

REGULAMIN ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA eBOK

Data aktualizacji: 01.07.2016

Zapisy niniejszego Regulaminu Elektronicznego Biura Obsługi Klienta eBOK, (zwanego dalej „Regulaminem”), stanowią zasady oraz warunki korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (zwanego dalej: „eBOK”).

§ 1 POSTANOWIENIA OGOLNE

1. Oznaczenie terminów zastosowanych w Regulaminie:

- eBOK – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta;
- Klient – osoba fizyczna, w tym także prowadząca działalność gospodarczą (przedsiębiorca), lub osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, choćby nie prowadziła działalności gospodarczej, będąca stroną umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej ze spółką Energia dla firm S.A.;
- Użytkownik – Klient lub reprezentant Klienta, zarejestrowany w eBOK;
- Administrator systemu – Energia dla firm Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ulicy Wołoska 24, 02-675 Warszawa; wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000536541, REGON: 060613440, NIP: 7123205358.
- Login – ciąg znaków podawany przez Klienta w czasie procesu rejestracji w serwisie eBOK, identyfikujący Użytkownika podczas procesu logowania,
- Hasło Startowe – ciąg znaków podawany przez Klienta w czasie procesu rejestracji w serwisie eBOK, identyfikujący Użytkownika podczas procesu pierwszego logowania,
- Hasło Użytkownika – ciąg znaków, podawany przez Klienta w czasie procesu logowania w serwisie eBOK

2. Serwis eBOK jest własnością spółki Energia dla firm S. A. z siedzibą w Warszawie przy ulicy Wołoskiej 24, 02-675 Warszawa, wpisanej do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000536541, REGON: 060613440, NIP: 7123205358.

3. Administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 r. (Dz. U. 2014.1182) (dalej: ustawa o ochronie danych osobowych) jest spółka Energia dla firm S. A. z siedzibą w Warszawie przy ulicy Wołoskiej 24, 02-675 Warszawa

4. Dokonując rejestracji w serwisie eBOK, Klient wyraża zgodę na umieszczenie swoich danych osobowych w bazie spółki Energia dla firm S. A. oraz na ich przetwarzanie dla celów realizacji usługi eBOK.

5. Spółka Energia dla Firm S.A., jako Administrator danych, dba o bezpieczeństwo danych osobowych udostępnionych przez Klientów zgodnie z przepisami ustawy o ochronie danych osobowych Dane te są szczególnie

chronione i zabezpieczone przed dostępem osób nieupoważnionych.

6. Administrator danych zapewnia Klientom realizację uprawnień wynikających z ustawy o ochronie danych osobowych, w szczególności prawo wglądu do treści swoich danych, prawo żądania aktualizacji danych, ich poprawiania oraz prawo wniesienia sprzeciwu w przypadkach określonych w przepisach tej ustawy.

7. Funkcjonowanie eBOK nadzoruje Administrator Systemu.

8. Użytkownikiem eBOK może zostać Klient Energia dla firm S. A. po dokonaniu rejestracji w serwisie eBOK oraz zaakceptowaniu treści niniejszego Regulaminu.

9. Użytkowanie eBOK jest bezpłatne.

10. W celu korzystania z serwisu eBOK wymagana jest przeglądarka internetowa kompatybilna ze standardem HTML 5.0 lub nowszym akceptująca pliki cookies.

11. Regulamin korzystania z eBOK jest dostępny na stronie internetowej: www.energiadlafirm.pl

12. Akceptacja wystawiania i przesyłania faktur w formie elektronicznej jest zgodna z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 14 lipca 2005 r. w sprawie wystawiania oraz przesyłania faktur w formie elektronicznej, a także przechowywania oraz udostępniania organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej tych faktur (Dz.U. 2005, nr 133, poz. 1119) oraz zasadami wystawiania, przesyłania i przechowywania faktury elektronicznej.

13. Akceptacja wystawiania i przesyłania faktur w formie elektronicznej jest równoznaczna z rezygnacją otrzymywania faktur w formie papierowej. Na zgłoszenie Klienta, otrzymywanie faktur w formie papierowej zostanie przywrócone.

14. Klient, będący konsumentem w rozumieniu art. 221 ustawy z dnia 23 czerwca 1964 r., Kodeks Cywilny (Dz.U. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.), podpisując umowę z Energia dla firm S.A. ma prawo do odstąpienia od tej umowy w terminie 14 dni bez podawania przyczyny, zgodnie z Ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827 ze zm.). Po jego odstąpieniu konto E-BOK zostanie usunięte.

