

## Przewodnik po e-BOKu

Szanowni Kliencie,

elektroniczne Biuro Obsługi Klienta powstało z myślą o komforcie i potrzebach naszych Klientów - umożliwia stały dostęp do wszystkich umów, faktur, najnowszych wydarzeń na koncie, zgłoszenia stanu licznika, skontaktowania się z naszym zespołem czy też opłacenia wszystkich rachunków bądź zweryfikowania indywidualnego rachunku do płatności.

Aby ułatwić sprawne posługiwanie się platformą, przygotowaliśmy przewodnik, w którym opisaliśmy funkcjonalności e-BOKa, zaczynając od założenia konta.

Mamy nadzieję, że instrukcja okaże się pomocna i dzięki niej będziesz mógł bez problemu korzystać ze wszystkich wygodnych funkcji elektronicznego Biura Obsługi Klienta.

Życzymy miłej lektury.

### Spis treści

KROK 1 - Założenie konta.....	2
Na co warto zwrócić uwagę? .....	3
KROK 2 – Integracja z kontem klienta w systemie Energii Polskiej.....	4
e-BOK – opis funkcjonalności .....	5
STRONA GŁÓWNA.....	5
NAJNOWSZE WYDARZENIA .....	6
LISTA UMÓW.....	6
PANEL UMOWY .....	7
FAKTURY .....	8
STATUSY FAKTUR .....	9
HISTORIA PŁATNOŚCI.....	9
ZGŁOSZENIA .....	10
DOKUMENTY .....	10

## KROK 1 - Założenie konta

Wejdź na adres strony <https://energiapolska.com.pl/>, a następnie, u góry ekranu po prawej, kliknij w przycisk „e-BOK” lub wejdź w link bezpośredni: <https://ebok.energiapolska.com.pl/>.

Okno „Logowanie E-BOK” umożliwia zalogowanie do założonego już konta (opis w KROKU 2) lub pierwszą rejestrację w elektronicznym Biurze Obsługi Klienta, dzięki prostemu formularzowi.

The image displays two screenshots of the Energia Polska website interface. The left screenshot shows the 'Logowanie E-BOK' (E-BOK Login) page. It features the Energia Polska logo at the top, followed by the title 'Logowanie E-BOK'. Below the title are two input fields: 'Użytkownik' (User) and 'Hasło' (Password). There is a checkbox for 'Zapamiętaj' (Remember me) and a blue 'Zaloguj' (Login) button. Below the login fields, there are links for 'Zapomniałeś hasła?' (Forgot your password?), 'Chcesz założyć konto?' (Do you want to create an account?), and 'Możesz to zrobić poprzez ten formularz.' (You can do this through this form.). At the bottom, there is a link for 'Instrukcja krok po kroku' (Step-by-step instruction) and a copyright notice '2024 © EnergyPortal'.

The right screenshot shows the 'Utwórz konto E-BOK' (Create E-BOK account) page. It also features the Energia Polska logo at the top. Below the title, there are two sections: 'Dane użytkownika:' (User data) and 'Dane nowego konta:' (New account data). The 'Dane użytkownika:' section includes input fields for 'Imię' (First name) and 'Nazwisko' (Last name). The 'Dane nowego konta:' section includes input fields for 'E-mail', 'Hasło' (Password), and 'Powtórz hasło' (Repeat password). There is also a CAPTCHA image and an input field for 'Wpisz litery' (Enter letters). Below these fields is a checkbox for a consent statement: 'Oświadczam, że zapoznałem się i akceptuję treść regulaminu oraz wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych przez Energia Polska Sp. z o.o. w celu realizacji dostępu do Elektronicznego Biura Obsługi Klienta.' (I declare that I have read and accept the terms of the regulations and I agree to the processing of my personal data by Energia Polska Sp. z o.o. for the purpose of access to the Electronic Customer Service Office.). At the bottom, there are two buttons: 'Wstecz' (Back) and 'Założ konto' (Create account). A red arrow points from the 'Zaloguj' button in the first screenshot to the 'Utwórz konto E-BOK' title in the second. At the bottom, there is a copyright notice '2024 © EnergyPortal'.

