

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

Niniejszy Regulamin ustanawia się na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 344).

§ 1

Postanowienia ogólne

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) Veolia - Veolia Energia Warszawa S.A. z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Batorego 2, 02-566 Warszawa, będąca Usługodawcą w rozumieniu art. 2 pkt 6 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
- 2) Usługobiorca - osoba korzystająca z usługi o jakiej mowa w niniejszym Regulaminie,
- 3) m.s.c. - miejska sieć ciepłownicza,
- 4) Regulamin - niniejszy dokument określający warunki korzystania z usługi.

§ 2

Usługi świadczone drogą elektroniczną

- 1) Veolia świadczy na rzecz Usługobiorcy usługę w postaci udostępnienia platformy elektronicznej pozwalającej na składanie i rozpoznawanie wniosków dotyczących:
 - a) informacji o możliwości przyłączenia do m.s.c.,
 - b) warunków technicznych przyłączenia do m.s.c.,
 - c) usuwania kolizji z m.s.c.,
 - d) zarządzanie energią cieplną w budynku (BES),
 - e) białe certyfikaty,
 - f) audyt energetyczny przedsiębiorstwa,
 - g) assistance węzła cieplnego,
 - h) termiczne równoważenie instalacji ciepłej wody,
 - i) aplikacja mobilna Veolia (SmartVeol),
 - j) usługa ładowania pojazdów,
 - k) fotowoltaika,
 - l) sprzedaż ciepła i chłodu,
 - m) tri generacja,
 - n) kogeneracja,
 - o) lokalne sieci energetyczne i klastry energii.
- 2) Usługa dostępna jest wyłącznie w ramach platformy elektronicznej, w związku z czym dla jej świadczenia niezbędne jest wyrażenie zgody przez Usługobiorcę na korespondencję za pomocą środków komunikacji elektronicznej oraz otrzymywanie dokumentów w formie elektronicznej.
- 3) Celem usługi jest usprawnienie i przyspieszenie procesów związanych z pozyskiwaniem informacji dotyczących usług świadczonych przez Veolię Energię Warszawa S.A. wymienionych w § 2 pkt 1.

§ 3

Warunki korzystania z usługi i zasady odpowiedzialności

- 1) Warunkiem technicznym korzystania z usługi jest posiadanie aktualnego, czynnego i poprawnie skonfigurowanego konta poczty elektronicznej (e-mail).

- 2) Usługobiorca przed rozpoczęciem korzystania z usługi jest zobowiązany do zapoznania się z postanowieniami zawartymi w Regulaminie.
- 3) Usługobiorca zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Regulaminu.
- 4) Zakazany jest udostępnienie przez Usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym.
- 5) Adres poczty elektronicznej Usługobiorcy wykorzystywany będzie przez Veolia tylko do przesyłania zamówionych usług i niezbędnego kontaktu w sprawie ich realizacji.
- 6) Veolia nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usług wynikający z błędnej rejestracji Usługobiorcy.
- 7) Veolia nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usług wynikający z błędnej rejestracji Usługobiorcy.

§ 4

Moment zawarcia i rozwiązania umowy o świadczenie usługi

- 1) Moment zawarcia umowy o świadczenie usługi następuje w chwili akceptacji Regulaminu.
- 2) Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony.
- 3) Każda ze Stron może rozwiązać Umowę bez podania przyczyn i w trybie natychmiastowym.

§ 5

Reklamacje

- 1) Usługobiorca jest uprawniony do złożenia reklamacji, w przypadku, gdy Veolia nie wywiązuje się ze swoich obowiązków opisanych w Regulaminie lub wywiązuje się z nich w sposób niezgodny z postanowieniami Regulaminu.
- 2) Reklamację można złożyć w formie elektronicznej na adres vev.bok@veolia.com.
- 3) Reklamacja powinna zawierać w szczególności opis problemu będącego podstawą reklamacji oraz dane kontaktowe Usługobiorcy zgłaszającego reklamację.
- 4) Reklamację można wnieść w terminie 14 dni od dnia zaistnienia podstawy reklamacji,
- 5) Veolia rozpoznaje reklamację w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia. Jeżeli reklamacja nie może zostać w tym czasie rozpatrzona Veolia powiadomi Usługobiorcę o przyczynach opóźnienia i przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji.
- 6) Odpowiedź na reklamację oraz informacja, o której mowa w ust.5, wysłana jest na adres e-mail wskazany przez Usługobiorcę zgodnie z ust. 3.
- 7) W przypadku naruszenia warunków postępowania dotyczącego reklamacji, reklamacja może nie zostać uznana.

§ 6

Dane osobowe

- 1) Veolia oświadcza, że jest administratorem w rozumieniu art. 4 pkt 7 rozporządzenia 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 (dalej "RODO") danych osobowych Usługobiorcy.
- 2) Veolia będzie przetwarzać dane osobowe Usługobiorcy w celu wykonania umowy, a także do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów, obejmujących m.in. ustalenie, dochodzenie lub obronę roszczeń prawnych wynikających z Umowy lub z nią związanych.
- 3) Veolia zobowiązuje się do przetwarzania danych zgodnie z Regulaminem, RODO oraz innymi przepisami prawa powszechni obowiązującego.

- 4) Podanie danych osobowych przez Usługobiorcę jest dobrowolne, jednak brak ich podania może uniemożliwiać świadczenie przez Veolia usług drogą elektroniczną.
- 5) Szczegółowa informacja o przetwarzaniu danych osobowych dostępna na jest na stronie <https://www.energiadlawarszawy.pl/polityka-prywatnosci/>

§ 7

Warunki techniczne

Do korzystania z platformy elektronicznej niezbędne jest spełnienie następujących minimalnych wymagań technicznych:

- a) posiadanie komputera lub innego urządzenia multimedialnego z dostępem do sieci Internet,
- b) posiadanie przeglądarki internetowej w aktualnej wersji,
- c) posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej (e-mail),
- d) otwieranie dokumentów HTML.

§ 8

Postanowienia końcowe

- 1) Veolia zastrzega sobie prawo do zmian w Regulaminie w dowolnym terminie, pod warunkiem uprzedniego poinformowania o tym Usługobiorców, którzy skorzystali usług wskazanych w § 2 ust. 1 Regulaminu.
- 2) W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną i ustawy Prawo telekomunikacyjne.
- 3) W zakresie rozstrzygania sporów wynikających z Regulaminu właściwy jest sąd powszechny dla siedziby Veolia.