§2 REJESTRACJA

1. Proces rejestracji Klienta w serwisie eBOK następuje drogą elektroniczną poprzez pierwsze logowanie na stronie <http://ebok.energiadlafirm.pl>, korzystając z Loginu i Hasła Startowego Użytkownika, udostępnionych przez Administratora Systemu. Podczas pierwszego logowania następuje obowiązkowa zmiana Hasła Startowego na Hasło Użytkownika.

2. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć Login oraz Hasło (Startowe i Użytkownika) przed dostępem osób niepowołanych.

3. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do eBOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie Login-u i Hasła (Startowe i Użytkownika).

4. Po dokonaniu procesu rejestracji Użytkownik uprawniony jest do dowolnej zmiany Hasła Użytkownika podczas procesu logowania do serwisu eBOK.

5. Zmiana Hasła Użytkownika w przypadku jego zapomnienia lub nieupoważnionego użycia odbywa się za

pośrednictwem konsultanta pod numerem telefonu 801415515.

6. W celu rezygnacji z korzystania z usługi serwisu eBOK Użytkownik zobowiązany jest do jej zgłoszenia w jednej z trzech form tj. pisemnego na adres siedziby Administratora Systemu, e-mailowo na adres: cok@energiadlafirm.pl lub telefonicznego pod numerem: 801415515

7. Administrator Systemu zobowiązany jest do usunięcia danych Klienta z listy użytkowników eBOK na każde zgłoszone żądanie .

8. W przypadku rozwiązania umowy sprzedaży energii elektrycznej niezwłocznie zablokowany zostanie dostęp do konta Klienta w serwisie eBOK.

§3 KORZYSTANIE Z USŁUGI SERWISU eBOK

1. eBOK jest dostępny dla Klientów przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

2. Administrator Systemu zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych.

3. Administrator Systemu może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować usługi dostępne w eBOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe usługi.

4. Administrator Systemu zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania eBOK.

5. Administrator Systemu ma prawo zablokować dostęp do konta Klienta w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.

§4 PŁATNOŚCI

1. Klient zobowiązuje się do terminowych płatności wystawionych dokumentów.

2. Sposoby płatności:

a) przelewem internetowym na rachunek bankowy podany na fakturze, którego właścicielem jest Energia dla firm SA;

b) kartą płatniczą;

c) przelewem tradycyjnym na rachunek bankowy podany na fakturze, którego właścicielem jest Energia dla firm SA.

3. Dokonywanie płatności, o której mowa w ust. 3 lit. a powyżej, jest możliwe przy wyborze przelewu internetowego za pośrednictwem strony internetowej e-płatności Paymento/PayU.

4. Po dokonaniu płatności w jeden ze sposobów określonych w ust. 3 powyżej, Użytkownik niezwłocznie otrzyma potwierdzenie dokonanej płatności w formie komunikatu na stronie www.ebok.energiadlafirm.pl

5. W przypadku dokonania przez Użytkownika wyboru płatności kartą płatniczą:

a) po dokonaniu wyboru dokumentu finansowego, który Użytkownik chce opłacić, Użytkownik zostanie przekierowany na stronę internetową e-płatności Paymento, na której zostanie poproszony o złożenie oświadczeń i

podanie danych wymaganych w celu umożliwienia obciążenia przez Energia dla firm SA karty płatniczej Użytkownika to jest: imienia, nazwiska, numeru karty płatniczej, daty ważności karty płatniczej oraz kodu zabezpieczającego;

b) Energia dla firm SA będzie uprawniony do wykorzystania danych wymienionych w punkcie a. powyżej wyłącznie do pobrania z karty płatniczej Użytkownika kwoty wskazanej na wystawionym dokumencie finansowym, który Użytkownik chce opłacić za pośrednictwem strony internetowej e-płatności Paymento.

§5 REKLAMACJE

1. Reklamacje i uwagi dotyczące E-BOK należy składać do Energii dla firm S.A. w wybranej przez Użytkownika formie:

a) złożenie zgłoszenia w e-BOK,

b) pisemnej: na Energia dla firm S.A. Biuro Obsługi Klienta przy ulicy Wołoskiej 24, 02-675 Warszawa,

c) e-mail na adres: cok@energiadlafirm.pl

d) telefonicznej, pod numerem telefonu: 801 415 515 w dni powszednie w godzinach 8-19.

2. Wszelkie reklamacje Użytkowników związane z działaniem Serwisu będą rozpatrywane e w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania przez Energia dla firm S.A. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga dłuższego terminu niż wskazany w zdaniu poprzednim, zwłaszcza w wypadku, gdy podane w reklamacji Użytkownika dane lub informacje wymagają uzupełnienia, termin rozpatrzenia reklamacji może zostać odpowiednio wydłużony, o czym Użytkownik składający reklamację zostanie poinformowany przed upływem 14-dniowego terminu na rozpatrzenie reklamacji.

