

## **Regulamin korzystania z usługi Elektronicznego Biura Obsługi Klienta dla Odbiorców Ciepła MPEC Tarnów**

### **Rozdział I**

#### **Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania i warunki świadczenia przez Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej S.A. w Tarnowie usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Elektronicznego Biura Obsługi Klienta dla Odbiorców Ciepła MPEC Tarnów.
2. Dostęp do Elektronicznego Biura Obsługi Klienta dla Odbiorców Ciepła MPEC Tarnów możliwy jest za pomocą strony internetowej: <https://ebok.mpec.tarnow.pl/>
3. Użyte w Regulaminie definicje określają:
  - a) **Administrator** – MPEC Tarnów.
  - b) **Administratorzy E-BOK** – osoby ze strony Administratora zarządzające od strony informatycznej E-BOK, w tym procesem nadawania loginów i haseł tymczasowych.
  - c) **E-BOK** – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dla Odbiorców Ciepła MPEC Tarnów – bezpłatny serwis internetowy MPEC Tarnów funkcjonujący pod adresem internetowym <https://ebok.mpec.tarnow.pl>, który ma na celu umożliwienie zarejestrowanym w E-BOK Odbiorcom Ciepła korzystania z usługi określonej w niniejszym Regulaminie.
  - d) **Hasło** – ciąg znaków indywidualnych dla każdego Użytkownika, umożliwiający zalogowanie się do E-BOK, składający się z minimum 8 znaków, w tym co najmniej z jednej litery i cyfry.
  - e) **Hasło tymczasowe** – ciąg znaków indywidualnych dla każdego Użytkownika, nadawany przez Administratora Użytkownikowi, umożliwiający mu jednokrotne zalogowanie się do E-BOK w przypadkach: pierwszego logowania do E-BOK lub logowania w sytuacji, gdy Użytkownik zapomniał swojego hasła.
  - f) **Konto Odbiorcy Ciepła** – zestawienie danych, dokumentów, informacji i funkcjonalności dotyczących konkretnego Odbiorcy Ciepła, do których ma dostęp i które są widoczne dla danego Użytkownika.
  - g) **Login** – ciąg znaków indywidualnych dla każdego Użytkownika nadawany Użytkownikowi w procesie rejestracji do E-BOK, niezbędny w procesie logowania się Użytkownika do E-BOK.

Regulamin obowiązuje od 20 maja 2026 r.

- h) **Moduł E-BOK** – zwany dalej „Modułem”, oznacza pozycję menu w systemie E-BOK lub inną stanowiącą odrębną logiczną całość podstronę E-BOK, zawierającą dane i/lub dokumenty i/lub informacje i/lub funkcjonalności.
- i) **MPEC Tarnów** – Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej S.A., z siedzibą w Tarnowie, 33-100 Tarnów, ul. Sienna 4, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000232646, NIP: 8731001679, REGON: 850310047, BDO: 000110392, kapitał zakładowy: 29 512 737 zł w całości opłacony.
- j) **Odbiorca Ciepła** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która ma zawartą z MPEC Tarnów Umowę Kompleksową.
- k) **Regulamin** – niniejszy Regulamin korzystania z usługi Elektronicznego Biura Obsługi Klienta dla Odbiorców Ciepła MPEC Tarnów, który określa zakres usługi oraz zasady dostępu do Elektronicznego Biura Obsługi Klienta dla Odbiorców Ciepła MPEC Tarnów.
- l) **Umowa E-BOK** – zawarta z Odbiorcą Ciepła umowa o uruchomienie usługi Elektronicznego Biura Obsługi Klienta dla Odbiorców Ciepła MPEC Tarnów.
- m) **Umowa Kompleksowa** – zawarta z Odbiorcą Ciepła Umowa Kompleksowa zawierająca w sobie postanowienia warunków dostarczania ciepła do obiektu/obiektów Odbiorcy Ciepła.
- n) **Usługa** – działanie podejmowane przez Administratora na zasadach określonych niniejszym Regulaminem, którego celem jest udostępnienie Odbiorcom Ciepła w postaci elektronicznej za pośrednictwem E-BOK danych, dokumentów, informacji i funkcjonalności (składania dyspozycji i wniosków) na zasadach i w zakresie określonym niniejszym Regulaminem.
- o) **Użytkownik** – Odbiorca Ciepła zarejestrowany w E-BOK lub inna osoba będąca reprezentantem Odbiorcy Ciepła zarejestrowana w E-BOK, posiadająca swój indywidualny login oraz hasło.
- p) **Warunki Ogólne** – Ogólne Warunki Umowy Kompleksowej Miejskiego Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej S.A. w Tarnowie będące integralną częścią zawartej z Odbiorcą Ciepła Umowy Kompleksowej.