## Na co warto zwrócić uwagę?

- Wszystkie pola formularza rejestracyjnego muszą zostać wypełnione, by móc założyć konto.
- Adres e-mail, na który zakładasz konto w e-BOKu może być dowolny i nie musi być zgodny z tym podanym na umowie zawartej z Energią Polska Sp. z o.o.
- Należy zapoznać się z regulaminem oraz zaznaczyć zgodę. Pełna treść regulaminu jest dostępna po kliknięciu w podświetlony na niebiesko link „regulamin”, a po założeniu konta także w sekcji Dokumenty.
- Po wypełnieniu wszystkich pól kliknij w „Załącz konto”.

Na podany w formularzu adres e-mail zostanie wysłany automatyczny mail, w celu zatwierdzenia rejestracji konta.



Otrzymasz tego maila z adresu [system@energiapolska.com.pl](mailto:system@energiapolska.com.pl) – gdyby nie pojawił się w Twojej głównej skrzynce odbiorczej, sprawdź folder SPAM.

Po kliknięciu w link z maila rejestracyjnego, Twoje konto zostanie zatwierdzone i będziesz mógł przejść do przypisania swojego konta klienta.

## KROK 2 – Integracja z kontem klienta w systemie Energii Polskiej

Po założeniu konta, zaloguj się do e-BOKa podając maila i hasło, na które zarejestrowałeś konto.

Nie masz jeszcze podglądu żadnego konta w e-BOKu i musisz je przypisać, abyś mógł w pełni korzystać ze wszystkich możliwości platformy, o których szczegółowo napisaliśmy w dalszej części Przewodnika. Na początku przez kolejne kroki przeprowadzi Cię systemowy „samouczek”, więc bez trudu zintegrujesz konto.

Wystarczy wykonać kroki 1,2,3 ze screena poniżej – przy czym w 3 należy wpisać:

- **hasło**, jakim zalogowałeś się do konta e-BOK
- **numer klienta** w formacie cyfrowym, czyli tylko np.: 1234, 10101 – bez dodatkowych znaków czy literek<sup>1</sup>
- **PESEL lub NIP** – w zależności od tego, jak zawarta została umowa – nie wpisuj tu obu wartości
- **numer telefonu** – należy wpisać go w formacie **+48987654321** – bez spacji, myślników, ale koniecznie z prefiksem +48 (bez tego konto nie zostanie przypisane).

#	Klient	Numer klienta	
1	Przypisane konto Klienta 1	1234	Usuń
2	Przypisane konto Klienta 2	10101	Usuń

3 PRZYPISANIE KLIENTA

Proszę podać dane w celu weryfikacji dostępu do danych klienta.

Hasło:  Podaj ponownie hasło użyte do logowania

PeSEL:  Wypełnij klient indywidualni

Nip:  Wypełnij firmy

Numer klienta:  Numer widoczny na fakturze

Numer telefonu:  Kontaktowy numer telefonu na umowie

Po kliknięciu „Wyślij” – jeśli poprawnie wskazano dane to konto zostanie zintegrowane i będziesz miał pełny dostęp do platformy.

W każdej chwili możesz też dodać kolejnego klienta do swojego konta (jeśli np. masz kilka firm) lub usuwać niepotrzebne już przypisania (krok 4 ze screena), np. po zakończeniu umowy, na którymś z kont.

