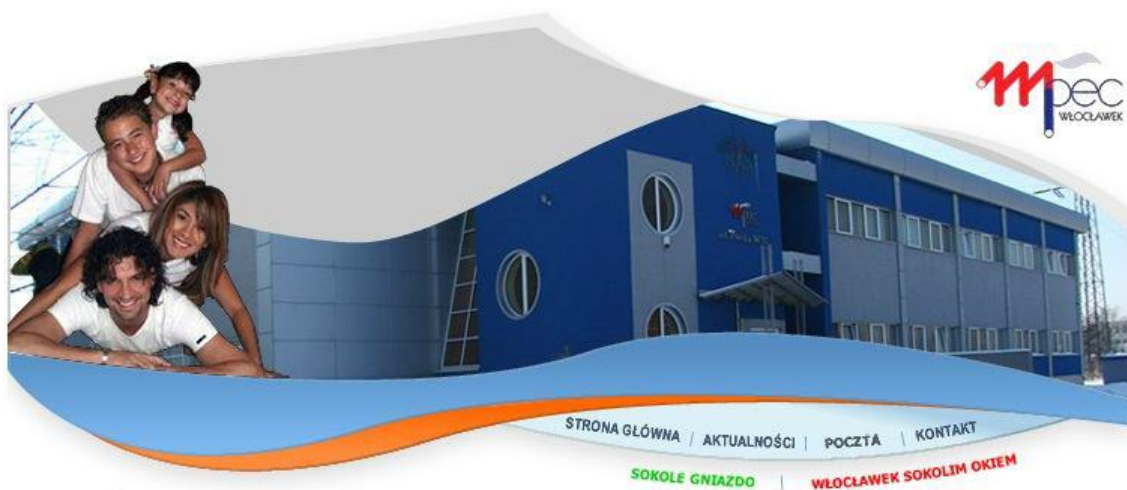


# Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. we Włocławku

## e-BOK

### Internetowe Biuro Obsługi Klienta



## Instrukcja obsługi

## SPIS TREŚCI

|   |   |
|---|---|
| 1. Jak zostać użytkownikiem systemu e-BOK.....  | 3 |
| 2. Logowanie do systemu e-BOK.....              | 4 |
| 3. Korzystanie z systemu e-BOK.....             | 4 |
| 3.1. Panel użytkownika.....                     | 5 |
| 3.2. Menu główne – zakładki.....                | 5 |
| 3.2.1. Rachunki i płatności oraz kalendarz..... | 5 |
| 3.2.2. Windykacje.....                          | 6 |
| 3.2.3. Dokumenty.....                           | 6 |
| 3.2.4. Wiadomości.....                          | 6 |
| 3.2.5. Kontakt.....                             | 6 |

## 1. Jak zostać użytkownikiem systemu e-BOK

Aby rozpocząć korzystanie z Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK), należy wejść na stronę internetową Miejskiego Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej Spółka z o.o. we Włocławku wpisując w oknie przeglądarki internetowej następujący adres: **www.mpec.com.pl**.

Następnie należy kliknąć w lewym dolnym rogu w ikonę z napisem **e-BOK**. Otworzy się okno logowania do systemu e-BOK.

Dostęp do usług oferowanych przez system możliwy jest wyłącznie dla zarejestrowanych klientów MPEC Spółka z o.o. we Włocławku, którzy posiadają konto w systemie.

W celu uzyskania dostępu do systemu e-BOK należy wypełnić formularz rejestracyjny, który pojawi się po kliknięciu napisu **rejestracja**. Otworzy się wówczas formularz rejestracji zawierający poszczególne pola, który należy wypełnić zgodnie z opisem przedstawionym poniżej:

- **Nazwa klienta** - należy wpisać imię i nazwisko, a w przypadku prowadzenia działalności gospodarczej - pełną nazwę firmy,
- **NIP** lub **PESEL** - osoby prywatne podają - PESEL, firmy lub osoby prowadzące działalność gospodarczą podają NIP,
- **Pełny numer ostatniej faktury**- należy wpisać pełny numer ostatniej faktury za energię ciepłą,
- **Numer umowy** - należy wpisać pełny numer aktualnej umowy sprzedaży ciepła,
- **Adres e-mail** – należy wpisać dokładny adres na który wysłane zostaną login i hasło do systemu e-BOK

Rejestracja wymaga zgody na przetwarzanie danych osobowych oraz akceptacji regulaminów.

