

REGULAMIN APLIKACJI eBOK FORTUM CIEPŁO

§1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (eBOK) Fortum jest platformą kontaktu i wymiany informacji pomiędzy Fortum a Klientem, na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie. Usługa eBOK Fortum Ciepło jest świadczona zgodnie z przepisami ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jednolity: Dz.U. z 2013r. poz. 1422).
2. Wyrażenie zgody przez Użytkownika na przestrzeganie Regulaminu przy uruchamianiu usługi przy użyciu strony internetowej jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków niniejszego Regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną z Fortum bez konieczności zawierania odrębnej umowy.
3. Określenia stosowane w Regulaminie:
 - 1) eBOK Fortum Ciepło – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta Fortum, umożliwiające zdalny dostęp Klienta do informacji i usług, których zakres został określony w §2 Regulaminu;
 - 2) Usługodawca – 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;
 - 3) Klient – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, ale mająca zdolność prawną, 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) Użytkownik – Klient albo reprezentant Klienta lub upoważniony przedstawiciel Konsumenta, zarejestrowany w eBOK Fortum Ciepło;
 - 6) Konto Klienta – konto w eBOK Fortum Ciepło prowadzone przez Usługodawcę dla Klienta, zgodnie z niniejszym Regulaminem;
 - 7) Login – adres e-mail służący do identyfikacji użytkownika w czasie logowania w eBOK Fortum Ciepło;
 - 8) Hasło – ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie każdorazowego logowania w platformie logowania i rejestracji cIAM;

- 9) Opiekun Klienta – osoba odpowiedzialna za prowadzenie spraw dotyczących Klienta u Usługodawcy; dane dotyczące Opiekuna Klienta znajdują się w zakładce Dane Klienta w eBOK Fortum Ciepło;
- 10) Zablokowanie lub zastrzeżenie dostępu – uniemożliwienie dostępu do eBOK Fortum Ciepło spowodowane wpisaniem trzykrotnie błędnego hasła (zablokowanie) lub wnioskiem Klienta (zastrzeżenie);
- 11) Umowa – zawarta pomiędzy Klientem a Usługodawcą Umowa kompleksowa dostarczania ciepła / Umowa sprzedaży ciepła lub Umowa o świadczenie usług przesyłowych lub umowa na usługi dodatkowe związane z dostarczaniem ciepła;
- 12) Fortum – Usługodawca.

§2 ZAKRES USŁUG EBOK FORTUM CIEPŁO

1. Zakres usług eBOK Fortum Ciepło obejmuje stały dostęp do poniższych informacji i funkcjonalności związanych z obsługą Klienta:
 - 1) **Faktury i rozliczenia** – kontrola kosztów związanych ze zużyciem energii cieplnej, poprzez przeglądanie szczegółów wystawionych faktur za ciepło, zapoznanie się ze szczegółami płatności, należnościami i zaległościami na koncie Klienta 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** – możliwość przeglądu listy Umów i ich parametrów, aktualnych na dany dzień, z ich podziałem na Umowy obowiązujące (aktywne) i nieaktywne;
 - 4) **Ekofaktura** – dostarczanie faktur drogą elektroniczną;
 - 5) **Zgłoszenia** – przekazywanie zgłoszeń, uwag, wniosków oraz kontakt z Usługodawcą;
 - 6) **Raporty** – możliwość generowania raportów, m.in. dotyczących zużycia energii cieplnej oraz opłat, w postaci zestawień i wykresów za określony przedział czasu;
 - 7) **Dokumenty** – podgląd dokumentów mających związek ze świadczoną usługą (taryfa, cenniki, druki).
2. Dane prezentowane w eBOK Fortum Ciepło są aktualizowane do 6 (sześciu) dni roboczych.
3. Dane uzyskane za pośrednictwem eBOK Fortum Ciepło mają charakter wyłącznie informacyjny, z zastrzeżeniem, że w przypadku akceptacji przez Klienta ekofaktury, ekofaktura stanowi podstawę rozliczeń między Fortum a Klientem z tytułu zawartej Umowy.