Regulamin obowiązuje od 20 maja 2026 r.

- q) **KSeF** - Krajowy System e-Faktur tj. system służący do wystawiania, przesyłania, odbierania i przechowywania faktur ustrukturyzowanych.
- Regulamin jest dostępny na stronach internetowych MPEC Tarnów pod adresami [www.mpec.tarnow.pl](http://www.mpec.tarnow.pl), <https://ebok.mpec.tarnow.pl> oraz w Biurze Obsługi Klienta MPEC Tarnów, ul. Sienna 4, 33-100 Tarnów w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta MPEC Tarnów.
  - MPEC Tarnów zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu poprzez umieszczenie jego nowej wersji na stronach internetowych [www.mpec.tarnow.pl](http://www.mpec.tarnow.pl) oraz <https://ebok.mpec.tarnow.pl>.
  - O zmianie Regulaminu Administrator poinformuje wszystkich Użytkowników poprzez umieszczenie informacji o zmianie Regulaminu na stronie internetowej E-BOK <https://ebok.mpec.tarnow.pl> i za pośrednictwem informacji o zmianie Regulaminu dostarczonej pocztą elektroniczną na adres e-mail wskazany przez Użytkownika we „Wniosku o dostęp do Konta Odbiorcy Ciepła w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta dla Odbiorców Ciepła MPEC Tarnów”.
  - Nowy Regulamin staje się obowiązujący po 14 dniach od daty umieszczenia na stronie internetowej E-BOK <https://ebok.mpec.tarnow.pl> informacji o zmianie Regulaminu. Brak sprzeciwu Użytkownika na postanowienia nowego Regulaminu w formie pisemnej oznacza jego akceptację.

## Rozdział II

### Warunki udostępniania i zasady rejestracji w E-BOK

- Warunkiem udostępnienia Odbiorcy Ciepła usługi E-BOK jest podpisanie z Administratorem **Umowy E-BOK** oraz „Wniosku o dostęp do Konta Odbiorcy Ciepła w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta dla Odbiorców Ciepła MPEC Tarnów”, w którym należy podać dane Użytkownika. Wzór „**Wniosku o dostęp do Konta Odbiorcy Ciepła w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta dla Odbiorców Ciepła MPEC Tarnów**” stanowi **Załącznik nr 1** do niniejszego Regulaminu.
- Po podpisaniu **Umowy E-BOK** oraz Wniosku, o których mowa w ust. 1 powyżej, Administrator nada Użytkownikowi Konta Odbiorcy Ciepła indywidualny login oraz hasło tymczasowe, co nastąpi w ciągu dwóch dni roboczych od daty ich podpisania. Login oraz hasło tymczasowe niezbędne do logowania do E-BOK zostaną przekazane Użytkownikowi w wiadomości e-mail na adres poczty elektronicznej wskazany we „Wniosku o dostęp do

Konta Odbiorcy Ciepła w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta dla Odbiorców Ciepła MPEC Tarnów”.

3. Po pierwszym zalogowaniu do E-BOK Użytkownik zostanie poproszony o zmianę hasła. Przy zmianie hasła należy podać hasło tymczasowe do E-BOK przekazane Użytkownikowi w wiadomości e-mail, o której mowa w ust. 2 powyżej oraz stworzone przez Użytkownika nowe hasło do E-BOK, które należy wpisać powtórnie zgodnie z formularzem. Hasło do E-BOK musi składać się z minimum 8 znaków, w tym co najmniej jednej litery i jednej cyfry. Nowe hasło zaczyna obowiązywać po wylogowaniu z E-BOK.
4. Użytkownik w każdej chwili może dokonać ponownej zmiany hasła. W przypadku zmiany hasła do E-BOK należy skorzystać z opcji „Zmiana hasła”. Przy zmianie hasła należy podać aktualne hasło do E-BOK oraz stworzone przez Użytkownika nowe hasło do E-BOK, które należy wpisać powtórnie zgodnie z formularzem w E-BOK. Hasło do E-BOK musi składać się z minimum 8 znaków, w tym co najmniej jednej litery i jednej cyfry. Nowe hasło zaczyna obowiązywać po wylogowaniu z E-BOK.
5. W przypadku, gdy Użytkownik zapomni hasła do E-BOK, należy skontaktować się telefonicznie lub za pośrednictwem e-mail z Administratorami E-BOK, którzy przekażą Użytkownikowi nowe hasło tymczasowe do E-BOK. Dane Administratorów E-BOK dostępne są na stronie internetowej <https://mpec.tarnow.pl/kontakt/> pod hasłem Administratorzy E-BOK. Podczas kontaktu telefonicznego lub w wiadomości e-mail należy podać następujące dane: nazwę Odbiorcy Ciepła oraz imię i nazwisko Użytkownika.
6. Po zgłoszeniu do Administratorów E-BOK informacji o zapomnieniu przez Użytkownika hasła do E-BOK, zostanie wygenerowane nowe hasło tymczasowe, które Użytkownik otrzyma w wiadomości e-mail na adres wskazany we „Wniosku o dostęp do Konta Odbiorcy Ciepła w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta dla Odbiorców Ciepła MPEC Tarnów”. Użytkownik otrzyma wiadomość e-mail z nowym hasłem tymczasowym najpóźniej w kolejnym dniu roboczym następującym po dniu dokonania zgłoszenia.
7. Po zalogowaniu się przez Użytkownika do E-BOK nowym hasłem tymczasowym Użytkownik zostanie poproszony o zmianę hasła. Przy zmianie hasła należy podać nowe hasło tymczasowe do E-BOK przekazane Użytkownikowi w wiadomości e-mail, o której mowa w ust.6 powyżej oraz stworzone przez Użytkownika nowe hasło do E-BOK, które należy wpisać powtórnie zgodnie z formularzem w E-BOK. Hasło do E-BOK musi składać się