Regulaminy dostępne są na stronie internetowej (z poziomu Formularza rejestracyjnego i strony internetowej w zakładce „Dokumenty do pobrania”).

Na końcu należy jeszcze wpisać dwie cyfry do dwóch okien spośród wyświetlonych pięciu cyfr zgodnie z podaną informacją w kolorze czerwonym

Po wypełnieniu wszystkich niezbędnych pól należy wysłać zgłoszenie poprzez kliknięcie przycisku **Wyślij** umieszczonego w lewym dolnym rogu formularza rejestracyjnego.

Informacje zawarte w Formularzu rejestracyjnym zostaną zweryfikowane przez pracownika MPEC Spółka z o.o. we Włocławku. Jeżeli weryfikacja przebiegnie prawidłowo - zgłoszenie zostanie wprowadzone do systemu, a na wskazany w formularzu rejestracyjnym adres e-mailowy zostaną wysłane dane dostępowe

## UWAGA!

W związku z tym, że biura MPEC Spółka z o.o. we Włocławku są czynne w dni robocze od poniedziałku do piątku, to weryfikacja danych zawartych w formularzu rejestracyjnym może trwać do 3 dni. Dostęp do serwisu powinien być możliwy w czasie do 24h od momentu otrzymania wiadomości zawierającej login i hasło. Jeżeli w ciągu 4 dni od daty wysłania zgłoszenia nie otrzymają Państwo wiadomości e-mail należy skontaktować się z MPEC Spółka z o.o. we Włocławku pod jednym z numerów telefonów: **54 231 73 18, 54 231 73 17, 54 231 73 25, lub 54 231 73 21.**

## 2. Logowanie do systemu e-BOK

Każdy użytkownik jest identyfikowany poprzez login oraz hasło. Aby zalogować się do systemu, należy otworzyć okno logowania do systemu e-BOK. W polu oznaczonym etykietą **Identyfikator** wpisać symbol (identyfikator z wiadomości zawierającej dane dostępowe), natomiast poniżej w polu **Hasło** należy wpisać otrzymane hasło z wiadomości zawierającej dane dostępowe, następnie kliknąć na przycisk **Zaloguj się**.

W przypadku nieudanej próby logowania spowodowanej błędnym wpisaniem login i/lub hasła, u góry okna pojawi się informacja : **Niestety podany identyfikator lub hasło są nieprawidłowe** oraz komunikat **Zaloguj się ponownie po 5...4...3...2...1 sek.**

## 3. Korzystanie z systemu e-BOK

Jeżeli logowanie zostanie wykonane poprawnie, to po zalogowaniu się użytkownika do systemu wyświetla się okno systemu e-BOK.

UWAGA ! Przy pierwszym logowaniu konieczna jest zmiana **Hasła**, natomiast **Identyfikator** pozostaje bez zmian. W przypadku, gdy użytkownik zapomni swoje hasło dostępowe, musi skontaktować się z Działem Obsługi Klienta MPEC Spółka z o.o. we Włocławku dzwoniąc pod jeden z podanych poniżej numerów telefonów:

**54 231 73 18, 54 231 73 17, 54 231 73 25 lub 54 231 73 21.**

Okno składa się z następujących części:

- panelu użytkownika,
- menu głównego zbudowanego z zakładek,
- aktualnie wyświetlanego okna (pośrodku).