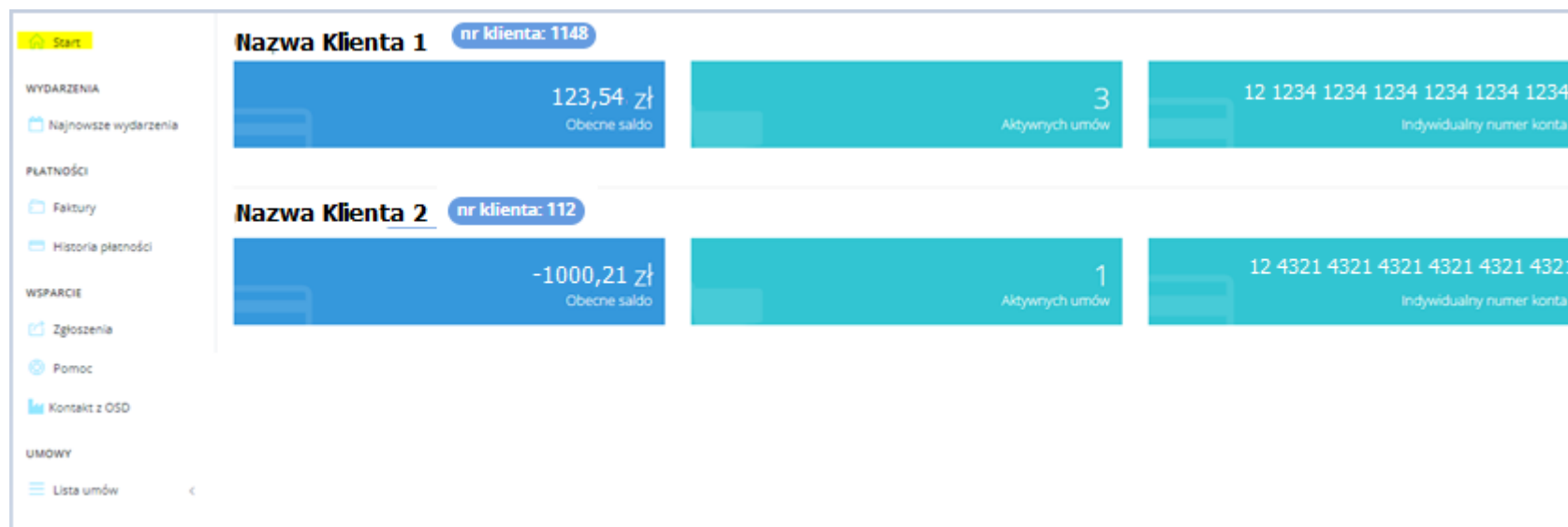
W zakładce „Moje konto”, oprócz zintegrowanie konta klienta, możesz również zmienić swoje hasło i adres mailowy do konta w e-BOKu.

<sup>1</sup> Numer klienta znajdziesz na każdej fakturze. Możesz też skontaktować się z naszym Biurem Obsługi Klienta mailowo pod adresem [bok@energipolska.com.pl](mailto:bok@energipolska.com.pl) lub telefonicznie pod numerem Infolinii +48 71 715 28 94 i poprosić o jego wskazanie.

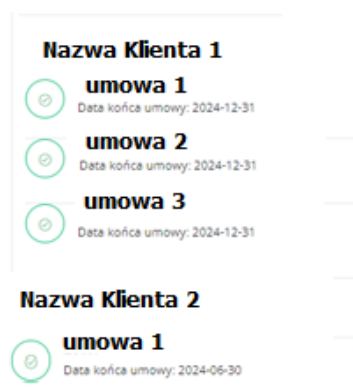
## e-BOK – opis funkcjonalności

### STRONA GŁÓWNA

Jeśli zintegrowałeś konto/konta klienta w e-BOKu to na głównej stronie są one widoczne w kolejności alfabetycznej po nazwie wraz z numerem klienta:



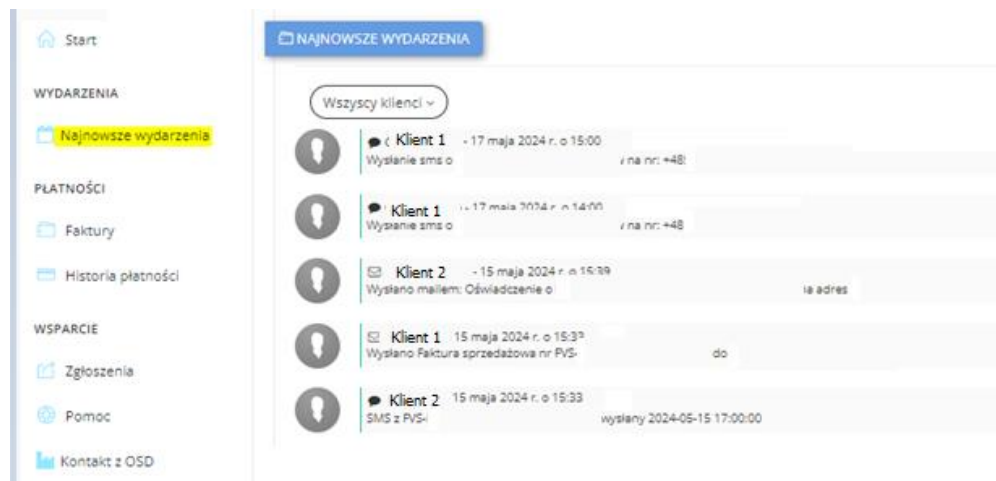
- **Obecne saldo** to Twoje saldo uwzględniające wszystkie faktury wystawione do dzisiaj, również te, którym nie minął jeszcze termin płatności. Po kliknięciu w pole salda przeniesie Cię do [historii płatności](#).
- **Indywidualny numer konta** podany jest dla każdego z kont klienta, które zintegrowałeś w e-BOKu – znajdziesz ten numer również na każdej fakturze.
- **Aktywne umowy** to liczba Twoich umów obecnie przez nas obsługiwanych. Jeśli mieliśmy wcześniej jakieś jeszcze umowy, ale już są zakończone to w tej liczbie ich nie ma. Po kliknięciu w pole aktywnych umów przeniesie Cię do szczegółów o numerach i końcowej dacie umów (jn.), a każdy numer umowy to link, dzięki któremu przejdziesz na [panel konkretnej umowy](#).



## NAJNOWSZE WYDARZENIA

Tu możesz zobaczyć całą historię kontaktu wydarzeń na Twoim koncie, czyli informacje o wysłanych do Ciebie mailach, smsach, wystawionych fakturach.

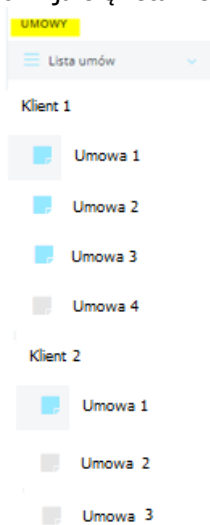
Mając przypisane kilka kont widzisz te informacje razem, ale masz też możliwość wyfiltrowania informacji dla wybranego konta klienta i podglądu historii kontaktu tylko dla jednego z nich (poprzez listę rozwijaną „wszyscy klienci”).



## LISTA UMÓW

Widoczne są tutaj wszystkie przypisane konta klienta, a po kliknięciu w nazwę rozwija się lista wszystkich umów, jakie na danym koncie klienta były i są zawarte, w podziale:

- niebieskie to aktywne umowy,
- szare to już nieaktywne umowy.



## PANEL UMOWY

Po kliknięciu w wybrany numer umowy w liście umów lub przeniesieniu się z podglądu aktywnych umów (ze strony startowej), znajdziesz się w panelu szczegółowym umowy, a tu:

- zobaczysz daty zawarcia umowy oraz terminu, do kiedy aktualnie obowiązuje (przy czym należy uwzględnić warunki zawartej umowy i jej OWU)

The screenshot shows a contract details panel. At the top left, there is a blue header with 'UMOWA NR'. Below it, the text 'PODPISANA Z Klientem 1' is displayed. The main content area features a horizontal timeline with two key dates: 'UMOWA Z DNIA 2024-01-04' and 'DATA KOŃCA OBOWIĄZYWANIA 2024-12-31'. Navigation tabs at the top right include 'Szczegóły', 'Aktywne elementy umowy', 'Nieaktywne elementy umowy', 'Zgody', and 'Dane kontaktowe'.

- zobaczysz informacje o wszystkich punktach poboru energii z danej umowy i ich szczegóły oraz z tego poziomu **możesz wysłać do nas stan licznika**, byśmy mogli wystawić fakturę na podstawie tego pomiaru

The screenshot displays a table titled 'Lista aktywnych punktów poboru energii'. The table has columns for 'Numer PPE', 'Początek', 'Koniec', 'Szacowane roczne zużycie [MWh]', 'Taryfa', 'Okres rozliczeniowy', 'Numer umowy', 'Strona umowy', and 'Płatnik'. A single row of data is shown with a 'Wyślę stan licznika' button. Below the table is a pagination control showing '1'.