z minimum 8 znaków, w tym co najmniej jednej litery i jednej cyfry. Nowe hasło zaczyna obowiązywać po wylogowaniu z E-BOK.

### **Rozdział III**

#### **Rodzaje i zakres świadczonych usług**

1. Każdy Użytkownik za pośrednictwem E-BOK ma możliwość korzystania z Konta Odbiorcy Ciepła, za pomocą którego Administrator udostępnia dane, dokumenty, informacje i funkcjonalności dotyczące konkretnego Odbiorcy Ciepła. Użytkownik w szczególności może składać dyspozycje w imieniu Odbiorcy Ciepła w zakresie określonym niniejszym Regulaminem oraz korzystać z następujących modułów E-BOK:

- 1) **Rozliczenie ciepła** - po wybraniu modułu Rozliczenie ciepła Użytkownik uruchamia moduły E-BOK widoczne w menu znajdującym się po lewej stronie ekranu:
  - a) **Obiekty** – prezentuje podstawowe dane obiektu/obiektów, do których dostarczane jest ciepło, m.in. dane teleadresowe, wielkości mocy zamówionej, powierzchnię, kubaturę po obrysie zewnętrznym.
  - b) **Moc zamówiona** – prezentuje wielkości zamówionej mocy cieplnej dla danego obiektu oraz daty obowiązywania mocy zamówionej. Moduł umożliwia Użytkownikowi złożenie wniosku o zmianę mocy zamówionej dla obiektu. Zmiana wielkości mocy zamówionej musi zostać potwierdzona zawarciem aneksu do Umowy Kompleksowej w formie pisemnej. Warunki zmiany zamówionej mocy cieplnej, w tym terminy składania wniosków o zmianę mocy, są określone w Warunkach Ogólnych.
  - c) **Nastawa CO** – prezentuje wartość temperatury zewnętrznej, poniżej której następuje automatyczne uruchomienie (a powyżej tej temperatury przerwanie) ogrzewania danego obiektu oraz daty obowiązywania nastawy. Moduł umożliwia Użytkownikowi złożenie wniosku o zmianę Nastawy CO. Warunki zmiany Nastawy CO, w tym terminy realizacji wniosku o zmianę nastawy, są określone w Warunkach Ogólnych.
  - d) **Nastawa CCW** – prezentuje wartość temperatury centralnej ciepłej wody, która dostarczana jest z węzła cieplnego do instalacji wewnętrznej w danym obiekcie oraz daty obowiązywania nastawy. Moduł umożliwia Użytkownikowi złożenie wniosku o zmianę Nastawy CCW. Warunki zmiany Nastawy CCW, w tym terminy realizacji

wniosku o zmianę nastawy, są określone w Warunkach Ogólnych.

