom trzecim, które wyraziły zgodę na rozpowszechnianie ich przez Fortum na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Użytkownikowi przysługuje prawo do korzystania z treści zawartych w Serwisie oraz będących składnikiem Usług wyłącznie na warunkach określonych niniejszym Regulaminem i wyłącznie w zakresie użytku osobistego.

3. Żaden fragment publikacji (zawartość taka jak: tekst, grafika, logotypy, ikony, obrazy, zdjęcia, pliki audio, wideo, pliki z danymi, prezentacje, programy oraz wszelkie inne dane) prezentowany w Serwisie nie może być powielany lub rozpowszechniany w żadnej formie i w żaden sposób bez uprzedniego zezwolenia Fortum.

§ 5. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące zarówno technicznych aspektów funkcjonowania Usług jaki i innych kwestii związanych z Usługami można przysyłać na adres e-mail: office.poland@fortum.com.
2. Reklamacje należy składać nie później niż w ciągu 14 (czternastu) dni od dnia, kiedy wystąpiła przyczyna reklamacji. Reklamacje zgłoszone po upływie terminu wskazanego powyżej, a także w formie innej niż wymagana, mogą nie zostać uwzględnione, o czym zostanie poinformowany składający reklamację.
3. Każda reklamacja winna zawierać krótki opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji, datę i godzinę jego wystąpienia oraz oznaczenie Użytkownika (w tym jego imię, nazwisko, adres pocztowy oraz adres poczty elektronicznej).
4. Usługodawca dołoży najwyższych starań, aby reklamacje były rozpatrzone w terminie 30 (trzydziestu) dni od ich otrzymania przez Usługodawcę. O wyniku rozpatrzenia reklamacji Usługodawca niezwłocznie zawiadomi składającego reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail podany w zgłoszeniu reklamacji.
5. Nie podlegają rozpatrzeniu reklamacje, które nie zawierają danych wymienionych w ust. 3 powyżej lub zostały złożone po terminie, o którym mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu.

§ 6. Odpowiedzialność Usługodawcy

1. Fortum dokłada należytej staranności, aby Usługi świadczone były na jak najwyższym poziomie, w jak najkrótszym czasie.
2. Fortum nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usług wynikające z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych będących poza wpływem Fortum, w szczególności Usługodawca nie ma wpływu na jakość usług świadczonych bezpośrednio przez dostawców usług telekomunikacyjnych i internetowych.
3. W przypadkach szczególnych mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność systemu teleinformatycznego, Fortum ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia Usługi, bez wcześniejszego powiadomienia Użytkownika oraz do przeprowadzenia prac konserwacyjnych mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności systemu teleinformatycznego.
4. Fortum nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do korzystania z Usługi lub ograniczony dostęp do niej spowodowane siłą wyższą. Za siłę wyższą należy rozumieć w szczególności takie zdarzenia jak: strajki, decyzje administracyjne,

orzeczenia sądowe, awarie sieci telekomunikacyjnych innych firm, nieprawidłowości w dostawie usług telekomunikacyjnych i internetowych.

5. Niezależnie od powyższego Fortum ma prawo zaprzestać świadczenia Usług lub Usługi w każdym czasie, jeżeli takie uzasadnione żądanie zostanie zgłoszone wobec niego przez uprawniony podmiot.
6. Fortum zastrzega sobie prawo do przerywania świadczenia Usługi i zablokowania dostępu do Usługi w przypadku stwierdzenia naruszenia przez Użytkownika niniejszego Regulaminu lub przepisów prawa.
7. Fortum nie ponosi odpowiedzialności za działania i zaniechania Użytkownika związane z korzystaniem z Usługi lub Usług.

§ 7. Postanowienia końcowe

1. Regulamin niniejszy obowiązuje od dnia 31.08.2018r.
2. Treść niniejszego Regulaminu może zostać utrwalona przez Użytkownika poprzez wydrukowanie, zapisanie na nośniku lub pobranie w każdej chwili ze strony www.fortum.pl.
3. Fortum zachowuje prawo do zmiany, w każdym czasie, treści niniejszego Regulaminu. Wszelkie zmiany będą zamieszczane na stronie www.fortum.pl i będą wchodzić w życie z dniem ich publikacji.
4. Korzystanie przez użytkownika z Usług po wprowadzeniu zmian Regulaminu oznacza akceptację tych zmian.

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 podstawowych zagrożeń związanych z korzystaniem z sieci Internet należą:

- 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;
 - programy szpiegujące (ang. *spyware*);
 - programy śledzące działania użytkownika, które gromadzą informacje o użytkowniku i wysyłają je - zazwyczaj bez jego wiedzy i zgody - autorowi programu;
 - spam - niechciane i niezamawiane wiadomości elektroniczne rozsyłane jednocześnie do wielu odbiorców, często zawierające treści o charakterze reklamowym;
 - wyłudzenie poufnych informacji osobistych (np. haseł) przez podszywanie się pod godną zaufania osobę lub instytucję (ang. *phishing*);
 - włamania do systemu teleinformatycznego użytkownika z użyciem m.in. takich narzędzi hakerskich jak exploit i rootkit.
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.