Numer PPE	Początek	Koniec	Szacowane roczne zużycie [MWh]	Taryfa	Okres rozliczeniowy	Numer umowy	Strona umowy	Płatnik
59 .....	2024-01-01	2024-12-31	0.000	C21	Miesięczny	Umowa 1	Klient 1	Klient 1

Zakładka „Nieaktywne elementy umowy” zawiera tożsamy widok, z tym, że dotyczy PPE i okresów, które już nie są aktywne.

- Masz też dostęp do swoich danych kontaktowych, które możesz modyfikować: adresu korespondencyjnego oraz numeru telefonu.

## FAKTURY

W tej zakładce masz dostęp do wszystkich dokumentów, ich statusów, szczegółów płatności – znajdziesz tu wszystkie faktury za energię, za OZE, korekty faktur i inne dokumenty księgowe. Z tego poziomu **masz też możliwość zapłaty otwartych dokumentów** (1) – następuje od razu przekierowanie do bramki z płatnością.

W tej zakładce również można filtrować (2) konta klientów, by pokazywało tylko dokumenty wybranego konta.

Z tej zakładki możesz pobrać:

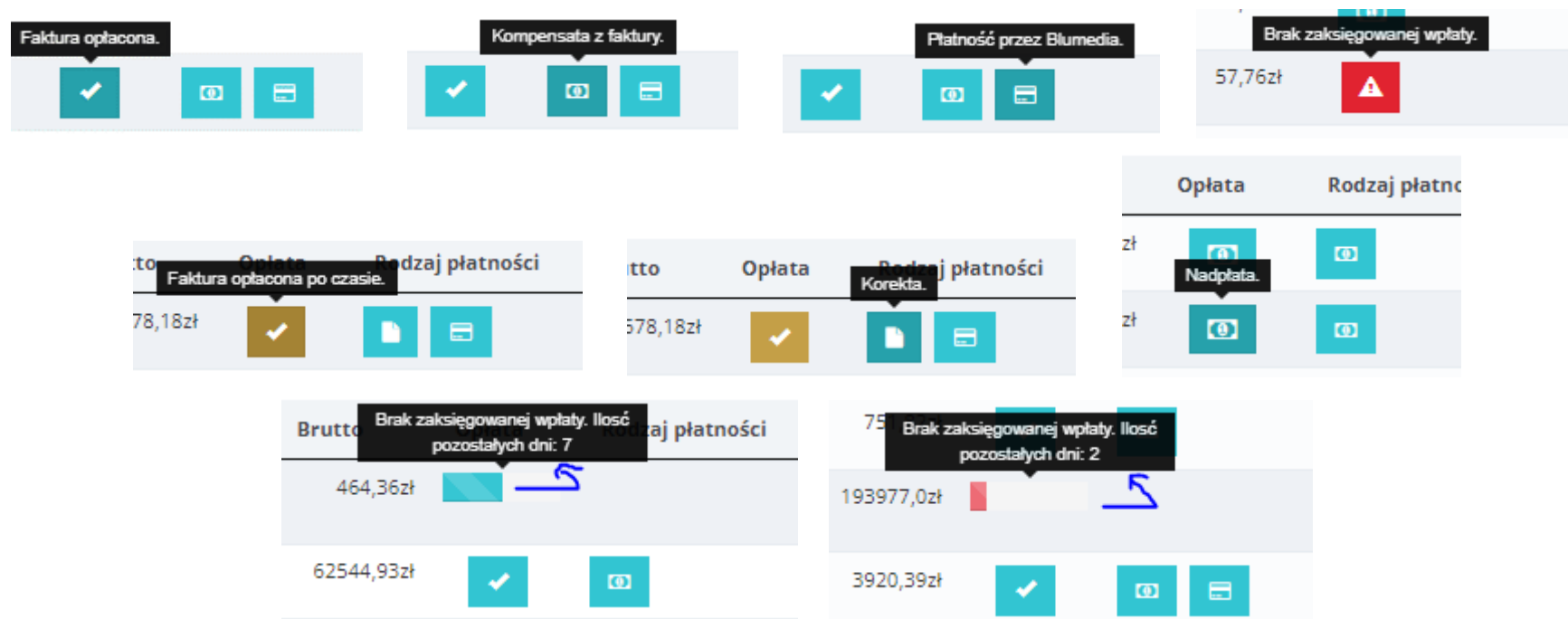
- (3) PDF każdego dokumentu w dowolnej chwili, bo dostęp do faktur (również archiwalnych) jest nieograniczony
- (4) podsumowanie listy faktur w Excelu z terminami wystawienia i płatności oraz kwotami netto i brutto
- (5) wydrukować podsumowanie listy dokumentów z danymi jw.