- e) **Tabela regulacyjna** – prezentuje temperaturę wody sieciowej na wejściu do (zasilaniu) i wyjściu (powrocie) z węzła cieplnego dla danego obiektu (w zależności od temperatury zewnętrznej), a także daty obowiązywania wybranej tabeli regulacyjnej. Moduł umożliwi Użytkownikowi złożenie wniosku o zmianę tabeli regulacyjnej dla danego obiektu. Po złożeniu przez Użytkownika w E-BOK wniosku o zmianę tabeli regulacyjnej i zaakceptowaniu go przez Administratora do Odbiorcy Ciepła zostanie wysłany aneks do Umowy Kompleksowej – w formie korespondencji papierowej. Aneks zostanie wysłany do Odbiorcy Ciepła w ciągu 14 dni od daty złożenia wniosku o zmianę tabeli regulacyjnej, pod warunkiem, że wniosek o zmianę tabeli regulacyjnej nie zostanie odrzucony przez Administratora w przypadkach określonych poniżej w niniejszym zapisie. Po podpisaniu przez Odbiorcę Ciepła Aneksu do Umowy Kompleksowej i doręczeniu go na adres Administratora, zostanie dokonana zmiana tabeli regulacyjnej – w terminie do pięciu dni roboczych od daty doręczenia. Odbiorca Ciepła ponosi odpowiedzialność za prawidłowe funkcjonowanie instalacji wewnętrznej w obiekcie, w tym dostosowanie jej do nowych parametrów odbioru ciepła, po dokonaniu przez Administratora zmiany tabeli regulacyjnej. Odrzucenie wniosku o zmianę tabeli regulacyjnej przez Administratora może nastąpić, jeżeli zmiana tabeli regulacyjnej wymagać będzie przebudowy urządzeń węzła cieplnego będącego własnością Administratora lub zmiany miejsca zamontowania przez Administratora układu pomiarowo - rozliczeniowego. W takim przypadku Administrator wyda warunki zmiany sposobu zasilania określające zakres koniecznych zmian i wymagania, które winny być spełnione przed zrealizowaniem wniosku o zmianę tabeli regulacyjnej. W przypadku podtrzymania przez Odbiorcę Ciepła wniosku o zmianę tabeli regulacyjnej, Strony określą w odrębnej umowie o zmianę warunków zasilania: zobowiązania stron w celu zmiany warunków zasilania, terminy realizacji i zasady finansowania.
- f) **Włącz/wyłącz ogrzewanie** – prezentuje terminy obowiązywania dyspozycji o włączenie (wznowienie) lub wyłączenie (wstrzymanie) ogrzewania. Moduł umożliwi Użytkownikowi złożenie wniosku o włączenie (wznowienie) lub wyłączenie (wstrzymanie) dostaw ciepła na potrzeby centralnego ogrzewania

danego obiektu. Terminy realizacji wniosku o włączenie (wznowienie) lub wyłączenie (wstrzymanie) dostaw ciepła są określone w Warunkach Ogólnych.

- g) **Zaniżenia stałe** – prezentuje terminy obowiązywania złożonych przez Użytkownika wniosków o wprowadzenie zaniżeń stałych. Moduł umożliwia Użytkownikowi złożenie wniosku o wprowadzenie obniżenia temperatury wody sieciowej zasilającej instalację centralnego ogrzewania w danym budynku w określonym przedziale czasowym, w każdym tygodniu roku lub wniosku o zmianę/wyłączenie parametrów zaniżeń stałych. Termin realizacji wniosku po złożeniu go przez Użytkownika: do pięciu dni roboczych od daty złożenia wniosku. Warunki istotne dla wprowadzania zaniżeń stałych: (1) jeżeli w obiekcie obowiązują aktualnie zaniżenia okresowe lub Użytkownik ma zaplanowane zaniżenie okresowe, to równoczesne wprowadzenie zaniżeń stałych jest możliwe wyłącznie dla tej samej wartości zaniżenia co zaniżenia okresowe. (2) Jeżeli w obiekcie nie obowiązują aktualnie zaniżenia okresowe ani Użytkownik nie zaplanował zaniżenia okresowego, to wprowadzenie zaniżeń stałych jest możliwe dla każdej dopuszczalnej we wniosku o wprowadzenie zaniżeń stałych wartości.

W przypadku, gdy z węzła ciepłego zasilanych jest kilka budynków wprowadzenie zaniżeń stałych jest możliwe pod warunkiem złożenia identycznych wniosków o wprowadzenie zaniżeń stałych przez wszystkich Odbiorców Ciepła, których budynki zasilane są z tego węzła ciepłego – z uwzględnieniem warunków określonych w treści niniejszego zapisu.

- h) **Zaniżenia okresowe** – prezentuje terminy obowiązywania złożonych przez Użytkownika wniosków o wprowadzenie zaniżeń okresowych. Moduł umożliwia Użytkownikowi złożenie wniosku o obniżenie temperatury wody sieciowej zasilającej instalację centralnego ogrzewania w danym obiekcie całodobowo w wybranym okresie roku. Wniosek należy złożyć co najmniej siedem dni przed planowaną datą wprowadzenia zaniżenia okresowego. Warunki istotne dla wprowadzania zaniżeń okresowych: (1) jeżeli w obiekcie obowiązują aktualnie zaniżenia stałe, to równoczesne wprowadzenie zaniżeń okresowych (całodobowych) jest możliwe wyłącznie dla tej samej wartości zaniżenia co zaniżenie stałe. (2) Jeżeli w obiekcie nie obowiązują aktualnie zaniżenia stałe, to wprowadzenie zaniżeń okresowych jest