### 3.1 Panel użytkownika

Panel użytkownika zawiera informacje na temat aktualnie zalogowanego użytkownika, tzn. jego nazwę oraz ogólne bieżące saldo rozliczeń finansowych. Powyżej w prawym górnym rogu tym znajdują się także linki **Zmień hasło** oraz **Wyloguj**.

**Zmień hasło** - umożliwia zmianę hasła logowania do systemu e-BOK. Aby zmienić hasło należy w polu oznaczonym etykietą „**Podaj stare hasło**” wpisać dotychczasowe hasło do logowania, natomiast w polach poniżej należy dwukrotnie wpisać nowe hasło, a następnie kliknąć na przycisk „**Zapisz**”.

**Wyloguj** - kliknięcie na ten link umożliwia bezpieczne wylogowanie z systemu e-BOK.

### 3.2 Menu główne - zakładki

Główne menu składa się z następujących zakładek:

- **Rachunki i płatności oraz kalendarz**
- **Windykacje**
- **Dokumenty**
- **Wiadomości**
- **Kontakt**

W celu przejścia do konkretnej zakładki wystarczy na nią kliknąć.

W dolnym pasku po lewej stronie znajduje się informacja o aktualnym stanie konta klienta

#### **Ogólne bieżące saldo**

Powyżej znajdują się zakładki **Rachunki i płatności** oraz **Kalendarz**.

#### 3.2.1. **Rachunki i Płatności oraz Kalendarz**

Klikając na zakładkę **Rachunki i płatności** można zobaczyć informacje dotyczące wszystkich faktur wystawionych dla klienta. Przedstawione są takie informacje jak: data wystawienia dokumentu, typ, jego numer, termin płatności, opis, kwota obciążenia, informacje o wpłacie (uznanie), jaka kwota jest do zapłaty, odsetki oraz plik faktury w formacie pdf (jeżeli dostępna jest e-faktura). Wówczas fakturę można pobrać na dysk twardy.

Kliknięcie na symbol lupy umieszczony z lewej strony przed datą wystawienia faktury, przenosi użytkownika do **Pozycji dokumentu**, gdzie wyświetlone zostają szczegółowe informacje na temat wybranego dokumentu, wraz z podsumowaniem dokumentu (wartość netto, wartość podatku i wartość brutto).

Zakładka **Kalendarz** prezentuje niezapłacone rachunki w dniu terminu płatności. Na dole po prawej stronie można zmieniać widok kalendarza na poprzedni lub następny miesiąc klikając na odpowiednie zakładki.

### 3.2.2. Windykacje

Zakładka **Windykacje** przedstawia informacje o prowadzonych aktualnie windykacjach należności wobec klienta oraz postępowaniach sądowych mających na celu egzekwowanie tych należności.

### 3.2.3. Dokumenty

W tej zakładce można uzyskać informację o zawartych przez klienta umowach i aneksach do tych umów oraz pobrać te dokumenty w postaci pliku w formacie pdf.

### 3.2.4. Wiadomości

W zakładce Wiadomości przedstawione są informacje i komunikaty dotyczące m.in. awarii mających wpływ na ilość i jakość dostarczanego odbiorcom ciepła, planowanych wyłączeń dostaw ciepła, terminów letniej przerwy remontowej sieci ciepłej, wprowadzenia nowej taryfy dla ciepła, jak również adres strony internetowej Urzędu Regulacji Energetyki zawierającej m.in. treści aktów prawnych w dziedzinie ciepła, energii elektrycznej i paliw gazowych.

### 3.2.5. Kontakt

Klikając na zakładkę **Kontakt** klient otrzyma informację zawierającą następujące dane teleadresowe MPEC Spółka z o.o. we Włocławku:

#### **Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. we Włocławku**

87-800 Włocławek, Płocka 30/32

NIP: 888-020-54-53, REGON: 910513420

tel.: 54 2317300,

e-mail: [mpec@mpec.com.pl](mailto:mpec@mpec.com.pl)