Płatnik	Numer	Kategoria faktury	Data faktury	Termin płatności	Netto	Brutto	Opłata	Rodzaj płatności	Do zapłaty	
Klient 1	PVS-I	Faktura sprzedażowa	15 maja 2024	29 maja 2024	377,53zł	464,36zł			464,36 zł	(1)
Klient 2	PVZ/	Faktura VAT Zakupu Energii	14 maja 2024	22 maja 2024	50849,54zł	62944,93zł			0,00 zł	(3)
Klient 1	PVZ/	Faktura VAT Zakupu Energii	12 maja 2024	3 czerwca 2024	611,24zł	751,82zł			0,00 zł	
Klient 2	PVE-R	Faktura Rozliczeniowa	10 maja 2024	24 maja 2024	157704,88zł	193977,0zł			193977,00 zł	(1)
Klient 2	PVE-R/I	Faktura Rozliczeniowa	8 maja 2024	29 maja 2024	3187,31zł	3920,39zł			0,00 zł	
Klient 1	PVS-	Faktura sprzedażowa	7 maja 2024	21 maja 2024	43,02zł	52,91zł			0,00 zł	
Klient 1	PVE-R	Faktura Rozliczeniowa	30 kwietnia 2024	14 maja 2024	431,63zł	530,9zł			0,00 zł	



## STATUSY FAKTUR

Przy fakturach, po kwocie brutto, pojawiają się różne oznaczenia, które po najechaniu na nie myszką mają dodany opis ich znaczenia.



## HISTORIA PŁATNOŚCI

W historii płatności możesz zobaczyć dodatkowe „drzewko” ze szczegółami wykonywanych czynności dot. fakturowania i dokładne informacje o wykonywanych przez Ciebie płatnościach, jak dane płatnika, datę i kwotę księgowania, tytuł przelewu czy numer faktury, do której przypisano daną płatność w systemie.

## ZGŁOSZENIA

Jest to formularz kontaktowy do Działu obsługi klienta – czyli z tego poziomu możesz do nas wysłać swoje zapytanie, wniosek, stan licznika czy pismo i wpłynie to bezpośrednio do naszych pracowników.

The screenshot shows a web interface for reporting issues. On the left is a navigation menu with categories: Start, WYDARZENIA (with sub-items: Najnowsze wydarzenia), PŁATNOŚCI (with sub-items: Faktury, Historia płatności), WSPARCIE (with sub-items: Zgłoszenia, Pomoc, Kontakt z OSD), UMOWY (with sub-item: Lista umów), and DANE (with sub-item: Dokumenty). The 'Zgłoszenia' item is highlighted in yellow. At the top right of the main area is a blue button labeled 'WYŚLIJ ZGŁOSZENIE'. Below it, a text box contains the instruction: 'Poniższy formularz kontaktowy umożliwi bezpośredni kontakt z biurem obsługi klienta.' The form itself consists of a text input field for 'Tytuł zgłoszenia', a larger text area for 'Wpisz wiadomość...', and a section for attachments. The attachment section is titled 'Załączniki' and includes a 'Załącznik:' label, a 'Wybierz plik' button, the text 'Nie wybrano pliku', a 'Dodaj załącznik' link, and a 'Wyślij' button with a checkmark icon.

## DOKUMENTY

Ostatnia zakładka w e-BOKu, w której znajdziesz ponownie regulamin e-BOKa oraz ten Przewodnik.

Przyjemnego korzystania z e-BOKa 😊

Zespół Energii Polskiej