możliwe dla każdej dopuszczalnej we wniosku o wprowadzenie zaniżeń okresowych wartości. (3) Jeżeli w obiekcie obowiązują aktualnie zaniżenia stałe, a zaniżenia okresowe mają zostać wprowadzone dla innej wartości niż zaniżenia stałe, to aby wprowadzić takie zaniżenie okresowe konieczne jest wyłączenie obowiązującego aktualnie zaniżenia stałego, a w dalszej kolejności złożenie wniosku o zaniżenie okresowe dla dowolnej, dopuszczalnej we wniosku wartości. W takim przypadku, po zakończeniu obowiązywania zaniżenia okresowego, należy ponownie złożyć wniosek o zaniżenia stałe, o ile zaniżenie stałe będzie planowane przez Użytkownika.

W przypadku, gdy z węzła ciepłego zasilanych jest kilka obiektów wprowadzenie zaniżeń okresowych jest możliwe pod warunkiem złożenia identycznych wniosków o wprowadzenie zaniżeń okresowych przez wszystkich Odbiorców Ciepła, których obiekty zasilane są z tego węzła ciepłego – z uwzględnieniem warunków określonych w treści niniejszego zapisu.

- i) **Wnioski grupowe** – umożliwia Użytkownikowi złożenie dla wybranych obiektów (jednego lub więcej) następujących wniosków o: włączenie (wznowienie), wyłączenie (wstrzymanie) ogrzewania, zmianę mocy zamówionej, zmianę nastawy CO, zmianę nastawy CCW, zmianę tabeli regulacyjnej. Wnioski te realizowane są w terminach i na warunkach jak w przypadku wniosków wskazanych w niniejszym Regulaminie dla danej kategorii wniosku. Moduł prezentuje ponadto zestawienie wszystkich wniosków złożonych przez Użytkownika w E-BOK.
- j) **Wszystkie wnioski** – prezentuje zestawienie wszystkich wniosków złożonych przez Użytkownika w E-BOK.
- k) **Opłaty** – umożliwia podgląd opłat za ciepło dla danego obiektu naliczonych zgodnie z zawartą przez Odbiorcę Ciepła Umową Kompleksową. Opłaty prezentowane są zgodnie z wystawionymi Odbiorcy Ciepła fakturami. Opłaty można przeglądać w układzie miesięcznym lub rocznym i dodatkowo dokonywać ich przeglądu w zależności od potrzeb, dla których dostarczane jest ciepło dla danego obiektu CO/CCW/INNE – zgodnie z zawartą Umową Kompleksową.
- l) **Urządzenia pomiarowe** – prezentuje dane dotyczące liczników ciepła – urządzeń pomiarowo – rozliczeniowych (ciepłomierzy) zamontowanych w danym obiekcie. Dodatkowo prezentowane są tam odczyty stanów liczników ciepła oraz zużycia

ciepła w [GJ] w poszczególnych miesiącach. Moduł umożliwia ponadto sprawdzenie sum zużycia ciepła w [GJ] w danym roku.

- m) **Faktury** – moduł prezentuje zestawienie faktur wystawionych Odbiorcy Ciepła przez MPEC Tarnów z tytułu dostarczania ciepła oraz umożliwia:
- za okresy rozliczeniowe dostaw ciepła do 31 marca 2026 r. – podgląd elektronicznych faktur za ciepło wystawionych Odbiorcy Ciepła na podstawie zawartego z nim odrębnie „Porozumienia w sprawie przesyłania e-faktur” lub podgląd dokumentów rozliczenia dostaw ciepła za dany okres rozliczeniowy (w przypadku Odbiorców Ciepła, którzy nie korzystali z elektronicznych faktur za ciepło);
  - za okresy rozliczeniowe dostaw ciepła od 1 kwietnia 2026 r. – zapoznanie się z wizualizacjami faktur za ciepło wystawionych przez MPEC Tarnów w KSeF. Prezentowane w E-BOK wizualizacje faktur za ciepło odzwierciedlają pod względem merytorycznym dane z faktur za ciepło wystawionych w KSeF. Każda wizualizacja faktury za ciepło zawiera kod QR umożliwiający jej sprawdzenie w KSeF.
- n) **Płatności** – prezentuje zestawienie płatności z tytułu dostarczania ciepła niezapłaconych przez Odbiorcę Ciepła na rzecz MPEC Tarnów, a także bieżące saldo.
- 2) **Umowy** – prezentuje wykaz zawartych przez Odbiorcę Ciepła aktualnych Umów Kompleksowych i Umów E-BOK oraz umożliwia podgląd kopii zawartych Umów Kompleksowych, Umów E-BOK oraz Aneksów do tych Umów. Moduł umożliwia Użytkownikom złożenie wniosku o zawarcie kolejnej Umowy Kompleksowej gwarantującej ciągłość dostaw ciepła dla obiektów Odbiorcy Ciepła, do których ciepło dostarcza MPEC Tarnów.
- 3) **Zmiana hasła** – umożliwia Użytkownikowi w dowolnym momencie zmianę hasła do E-BOK.
- 4) **Kontakt** – prezentuje dane kontaktowe do osób odpowiedzialnych za obsługę E-BOK oraz inne dane kontaktowe do Administratora.
- 5) **Wyloguj** – umożliwia bezpieczne wylogowanie się z E-BOK.

