

REGULAMIN

USŁUGI ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA

SPÓŁKI ENERGIA POLSKA SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

§ 1 Postanowienia wstępne

1. Niniejszy Regulamin (zwany dalej „**Regulaminem**”) określa zasady dostępu, funkcjonowania i korzystania z elektronicznego Biura Obsługi Klienta spółki Energia Polska Sp. z o.o., będąc regulaminem, o którym mowa w art. 8 Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 123, z późn. zm.).
2. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta spółki Energia Polska Sp. z o.o. (zwane dalej „**e-BOK**”) jest usługą świadczoną w drodze elektronicznej w rozumieniu Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 123, z późn. zm.), stanowiąc platformę kontaktu i wymiany informacji pomiędzy spółką Energia Polska Sp. z o.o. a jej Klientami.
3. Podmiotem świadczącym w drodze elektronicznej usługę e-BOK jest Energia Polska Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, al. Kasztanowa 5, 53-125 Wrocław, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000488523, posiadająca NIP: 899-274-90-52, REGON: 022301032, kapitał zakładowy w całości wpłacony w wysokości 1.002.000,00 zł (zwana dalej „**Energia Polska**”).
4. Przeprowadzając czynności zmierzające do utworzenia konta w e-BOK, a także rozpoczynając korzystanie z e-BOK, Klient wyraża zgodę na brzmienie postanowień objętych Regulaminem i zobowiązuje się do ich stosowania. Akceptacja zapisów Regulaminu nie wymaga zawierania odrębnej umowy.
5. Korzystać z usługi e-BOK może każda osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będąca klientem Energia Polska, niezależnie od tego czy jest ona konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 1145, z późn. zm.), czy przedsiębiorcą w rozumieniu art. 43¹ Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 1145, z późn. zm.), a także niebędąca klientem Energia Polska w czasie i na zasadach określonych Regulaminem (zwana dalej „**Klientem**”).
6. Usługa e-BOK dostępna jest pod adresem: <https://ebok.energiapolska.com.pl/>.
7. Klient może posiadać dostęp do usługi e-BOK w okresie, w którym wiąże go z Energia Polska umowa, na podstawie której Energia Polska dostarcza Klientowi lub pobiera od Klienta energię elektryczną lub dostarcza Klientowi paliwa gazowe, a także w okresie jednego miesiąca po ustaniu obowiązywania tego rodzaju umów (kiedy podmiot/jednostka organizacyjna traci status Klienta).
8. W przypadku, kiedy w treści Regulaminu mowa jest o „dniach roboczych”, rozumie się