4. Zasady świadczenia usługi „Ekofaktura”:

- 1) Przesyłanie rachunków będących fakturami w formie elektronicznej, w ramach usługi ekofaktura jest dokonywane w zgodzie z przepisami regulującymi wystawianie oraz przesyłanie faktur w formie elektronicznej, a także przechowywanie oraz udostępnianie organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej tych faktur.
- 2) Użytkownik może poprzez system eBOK Fortum Ciepło wyrazić oraz cofnąć akceptację na wystawianie i przesyłanie faktur w formie elektronicznej.
- 3) Poprzez wyrażenie zgody na stosowanie ekofaktury Użytkownik potwierdza, że prezentacja rachunku (ekofaktury) na portalu oznacza jego dostarczenie Użytkownikowi i zapoznanie się z nim przez Użytkownika. Portal stanowi system wymiany danych elektronicznych, który użytkownik akceptuje wybierając usługę ekofaktury.
- 4) Ekofaktura jest udostępniana Użytkownikowi w formacie PDF (bez możliwości edycji) w eBOK Fortum Ciepło, którego właścicielem i administratorem jest Fortum w celu zapewnienia autentyczności pochodzenia, integralności treści i czytelności faktury. Warunki techniczne niezbędne do korzystania przez Użytkownika z ekofaktury określa niniejszy Regulamin.

§3 WARUNKI UDOSTĘPNIANIA EBOK FORTUM CIEPŁO

1. Udostępnienie Użytkownikowi eBOK Fortum Ciepło następuje po spełnieniu łącznie poniższych warunków:
 - 1) zawarcie przez Klienta Umowy z Usługodawcą,
 - 2) zarejestrowanie Użytkownika w eBOK Fortum Ciepło drogą internetową,
 - 3) zaakceptowanie warunków niniejszego Regulaminu.
2. Korzystającym z Usług eBOK Fortum Ciepło może być wyłącznie Klient będący stroną Umowy zawartej z Usługodawcą oraz reprezentant Klienta - w wypadku, gdy Klient nie jest osobą fizyczną lub osoba upoważniona przez Klienta, której upoważnienie zostało zarejestrowane w sekcji Dane Klienta (dalej zwana „Reprezentantem”).
3. W zakresie upoważnienia, Reprezentant działa jako pełnomocnik Klienta i jest upoważniony wyłącznie do wykonywania czynności przypisanych do danej funkcji. Klient odpowiada za działania Reprezentanta jak za własne. Udzielenie uprawnienia w ramach danej funkcji odbywa się na ryzyko Klienta i wszystkie skutki działań uprawnionego będą obciążać Klienta.
4. W eBOK Fortum Ciepło zdefiniowane zostały następujące funkcje Reprezentanta oraz odpowiadające im czynności:

- 1) **Menedżer/Właściciel/Przedstawiciel:** użytkownik systemu będący głównym przedstawicielem Klienta, posiada dostęp do wszystkich funkcjonalności w eBok. Jako główny użytkownik ma możliwość nadawania uprawnień dla nowej roli Menedżera-uprawnienia pełne, Finansisty, Technika;
- 2) **Finansista:** użytkownik eBOK mający dostęp do wybranych funkcjonalności, w szczególności finansowo-rozliczeniowych. Posiada też wszystkie uprawnienia technika zgodnie z tabelą dostępności;
- 3) **Technik:** użytkownik eBOK 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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Dokumenty i wnioski (przeglądanie/pobieranie)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Umowy (lista , przeglądanie szczegółów)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Dane Klienta (przeglądanie, edytowanie, aktywacja)	<input checked="" type="checkbox"/>		
Raporty	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Raport R1 (zużycie ciepła)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Raport R2 (kosztach ciepła)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Korespondencja *	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Przeglądanie całej korespondencji *	<input checked="" type="checkbox"/>		
Przeglądanie swojej korespondencji *	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Wysyłanie wiadomości w kontekście sprawy *	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Wnioski online *	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nadawanie uprawnień nowym użytkownikom *	<input checked="" type="checkbox"/>		
Informacje na temat przerw w dostawie ciepła	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