3. Składając reklamację, Użytkownik powinien dokładnie opisać zdarzenie będące przedmiotem reklamacji i wskazać, czego się domaga.

4. Odpowiedź na reklamację jest udzielana Użytkownikowi w takiej samej formie wskazanej w ust. 1 lit a)-c), w jakiej reklamacja została złożona przez Użytkownika, z zastrzeżeniem zdania drugiego. Jeżeli po złożeniu przez Użytkownika reklamacji telefonicznej, Administratorowi, który podejmie dwukrotną próbę kontaktu telefonicznego z Użytkownikiem, nie uda się skontaktować z Użytkownikiem, odpowiedź na reklamację zostanie przesłana na adres korespondencyjny Użytkownika podany w umowie zawartej z Energia dla firm S.A.

§6 REJESTRACJA

1. Proces rejestracji Klienta w serwisie e-BOK następuje drogą elektroniczną poprzez pierwsze logowanie na stronie www.ebok.energiadlafirm.pl, korzystając z Loginu i Hasła Startowego Użytkownika, udostępnionych przez Administratora na adres e-mail podany przez Klienta w umowie z Energia dla firm S.A. lub przekazany przez Klienta Administratorowi po zawarciu umowy z Energia dla firm S.A.

2. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć Login oraz Hasło (Startowe i Użytkownika) przed dostępem osób niepowołanych.

3. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do e-BOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie Login-u i Hasła (Startowe i Użytkownika).

4. Po dokonaniu procesu rejestracji Użytkownik uprawniony jest do dowolnej zmiany Hasła Użytkownika podczas procesu logowania do serwisu e-BOK.
5. Zmiana Hasła Użytkownika w przypadku jego zapomnienia lub nieupoważnionego użycia odbywa się za pośrednictwem konsultanta pod numerem telefonu 801 415 515.
6. W celu rezygnacji z korzystania z usługi serwisu e-BOK Użytkownik zobowiązany jest do jej zgłoszenia w jednej z dwóch form tj.:
 - a) pisemnej na adres Obsługi Klienta ul. Wołoska 24, 02-675 Warszawa albo
 - b) e-mailowej, na adres: cok@energiadlafirm.pl
7. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Klienta z listy Użytkowników e-BOK na każde jego żądanie zgłoszone pisemnie na adres Administratora lub e-mailem na adres dok@energiadlafirm.pl w ciągu 14 dni roboczych od dnia otrzymania żądania.
8. W przypadku rozwiązania umowy sprzedaży niezwłocznie zablokowany zostanie dostęp do konta Klienta w serwisie e-BOK.

§7 KORZYSTANIE Z USŁUGI SERWISU E-BOK

1. e-BOK jest dostępny dla Klientów przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
2. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do e-BOK w związku z koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych.
3. Administrator może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować usługi dostępne w e-BOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe usługi.
4. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania e-BOK.
5. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta Klienta w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
6. Wszelkie zmiany zasad korzystania z e-BOK zostaną przedstawione w Regulaminie na stronie internetowej Administratora pod adresem www.energiadlafirm.pl oraz bezpośrednio na stronie internetowej www.ebok.energiadlafirm.pl Użytkownik zostanie uprzedzony o takiej zmianie poprzez informację umieszczoną w e-BOK. Zmiany Regulaminu doręczane będą Użytkownikowi poprzez ich zamieszczenie na stronie internetowej pod adresem www.energiadlafirm.pl oraz bezpośrednio na stronie internetowej www.ebok.energiadlafirm.pl.

§8 ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Użytkownik jest zobligowany do zgłoszenia Administratorowi Systemu serwisu eBOK wszelkich problemów technicznych mogących wystąpić podczas procesu rejestracji jak i nieprawidłowości związanych z funkcjonowaniem serwisu eBOK.
2. Zgłoszenia należy dokonać pisemnie lub na adres poczty elektronicznej.

3. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za dyspozycje zrealizowane za pomocą eBOK.
4. Za prawidłowe działanie eBOK odpowiada Administrator Systemu.
5. Zabronione jest przekazywanie Loginu lub Hasła osobom trzecim, w sytuacji gdy osoby trzecie dane prezentowane na eBOK chcą wykorzystać w szczególności do celów komercyjnych. W przypadku stwierdzenia takiego faktu Administrator Systemu zastrzega sobie prawo do zablokowania konta.
6. Administrator Systemu nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia Loginu Użytkownika lub Hasła przyporządkowanego do loginu przez osoby trzecie.
7. Informacje uzyskane za pośrednictwem eBOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez Energia dla firm S. A. postanowień umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, w szczególności błędnych rozliczeń.
8. Energia dla firm S. A. nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem eBOK.