przez to dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

§ 2 Rodzaje i zakres usług objętych Regulaminem

1. Aktualny zakres usług w ramach e-BOK oferowanych Klientowi dostępny jest po zalogowaniu, pod adresem: <https://ebok.energiapolska.com.pl/>.
2. Zakres funkcjonalny usług w ramach e-BOK może ulegać zmianom. Informacje o modyfikacjach będą publikowane w e-BOK z co najmniej czternastodniowym wyprzedzeniem. W przypadku braku akceptacji modyfikacji zakresu funkcjonalnego usług Klient może skorzystać z prawa do rezygnacji z usługi e-BOK zgodnie z § 3 ust. 4 lub ust. 5 Regulaminu. W przypadku braku rezygnacji z usługi, zmieniony zakres funkcjonalny usługi wiąże Klienta.
3. Usługa e-BOK służy w szczególności do:
 - a) uwidocznienia danych Klienta posiadanych przez Energia Polska, a w tym w szczególności danych identyfikujących Klienta, punktów Klienta, do których dostarczana lub z których odbierana jest energia elektryczna lub punktów, do których dostarczane jest paliwo gazowe, a także możliwości częściowej aktualizacji owych danych;
 - b) obrazowania stanu rozliczeń pomiędzy Energia Polska a Klientem;
 - c) obrazowania dokumentów księgowych (w tym w szczególności faktur VAT oraz not) obejmujących rozliczenia pomiędzy Energia Polska a Klientem, umożliwiając pobieranie tych dokumentów i ich wydruk;
 - d) obrazowania ilości sprzedanego Klientowi paliwa gazowego lub dostarczonej Klientowi/pobranej od Klienta energii elektrycznej, umożliwiając pobieranie graficznej postaci tych danych i ich wydruk;
 - e) przyjmowania w drodze elektronicznej zgłoszeń Klienta;
 - f) przyjmowania w drodze elektronicznej reklamacji Klienta;
 - g) zgłaszania przez Klienta odczytów liczników energii elektrycznej, gazomierzy;
 - h) udzielaniu lub odwoływaniu zgód przez Klienta;
 - i) umożliwienia Klientowi realizacji zleceń płatniczych w systemie on-line (tzw. e-Płatności) z tytułu zapłaty za zobowiązania pieniężne wynikające lub związane z umowami łączącymi Klienta i Energię Polska.
4. Podmiotem świadczącym obsługę płatności on-line jest spółka Blue Media S.A. z siedzibą w Sopocie przy ul. Powstańców Warszawy 6, 81-718 Sopot, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000320590.
Dostępne formy płatności:
 - użytkowane przez Klienta systemy bankowości elektronicznej
 - karty płatnicze:
 - ✓ Visa,
 - ✓ Visa Electron,
 - ✓ MasterCard,
 - ✓ MasterCard Electronic,
 - ✓ Maestro.
 - inne metody płatności udostępnione w ramach Systemu e-Płatności

W przypadku wystąpienia konieczności zwrotu środków za transakcję dokonaną przez Klienta kartą płatniczą, Energia Polska dokona zwrotu na rachunek bankowy przypisany do karty płatniczej Klienta

§ 3 Warunki przystąpienia oraz rezygnacji z usługi e-BOK

1. Warunkiem koniecznym skorzystania z usług oferowanych Klientowi za pomocą e-BOK jest akceptacja Regulaminu w trakcie wykonywania czynności zmierzających do utworzenia konta w e-BOK.
2. W procesie rejestracji i użytkowania e-BOK:
 - a) Loginem Klienta jest adres e-mail Klienta;
 - b) Hasło musi zawierać co najmniej sześć znaków.
3. W celu utworzenia konta w e-BOK i korzystania z jego funkcjonalności Klient zobowiązany jest wykonać kolejno następujące czynności:
 - a) na stronie: <https://ebok.energiapolska.com.pl/> należy wpisać imię, nazwisko adres e-mail (na który następnie zostanie przesłany link do potwierdzenia prawidłowości danych) oraz nadać hasło;
 - b) zapoznać się z Regulaminem e-BOK i wyrazić zgodę na przetwarzanie przez Energia Polska danych osobowych Klienta oraz potwierdzić te fakty poprzez zaznaczenie „okienka” potwierdzającego;
 - c) odebrać wiadomość mailową potwierdzającą prawidłowość danych Klienta przesłaną na podany przez Klienta adres e-mail, a następnie przejść na otrzymany mailowo link potwierdzający prawidłowość danych Klienta;
 - d) po utworzeniu konta konieczne jest „przypisanie Klienta” do danych zamieszczonych w e-BOK; w tym celu: **1/** Klient będący osobą fizyczną posiadającą status konsumenta wpisuje swój PESEL, zaś pozostali Klienci numer identyfikacji podatkowej (NIP), **2/** należy podać numer Klienta (zamieszczony na fakturze VAT lub pozyskany poprzez kontakt z Energia Polska), **3/** należy podać numer telefonu Klienta wskazany na umowie zawartej z Energia Polska.
4. Klient może w każdej chwili zrezygnować z usługi e-BOK, poprzez złożenie do Energia Polska dyspozycji zakończenia usługi e-BOK, co może nastąpić:
 - a) bądź w formie pisemnej na adres siedziby Energia Polska,
 - b) bądź też za pomocą wiadomości e-mail wysłanej na adres mailowy Energia Polska: bok@energiapolska.com.pl.Otrzymanie dyspozycji zakończenia usługi e-BOK spowoduje zamknięcie przez Energia Polska konta Klienta w ciągu 2 dni roboczych.
5. Żądanie Klienta zaprzestania przetwarzania jego danych osobowych w ramach usługi e-BOK jest równoznaczne w skutkach z rezygnacją z usługi e-BOK, o której mowa w § 3 ust. 4 Regulaminu.
6. Zamknięcie konta Klienta na e-BOK jest równoznaczne z całkowitym usunięciem danych Klienta zamieszczonych na e-BOK, uniemożliwiając dostęp do tych danych.