** dostępne po uruchomieniu pełnej wersji platformy eBOK*

5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do modyfikacji usług dostępnych w eBOK Fortum Ciepło, zawieszania ich działania lub dodawania nowych funkcjonalności, a także zaprzestania świadczenia tych usług w dowolnej chwili, bez podawania przyczyny.
6. Do poprawnego działania eBOK Fortum Ciepło wymagana jest przeglądarka internetowa (w wersji podanej przy nazwie przeglądarki lub w nowszej:
 - 1) Internet Explorer 10
 - 2) Microsoft Edge 25
 - 3) Mozilla Firefox 36
 - 4) Google Chrome 42a także w przypadku urządzeń przenośnych typu telefony komórkowe, natywne przeglądarki niżej wymienionych systemów:
 - 1) Android w wersji 4.1 (lub nowszej);
 - 2) iOS w wersji 9.0 (lub nowszej),W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane, Administrator nie gwarantuje poprawności pracy eBOK Fortum Ciepło.
7. Do wyświetlania materiałów udostępnianych w eBOK Fortum Ciepło w formacie PDF (faktury) niezbędne jest aktualna wersja programu Adobe Reader.
8. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za działanie urządzeń i oprogramowania, za pomocą którego Użytkownik korzysta z eBOK Fortum Ciepło.

§4 ZASADY KORZYSTANIA Z EBOK FORTUM CIEPŁO

1. Korzystanie z eBOK Fortum Ciepło jest nieodpłatne. Koszty połączenia z siecią Internet w celu korzystania z eBOK Fortum Ciepło naliczane są przez operatora, z którym Użytkownik zawarł odrębną umowę, według stawek w niej określonych.
2. Założenie konta Użytkownika w eBOK Fortum Ciepło następuje po założeniu indywidualnego konta Użytkownika, zgodnie z §4 „Regulaminu platformy rejestracji i logowania cIAM”, dostępnego pod adresem <http://www.fortum.pl/regulaminy>.
3. Warunkiem założenia Konta Użytkownika w eBOK Fortum Ciepło jest posiadanie przez Użytkownika adresu poczty elektronicznej.
4. 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).
5. Zakazane jest dostarczanie przez Klienta lub osobę upoważnioną przez Klienta za pomocą eBOK Fortum Ciepło 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 osobowych Klienta jest Fortum Power and Heat Polska Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, adres: ul. Antoniego Słonimskiego 1A 50-304 Wrocław. Fortum przetwarza dane osobowe Użytkownika na zasadach określonych w Polityce Prywatności, zamieszczonej pod adresem <http://www.fortum.pl/dbamy-o-twoja-prywatnosc>.
7. 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. Fortum powierza dane osobowe Klientów korzystających z tej metody płatności PayPro S.A. w zakresie niezbędnym dla celów związanych z realizacją płatności na terytorium Polski i w zakresie niezbędnym do realizacji płatności. 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.

§5 ZASADY BEZPIECZEŃSTWA W EBOK FORTUM CIEPŁO

1. Klient 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. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za ich udostępnianie osobom trzecim.
2. W celu uniemożliwienia przypadkowego dostępu do Konta Klienta 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, Klient powinien niezwłocznie zmienić hasło lub dokonać zablokowania lub zastrzeżenia (opisanego w §6 ust. 4 niniejszego Regulaminu).
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za następstwa ujawnienia przez Klienta osobom trzecim informacji, które mogą skutkować realizacją dyspozycji złożonych przez osobę nieuprawnioną, posługującą się hasłem i loginem Klienta.

§6 ZABLOKOWANIE I ZASTRZEŻENIE DOSTĘPU DO EBOK FORTUM CIEPŁO

1. W przypadku podania trzykrotnie błędnego hasła podczas logowania, Usługodawca zablokuje dostęp do eBOK Fortum Ciepło.
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. Klientowi przysługuje prawo zastrzeżenia dostępu do eBOK Fortum Ciepło.
4. Zastrzeżenie należy zgłosić w przypadku wystąpienia podejrzeń o możliwość nieuprawnionego wejścia osób trzecich w posiadanie loginu i hasła Klienta 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. Klient 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;
 - 3) poprzez eBOK Fortum Ciepło, w panelu Dane Klienta.
6. Odblokowanie dostępu do zablokowanego Konta Klienta, 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;
 - 3) osobiście przez użytkownika, przy użyciu opcji przypomnienia hasła.
7. Odblokowanie dostępu do zastrzeżonego Konta Klienta wymaga nadania nowego hasła.