Regulamin obowiązuje od 20 maja 2026 r.

2. E-BOK umożliwia Użytkownikom generowanie w wybranych modułach E-BOK zestawień danych dotyczących sprzedaży ciepła do obiektów Odbiorcy Ciepła – w zakresie danych udostępnionych w E-BOK.
3. Wnioski składane przez Użytkowników za pośrednictwem E-BOK traktowane są jako ostateczne wyrażenie woli Odbiorcy Ciepła.
4. W przypadku złożenia przez Użytkownika wniosku w E-BOK, wyłącza się określony w Warunkach Ogólnych obowiązek złożenia przez Odbiorcę Ciepła pisemnego wniosku w zakresie tożsamym z wnioskiem złożonym w E-BOK.
5. Realizacja wniosków złożonych w E-BOK dokonywana jest w terminach jak dla przedmiotowo tożsamych wniosków określonych w Warunkach Ogólnych, o ile w Regulaminie nie postanowiono inaczej.
6. Wnioski i dyspozycje złożone przez Użytkownika w E-BOK są równoznaczne z pisemną dyspozycją Odbiorcy Ciepła.
7. Użytkownicy korzystający z E-BOK mogą otrzymywać powiadomienia na adres e-mail wskazany przez nich we „Wniosku o dostęp do Konta Odbiorcy Ciepła w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta dla Odbiorców Ciepła MPEC Tarnów” dotyczące wykonywanych przez Użytkownika czynności w systemie E-BOK, w szczególności składanych wniosków i dyspozycji oraz statusu ich realizacji lub powiadomienia o pojawieniu się w E-BOK nowych wiadomości od Administratora dla Odbiorców Ciepła i Użytkowników.
8. Użytkownik jest zobowiązany na bieżąco sprawdzać prawidłowość realizacji składanych przez niego wniosków i dyspozycji, a w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości ich realizacji jest zobowiązany do powiadomienia o tym Administratora – zgodnie z trybem określonym w Rozdziale VIII Reklamacje niniejszego Regulaminu.
9. W przypadku stwierdzenia przez Użytkownika nieprawidłowości danych prezentowanych w E-BOK Użytkownik jest zobowiązany do powiadomienia Administratora o stwierdzonych nieprawidłowościach – zgodnie z trybem określonym w Rozdziale VIII Reklamacje niniejszego Regulaminu.

## **Rozdział IV**

### **Warunki korzystania z E-BOK**

1. E-BOK funkcjonuje w oparciu o dostęp do sieci Internet.

Regulamin obowiązuje od 20 maja 2026 r.

2. Do poprawnego działania E-BOK wymagana jest przeglądarka internetowa zapewniająca obsługę języka HTML5 i Javascript oraz prawidłowa praca systemu informatycznego, którym posługuje się Użytkownik.
3. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne lub ograniczenia sprzętu lub oprogramowania, z którego korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają mu korzystanie z E-BOK.
4. Strona internetowa <https://ebok.mpec.tarnow.pl> jest dostępna dla Użytkowników 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
5. MPEC Tarnów zastrzega sobie możliwość dokonywania okresowych przerw w dostępie do E-BOK w związku z koniecznością przeprowadzania prac konserwacyjnych, aktualizacyjnych, innych czynności niezbędnych do działania systemów informatycznych oraz w przypadku wystąpienia awarii.
6. Korzystanie z E-BOK jest bezpłatne.