§ 4 Warunki korzystania z usługi e-BOK

1. Usługa e-BOK dostępna jest dla Klientów dwadzieścia cztery godziny na dobę, przez

siedem dni w tygodniu.

2. Energia Polska zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do usługi e-BOK w związku z koniecznością przeprowadzania okresowych prac konserwacyjnych lub modernizacyjnych. Długość każdorazowej przerwy nie będzie przekraczała sześciu godzin.
3. Z uwagi na fakt, że usługa e-BOK jest nieodpłatna dla Klientów Energia Polska, a także mając na względzie, że korzystanie z e-BOK nie wpływa na prawa i obowiązki tak Klienta, jak i Energia Polska na gruncie umów zawieranych przez Energia Polska z Klientami, toteż Klientowi nie służą wobec Energia Polska jakiegokolwiek roszczenia w związku z przerwami w funkcjonowaniu e-BOK.
4. Klient zobowiązany jest zabezpieczyć Login oraz Hasło przed dostępem osób trzecich. Tym samym Klient ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do usługi e-BOK przez osoby niepowołane, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie Loginu i Hasła Klienta z przyczyn leżących po stronie Klienta.
5. Klient ma możliwość zmiany Hasła na inne w dowolnym momencie po zalogowaniu się w e-BOK.
6. W związku z korzystaniem z e-BOK Energia Polska nie kontroluje środowiska komputerowego Klienta. Zaleca się, aby Klient upewnił się, korzystając z usługi e-BOK, czy jego środowisko komputerowe jest bezpieczne. Energia Polska nie ponosi odpowiedzialności za działania jakichkolwiek programów destrukcyjnych (np. wirusów), śledzących czy monitorujących w stacji roboczej lub środowisku komputerowym Klienta.
7. Jeżeli Klient powierzy swoje dane dostępowe do e-BOK (Login i Hasło) komukolwiek z kim Klient związany jest jakimkolwiek stosunkiem faktycznym lub prawnym, wówczas Klient ponosi odpowiedzialność za działania takiej osoby/podmiotu/jednostki organizacyjnej w związku z korzystaniem z e-BOK jak za działania własne.
8. Zabronione jest wprowadzanie do e-BOK treści niezgodnym z prawem, a w szczególności naruszających dobra osobiste kogokolwiek oraz przekraczających granice swobody wypowiedzi wyznaczone zasadami współżycia społecznego i ogólnie przyjętymi normami obyczajowymi.
9. W celu uniemożliwienia przypadkowego dostępu do usługi e-BOK zaleca się każdorazowe wylogowanie z usługi e-BOK po zakończeniu korzystania z e-BOK, a następnie zamknięcie przeglądarki internetowej.
10. W przypadku wystąpienia podejrzenia możliwości pozyskania danych dostępowych do e-BOK (Login i Hasło), należy niezwłocznie zmienić Hasło dostępowe.
11. Dla prawidłowego korzystania z usługi e-BOK zaleca się stosowanie jednej z niżej wymienionych przeglądarek internetowych w ich stabilnych wersjach, a to:
 - a) Microsoft Edge,
 - b) Mozilla Firefox w wersji 19 lub wyższej,
 - c) Opera w wersji 11.6 lub wyższej,
 - d) Safari w wersji 3 lub wyższej,
 - e) Google Chrome w wersji 25 lub wyższej.

