

Regulamin elektronicznego biura obsługi klienta eBOK

1. W regulaminie eBOK używamy pojęć:

- eBOK/ nasz serwis – internetowa platforma obsługi klienta;
- aktywacja konta klienta – przyznamy Ci unikalny numer i hasło użytkownika, dzięki którym zalogujesz się do naszej platformy;
- klient indywidualny – jest to osoba fizyczna – także prowadząca działalność gospodarczą (przedsiębiorca) – która zawarła z nami umowę sprzedaży prądu lub umowę kompleksową;
- klient instytucjonalny – osoba prawna lub jednostka organizacyjna, która nie posiada osobowości prawnej i zawarła z nami umowę sprzedaży energii elektrycznej lub umowę kompleksową;
- użytkownik – klient / reprezentant klienta instytucjonalnego / osoba upoważniona przez klienta, który jest zarejestrowany w naszym serwisie;
- login – ciąg znaków, który ustalisz podczas pierwszego logowania do naszego serwisu. Login powinien składać się z minimum 8 i maksimum 32 znaków alfanumerycznych – cyfr i liter. Nie może zawierać polskich znaków (ę, ą, ł, itp.) ani znaków specjalnych (kropka, przecinek itp.).

Uwaga! Nasz serwis rozróżnia małe i wielkie litery;

- hasło – ciąg znaków, który ustalisz podczas pierwszego logowania do naszego serwisu. Jest to alfanumeryczny lub numeryczny ciąg znaków, który służy do zidentyfikowania Ciebie podczas logowania do naszego serwisu. Hasło musi składać się z minimum 8 i maksimum 12 znaków alfanumerycznych (cyfr i liter). Nie możesz użyć polskich znaków (ę, ą, ł, itp.).

Uwaga! Nasz serwis rozróżnia małe i wielkie litery;

- eBOK jest naszą własnością;
- administrator – ENERGA-OBROT S.A. z siedzibą w Gdańsku, przy al. Grunwaldzkiej 472, 80-309 Gdańsk.;

2. Administratorem danych osobowych jesteśmy my. Dane, które zebraliśmy będziemy przetwarzali w celu obsługi naszego serwisu. Jeśli będzie to konieczne możemy udostępnić je innym spółkom, które są w Grupie Kapitałowej ENERGA S.A. Dane podajesz dobrowolnie, jednak są one niezbędne do korzystania z naszego serwisu. Masz prawo dostępu do ich treści oraz do ich poprawiania.

3. Administrujemy działanie naszego serwisu.

4. Użytkownikiem naszego serwisu może być każdy nasz klient, który rejestruje się w eBOK.

5. Korzystanie z eBOK jest bezpłatne.

6. Do poprawnego działania eBOK wymagamy przeglądarki internetowej, która jest kompatybilna ze standardem HTML 4.0 lub nowszym i akceptuje pliki „cookies”.

7. Regulamin naszego serwisu jest dostępny na stronach internetowych ENERGA-OBROT S.A. oraz w naszej siedzibie.

8. Rejestracja klienta indywidualnego/ klienta instytucjonalnego:

- zarejestrować możesz się tylko przez Internet,
- wypełnij formularz, który znajduje się na naszej stronie www.ebok.energa.pl,
- w przypadku gdy podasz błędny login, system ponownie przeniesie Cię do formularza, abyś wybrał inny login;
- po poprawnym wypełnieniu formularza wyślemy Ci e-mail z informacją o rejestracji konta oraz z prośbą o kliknięcie w odpowiedni link, w celu jej potwierdzenia;
- gdy klikniesz we wskazany link to potwierdzasz pełną rejestrację.

9. Aktualny regulamin eBOK udostępniamy Ci przed procesem logowania. Twoje logowanie do eBOK oznacza, że zaakceptowałeś aktualny regulamin.

10. Zastrzegamy sobie prawo do potwierdzenia danych, które złożyłeś na oświadczeniu, poprzez zweryfikowanie dokumentów. Potwierdzenie obejmuje również zweryfikowanie umocowania osoby, która składa to oświadczenie.

11. Nikomu nie udostępniaj swojego loginu oraz hasła. Jeśli to zrobisz ponosisz całkowitą odpowiedzialność za skutki, które wynikną podczas korzystania z dostępu do eBOK przez osoby nieuprawnione.

12. Po zalogowaniu się do eBOK możesz zmienić hasło na inne.

13. Na każde Twoje pisemne żądanie usuniemy Twoje dane z listy użytkowników eBOK.

14. W przypadku gdy rozwiążemy umowę sprzedaży prądu lub umowę kompleksową, możemy zablokować Ci dostęp do Twojego konta.

Jak korzystać z usług eBOK:

16. Masz dostęp do eBOK przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. W razie konieczności okresowej konserwacji eBOK, zastrzegamy sobie prawo do przerw w dostępie do niego.

17. Zastrzegamy sobie prawo do modyfikowania usług, które są dostępne w eBOK bez podania przyczyny. Modyfikowanie obejmuje także ich zawieszanie lub dodawanie nowych.
18. Zastrzegamy sobie prawo do zmiany zasad funkcjonowania eBOK.
19. Mamy prawo do zablokowania Ci dostępu do konta w eBOK w przypadku gdy stwierdzimy, że korzystasz z niego w sposób sprzeczny z regulaminem lub przepisami prawa.
20. Mamy prawo do zablokowania Twoich dyspozycji, gdy będziemy mieli uzasadnione wątpliwości co do ich autentyczności lub zgodności z przepisami.

Zakres odpowiedzialności:

21. W przypadku gdy pojawi się błąd przy próbie logowania, skontaktuj się z nami.
22. Ponosisz pełną odpowiedzialność za dyspozycje, które składasz za pomocą eBOK.
23. Odpowiadamy za prawidłowe działanie eBOK.
24. Nie możesz przekazać loginu i hasła osobom trzecim. Mamy prawo do zablokowania Twojego konta jeśli stwierdzimy, że osoby trzecie chcą wykorzystać dane z eBOK w celach komercyjnych.
25. Nie ponosimy odpowiedzialności za użycie Twojego loginu oraz hasła przez osoby trzecie.
26. Informacje, które publikujemy w eBOK nie mogą być wyłączną podstawą Twoich roszczeń związanych z naruszeniami. Dotyczy to przypadków gdy – my lub dystrybutor – naruszymy postanowienia umowy sprzedaży prądu lub umowy kompleksowej (np. błędne rozliczenia). Nie ponosimy – my lub dystrybutor – odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji, które publikujemy w eBOK.

Wymagania systemowe:

27. Wymagania przeglądarki internetowej:
 - Internet Explorer w wersji 6.0 lub wyższej,
 - FireFox - w wersji 3 lub wyższej,
 - Google Chrome,
 - Opera – w wersji 9 lub wyższej.
28. Inne wymagania systemowe:
 - Adobe Acrobat Reader w wersji 8 lub wyższej,
 - Flash Player w wersji 9 lub wyższej,
 - włączona obsługa JavaScript,
 - włączona obsługa Cookies.