## **Rozdział V**

### **Rezygnacja z usługi**

1. Odbiorca Ciepła może w każdej chwili zrezygnować z korzystania z systemu E-BOK poprzez dostarczenie na adres: Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej S.A, ul. Sienna 4, 33-100 Tarnów pisemnego „**Oświadczenia o rezygnacji z dostępu do konta Odbiorcy Ciepła w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta dla Odbiorców Ciepła MPEC Tarnów**”, którego wzór stanowi **Załącznik nr 2** do niniejszego Regulaminu.
2. W przypadku złożenia Oświadczenia, o którym mowa w ust. 1, MPEC Tarnów zobowiązany jest do zablokowania dostępu do E-BOK Użytkownikowi będącemu Odbiorcą Ciepła lub go reprezentującemu w ciągu pięciu dni roboczych od dnia dostarczenia Oświadczenia. Wszelkie czynności wykonywane przez tego Użytkownika w systemie E-BOK (w szczególności składane wnioski i dyspozycje) od dnia wpłynięcia do Administratora „Oświadczenia o rezygnacji z dostępu do konta Odbiorcy Ciepła w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta dla Odbiorców Ciepła MPEC Tarnów” do dnia zablokowania Użytkownikowi przez Administratora dostępu do E-BOK – zostaną przez Administratora anulowane.
3. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia zawartej z Odbiorcą Ciepła Umowy Kompleksowej, dostęp Użytkownika do usługi E-BOK zostanie zablokowany przez Administratora w ostatnim dniu miesiąca następującego bezpośrednio po miesiącu, w którym nastąpiło rozwiązanie lub

wygaśnięcie Umowy Kompleksowej. Wszelkie wnioski lub dyspozycje składane w E-BOK przez Użytkownika będącego Odbiorcą Ciepła lub go reprezentującego po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy Kompleksowej nie będą przez Administratora realizowane.

4. W przypadku, gdy Użytkownik jest reprezentantem Odbiorcy Ciepła i Użytkownik ten złoży „Oświadczenie o rezygnacji z dostępu do konta Odbiorcy Ciepła w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta dla Odbiorców Ciepła MPEC Tarnów” lub Oświadczenie to złoży Odbiorca Ciepła w zakresie dla tego Użytkownika, Administrator zablokuje dostęp do E-BOK dla tego Użytkownika zgodnie z postanowieniami ust. 2 powyżej.

## **Rozdział VI**

### **Odpowiedzialność Odbiorcy Ciepła i Użytkownika**

1. Odbiorca Ciepła, wskazując we „Wniosku o dostęp do Konta Odbiorcy Ciepła w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta dla Odbiorców Ciepła MPEC Tarnów” Użytkowników niebędących Odbiorcami Ciepła, bierze całkowitą odpowiedzialność za składane przez tych Użytkowników za pośrednictwem E-BOK wnioski i dyspozycje.
2. Użytkownik nie może w żadnej formie udostępniać osobom trzecim swoich danych dostępowych do E-BOK: loginu i hasła i zobowiązany jest zabezpieczyć je przed dostępem osób trzecich.
3. Użytkownik ponosi wszelką odpowiedzialność za skutki będące następstwem korzystania z E-BOK przez osoby do tego nieuprawnione, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie jego danych dostępowych do E-BOK: loginu oraz hasła.
4. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z E-BOK zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

## **Rozdział VII**

### **Odpowiedzialność Administratora**

1. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z udostępnienia przez Użytkownika jego danych dostępowych do E-BOK: loginu oraz hasła osobom trzecim.
2. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za sposób w jaki Użytkownik korzysta z E-BOK oraz za składane przez Użytkowników za pośrednictwem E-BOK wnioski i dyspozycje.
3. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki nieodbierania przez Użytkownika wiadomości przekazywanych drogą mailową lub publikowanych w E-BOK, w tym dotyczących zmiany Regulaminu.

## **Rozdział VIII**

### **Reklamacje**

1. Użytkownicy mogą zgłaszać uwagi i reklamacje związane z funkcjonowaniem E-BOK:
  - a) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [mpec@mpec.tarnow.pl](mailto:mpec@mpec.tarnow.pl)
  - b) pisemnie na adres siedziby Administratora: Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej S.A., ul. Sienna 4, 33-100 Tarnów lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta MPEC Tarnów, które mieści się pod wyżej wymienionym adresem.
2. Administrator zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji związanych z funkcjonowaniem E-BOK w ciągu 14 dni od daty dostarczenia Administratorowi zgłoszenia reklamacji.

## **Rozdział IX**

### **Postanowienia końcowe**

1. W kwestiach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
2. Wszelkie spory niezafatwione w trybie polubownym będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Administratora, co nie dotyczy Odbiorców Ciepła będących konsumentami.

Regulamin obowiązuje od 20 maja 2026 r.

**ZAŁĄCZNIK nr 1 do Regulaminu. Wzór „Wniosku o dostęp do Konta Odbiorcy Ciepła w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta dla Odbiorców Ciepła MPEC Tarnów”.**

Niniejszym składam **Wniosek o dostęp do Konta Odbiorcy Ciepła w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta dla Odbiorców Ciepła MPEC Tarnów.**

**Odbiorca Ciepła**

nazwa firmy/imię i nazwisko osoby: .....