§7 REKLAMACJE

1. Klient ma prawo do reklamacji dotyczących funkcjonowania usług eBOK Fortum Ciepło.
2. Reklamacja może być złożona przez Klienta poprzez email, osobiście lub telefonicznie u Opiekuna Klienta.
3. Klient ma obowiązek opisanie przedmiotu reklamacji. Do reklamacji mogą 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.
5. Odpowiedź na reklamację przesyłana jest Klientowi 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 <http://www.przelewy24.pl/regulamin> przez dostawcę usług płatniczych
7. Powyższe postanowienia nie wyłączają możliwości kontaktu Klienta z Usługodawcą poprzez Opiekuna Klienta i zgłaszania uwag dotyczących funkcjonowania eBOK Fortum Ciepło w inny dowolny sposób.

§8 INFORMACJA O SZCZEGÓLNYCH ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH Z KORZYSTANIEM Z USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNA

1. Korzystanie z usług elektronicznych może wiązać się z ryzykiem. Klient 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)
 - 3) programy śledzące działania użytkownika, które gromadzą informacje o użytkowniku i wysyłają je - zazwyczaj bez jego wiedzy i zgody - autorowi programu;
 - 4) spam - niechciane i niezamawiane wiadomości elektroniczne rozsyłane jednocześnie do wielu odbiorców, często zawierające treści o charakterze reklamowym;
 - 5) wyłudzenie poufnych informacji osobistych (np. haseł) przez podszywanie się pod godną zaufania osobę lub instytucję (ang. phishing);
 - 6) włamania do systemu teleinformatycznego użytkownika z użyciem m.in. takich narzędzi hakerskich.
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.

§9 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. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany treści Regulaminu.
4. Usługodawca zobowiązuje się informować Klienta o zmianach Regulaminu poprzez przesłanie informacji za pośrednictwem eBOK Fortum Ciepło oraz umieszczenie informacji na stronie internetowej www.fortum.pl/regulaminy.
5. Wszelka korespondencja pomiędzy Usługodawcą a Klientem, związana z eBOK Fortum Ciepło, odbywa się na adres korespondencyjny wskazany w Umowie.
6. Usługa eBOK Fortum Ciepło jest świadczona w okresie obowiązywania Umowy. Klient może w każdym czasie zrezygnować z usług eBOK Fortum Ciepło, poprzez złożenie oświadczenia o rezygnacji z usługi eBOK Fortum Ciepło w formie pisemnej lub na wysyłając wiadomość na adres cok@fortum.com.
7. Usługodawca może zaprzestać świadczenia usług eBOK Fortum Ciepło w trybie natychmiastowym, z powodu naruszenia przez Klienta niniejszego Regulaminu lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa, a w szczególności:
 - 1) udostępnienia hasła osobom nieupoważnionym,
 - 2) ujawnienia niezgodnych ze stanem faktycznym informacji przekazywanych Usługodawcy o dokumentach i danych osobowych.
8. Inne powody zaprzestania świadczenia usługi eBOK Fortum Ciepło:
 - 1) rozwiązanie Umowy przez Klienta lub Usługodawcę,
 - 2) rezygnacja Klienta z usług eBOK Fortum Ciepło (zaprzestanie świadczenia usług eBOK Fortum Ciepło z chwilą otrzymania od Klienta rezygnacji),
 - 3) wyłączenie usługi eBOK Fortum Ciepło,
 - 4) odebranie upoważnienia Reprezentantowi (zaprzestanie świadczenia usługi w stosunku do danego Reprezentanta)

9. Niniejszy Regulamin i usługa eBOK Fortum Ciepło podlegają prawu Rzeczypospolitej Polskiej. Usługa eBOK Fortum Ciepło jest świadczona w języku polskim.
10. Sądem właściwym do rozpatrywania sporów związanych ze świadczeniem usługi eBOK Fortum Ciepło jest sąd określony w Umowie, zaś w braku odmiennych postanowień w Umowie – sąd właściwy miejscowo dla siedziby Usługodawcy, a w przypadku, gdy Klientem jest Konsument sąd właściwy miejscowo zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.