§ 5 Reklamacje

1. Klient ma prawo do składania reklamacji dotyczących dostępu oraz funkcjonowania usługi e-BOK.
2. Składanie reklamacji możliwe jest za pomocą:
 - 1) infolinii, pod numerem telefonu: 71 715 28 94, w godzinach od 08:00 do 16:00;
 - 2) wiadomości e-mail wysyłanej na adres: bok@energiapolska.com.pl;
 - 3) drogą pocztową na adres korespondencyjny Energia Polska: Energia Polska Sp. z o.o., al. Kasztanowa 5, 53-125 Wrocław;
 - 4) poprzez e-BOK.
3. Zgłoszenie reklamacyjne winno zawierać opis problemu objętego reklamacją w sposób pozwalający na odniesienie się do reklamacji przez Energia Polska.
4. Energia Polska jest obowiązana rozpatrzyć reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona, z zastrzeżeniem § 5 ust. 5 Regulaminu.
5. Jeżeli reklamacja została sformułowana w sposób niepozwalający Energia Polska na odniesienie się do niej, bądź też do jej pełnego rozpatrzenia konieczne jest pozyskanie dalszych wiadomości, Energia Polska wezwie Klienta do uzupełniania zgłoszenia reklamacyjnego. W takim wypadku 14-dniowy termin na rozpatrzenie reklamacji ulega odpowiedniemu przedłużeniu o czas uzupełniania przez Klienta dodatkowych danych/informacji koniecznych dla pełnego rozpatrzenia reklamacji przez Energia Polska.
6. Odpowiedź na złożoną reklamację udzielana jest w tej samej formie w jakiej została złożona przez Klienta. To jednak odpowiedź na reklamację złożoną telefonicznie lub za pośrednictwem e-BOK udzielana jest w formie pisemnej lub w formie dokumentowej (w tym mailowej) – według wyboru Energia Polska.

§ 6 Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Klienta jest Energia Polska Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, al. Kasztanowa 5, 53-125 Wrocław, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000488523, posiadająca NIP: 899-274-90-52, REGON: 022301032, kapitał zakładowy w całości wpłacony w wysokości 1.002.000,00 zł.
2. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się zgodnie z Rozporządzeniem 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). Energia Polska wdrożyła odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, celem zabezpieczenia przetwarzanych danych.
3. Wszelkie szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Energia Polska znalazły się w treści Ogólnych Warunków Umowy, którą zawarł Klient z Energia Polska oraz w Załączniku do umowy p.t. „Klauzule Informacyjne”. Nadto szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Energia Polska można znaleźć na stronie internetowej pod adresem: www.energiapolska.com.pl

w zakładce „polityka przetwarzania danych osobowych”.

4. Dodatkowo, w związku z przetwarzaniem przez Energia Polska danych osobowych Klienta na potrzeby świadczenia usługi e-BOK, Energia Polska informuje, że Klient ma prawo zażądania zaprzestania przetwarzania jego danych osobowych wyłącznie w zakresie świadczenia usługi e-BOK, zgodnie z § 3 ust. 5 Regulaminu. W takim wypadku Energia Polska zaprzestanie przetwarzania danych osobowych Klienta z chwilą fizycznego zamknięcia konta Klienta na e-BOK, co nastąpi w ciągu 2 dni roboczych.
5. Ważąc na postanowienie § 1 ust. 7 Regulaminu, dane osobowe Klienta w zakresie usługi e-BOK przetwarzane będą przez Energia Polska w okresie trwania umowy łączącej Klienta z Energia Polska, a także w okresie jednego miesiąca po ustaniu obowiązywania tego rodzaju umów, chyba że Klient zgłosi żądanie, o którym mowa w § 6 ust. 4 Regulaminu.