.....

z siedzibą/adres:

.....

....., NIP/PESEL:.....

**Użytkownik**

(proszę wypełnić drukowanymi literami)

imię i nazwisko	
adres e-mail	

Oświadczam, że zapoznałam/zapoznałem się z „Regulaminem korzystania z usługi Elektronicznego Biura Obsługi Klienta dla Odbiorców Ciepła MPEC Tarnów”.

**Odbiorca Ciepła**

.....  
(należy złożyć podpis w przypadku,  
gdy Użytkownik nie jest Odbiorcą Ciepła)

.....  
(data)

**Użytkownik**

.....  
(podpis)

.....  
(data)

## **Informacja o przetwarzaniu danych osobowych Użytkowników Elektronicznego Biura Obsługi Klienta dla Odbiorców Ciepła MPEC Tarnów.**

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej S.A., ul. Sienna 4, 33-100 Tarnów (zwana dalej: Administratorem).
2. We wszystkich sprawach związanych z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych należy kontaktować się z Administratorem pisemnie na adres siedziby Administratora wskazany w punkcie 1. powyżej lub elektronicznie pod adresem: [daneosobowe@mpec.tarnow.pl](mailto:daneosobowe@mpec.tarnow.pl).
3. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane:
  - a) w celu zapewnienia możliwości korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta dla Odbiorców Ciepła MPEC Tarnów (zwanego dalej: E-BOK) na podstawie – art. 6 ust. 1 lit. b ogólnego rozporządzenia o ochronie danych\*
  - b) w celu kierowania do Pani/Pana przez Administratora powiadomień e-mail dotyczących wykonywanych przez Pana/Panią czynności w E-BOK, w szczególności o składanych wnioskach i dyspozycjach oraz statusie ich realizacji lub saldzie lub wymaganych płatnościach lub powiadomienia o nowych fakturach lub o pojawieniu się w E-BOK nowych wiadomości od Administratora dla Odbiorców Ciepła i Użytkowników E-BOK istotnych dla realizacji Umowy Kompleksowej i korzystania z E-BOK – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f ogólnego rozporządzenia o ochronie danych\*
4. Pani/Pana dane osobowe mogą być przekazywane dostawcom systemów IT, z którymi współpracuje Administrator, zewnętrznym kancelariom prawnym lub innym podmiotom uprawnionym do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa.
5. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane przez okres korzystania przez Panią/Pana z E-BOK, chyba że wyrazi Pani/Pan sprzeciw wobec przetwarzania danych, co będzie równoznaczne ze złożeniem rezygnacji z korzystania z usługi E-BOK.
6. Przysługuje Pani/Panu prawo żądania od Administratora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz prawo do przenoszenia danych.
7. Osoba, której dane dotyczą, ma prawo wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Regulamin obowiązuje od 20 maja 2026 r.

8. Podanie danych osobowych oraz wyrażenie zgody na ich przetwarzanie jest dobrowolne, jednakże wymagane w celu świadczenia usługi E-BOK. Odmowa w tym zakresie będzie skutkowałą brakiem możliwości korzystania z usługi E-BOK.

**Oświadczam, że zapoznałam/zapoznałem się z Informacją o przetwarzaniu danych osobowych Użytkowników Elektronicznego Biura Obsługi Klienta dla Odbiorców Ciepła MPEC Tarnów.**

**Odbiorca Ciepła**

**Użytkownik**

.....  
(należy złożyć podpis w przypadku,  
gdy Użytkownik nie jest Odbiorcą Ciepła)

.....  
(podpis)

.....  
(data)

.....  
(data)

\*Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

Regulamin obowiązuje od 20 maja 2026 r.

**ZAŁĄCZNIK nr 2 do Regulaminu. Wzór „Oświadczenia o rezygnacji z dostępu do Konta Odbiorcy Ciepła w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta dla Odbiorców Ciepła MPEC Tarnów”.**

Niniejszym składam **Oświadczenie o rezygnacji z dostępu do Konta Odbiorcy Ciepła w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta dla Odbiorców Ciepła MPEC Tarnów.**

**Odbiorca Ciepła**

nazwa firmy/imię i nazwisko osoby: .....

.....

z siedzibą/adres:

.....

....., NIP/PESEL:.....

**Użytkownik**

(proszę wypełnić drukowanymi literami)

imię i nazwisko	
adres e-mail	

**Odbiorca Ciepła**

**Użytkownik**

.....

(podpis)

.....

(podpis)

.....

(data)

.....

(data)