§ 7 Informacja o zagrożeniach związanych z korzystaniem z usługi e-BOK

1. Korzystanie z usługi e-BOK może wiązać się z ryzykiem wystąpienia zagrożeń, pomimo stosowanie przez Energia Polska systemów zabezpieczających jego środowisko komputerowe i infrastrukturę przez nieuprawnionym oddziaływaniem.
2. Zagrożeniami tymi są:
 - a) programy szpiegujące (tzw. „spyware”);
 - b) programy śledzące czynności Klienta, które gromadzą dane o użytkowniku danego programu/usługi elektronicznej i przekazują je – zwykle bez zgody i wiedzy użytkownika – autorowi programu śledzącego;
 - c) włamania do systemu teleinformatycznego użytkownika z użyciem narzędzi o charakterze hakerskim;
 - d) spam, czyli niezamawiane i niechciane wiadomości elektroniczne wysyłane jednocześnie do wielu odbiorców, zawierające zazwyczaj treści o charakterze reklamowym;
 - e) złośliwe oprogramowania, czyli różnego rodzaju aplikacje lub skrypty mające szkodliwe, złośliwe lub wręcz przestępcze działanie w stosunku do systemu teleinformatycznego użytkownika sieci; wśród nich można wyróżnić w szczególności: wirusy, robaki, trojany, keyloggery, dialery;
 - f) wyłudzenia poufnych informacji osobistych takich jak np. hasła, przez podszywanie się pod godną zaufania osobę lub instytucję (tzw. „phishing”).
3. Aby uniknąć zagrożeń wskazanych w § 7 ust. 2 Regulaminu, Klient powinien zainstalować na swoim komputerze lub innym urządzeniu elektronicznym służącym do korzystanie z usługi e-BOK program antywirusowy i utrzymywać stale jego aktualność. Przy czym ochronę przed zagrożeniami wskazanymi w § 7 ust. 2 Regulaminu mogą wspomagać również:

- a) korzystanie z oprogramowań na bieżąco wspieranych przez ich producentów i aktualizowanych;
- b) włączona zapora sieciowa (tzw. „firewall”);
- c) nieotwieranie załączników mailowych i linków w mailach niewiadomego pochodzenia;
- d) uważne czytanie okien instalacyjnych aplikacji i treści ich licencji;
- e) wyłączanie makr nieznanego pochodzenia;
- f) szyfrowanie transmisji danych;
- g) regularne skanowanie komputera lub innego urządzenia elektronicznego służącego do korzystania z usługi e-BOK program antywirusowym;
- h) instalacja programów o charakterze prewencyjnym, mających wykrywać i zapobiegać włamaniom;
- i) używanie wyłącznie oryginalnych systemów, oprogramowań i aplikacji, pochodzących z zaufanego źródła.

§8 Postanowienia końcowe

1. W przypadku zmiany treści Regulaminu Energia Polska zamieści na stronie usługi e-BOK jego tekst oraz poinformuje Klientów o tym fakcie pod wskazany adres e-mail. W przypadku braku akceptacji modyfikacji Regulaminu Klient może skorzystać z prawa do rezygnacji z usługi e-BOK zgodnie z § 3 ust. 4 lub ust. 5 Regulaminu. W przypadku braku rezygnacji z usługi, zmieniona treść Regulaminu usługi e-BOK wiąże Klienta.
2. Regulamin usługi e-BOK jest dostępny w ramach usługi e-BOK oraz na stronie internetowej Energia Polska pod adresem ebok.energiapolska.com.pl
3. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami Regulaminu zastosowanie mają:
 - a) powszechnie obowiązujące przepisy prawa;
 - b) postanowienia umowy oraz jej załączników, która zawarta została pomiędzy Klientem a Energia Polska.
4. Niniejszy Regulamin podlega prawu polskiemu.
5. Energia Polska zastrzega sobie możliwość zakończenia świadczenia usługi e-BOK. To jednak o takim zamiarze Energia Polska poinformuje uprzednio Klienta mailowo. Z uwagi na fakt, że usługa e-BOK jest nieodpłatna dla Klientów Energia Polska, a także mając na względzie, że korzystanie z e-BOK nie wpływa na prawa i obowiązki tak Klienta, jak i Energia Polska na gruncie umów zawieranych przez Energia Polska z Klientami, toteż Klientowi nie służą wobec Energia Polska jakiegokolwiek roszczenia w związku z ewentualnym zaprzestaniem świadczenia usługi e-BOK.