

## Regulamin elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) Grupa EWE w Polsce

### I. Postanowienia wstępne

1. Niniejszy Regulamin elektronicznego Biura Obsługi Klienta (zwany dalej „Regulaminem”) określa zasady i warunki techniczne świadczenia usług drogą elektroniczną przez Grupę EWE w Polsce (EWE energia sp. z o.o. z siedzibą w Międzyrzeczu, oraz EWE Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu), tj. stanowi regulamin, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną
2. Postanowienia Regulaminu określają zakres i zasady korzystania z elektronicznego Biura Obsługi Klienta, zwanego dalej „e-BOK”.
3. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
  - a. **e-BOK** – elektroniczne Biuro Obsługi Klienta EWE;
  - b. **Klient** – osoba fizyczna, w tym także prowadząca działalność gospodarczą (przedsiębiorca), lub osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej (Klient instytucjonalny), będąca stroną zawartej z EWE umowy;
  - c. **Użytkownik** – Klient albo reprezentant Użytkownika instytucjonalnego lub upoważniony przedstawiciel Użytkownika zarejestrowanego w e-BOK;
  - d. **Identyfikator e-BOK** – nazwa użytkownika wskazana przez niego w procesie rejestracji w e-BOK;
  - e. **Hasło** – ciąg znaków zabezpieczających przed nieuprawnionym dostępem do e-BOK, składający się z co najmniej 8 znaków, w tym, 1 wielkiej litery, 1 cyfry i 1 znaku specjalnego, podawany przez Użytkownika w procesie rejestracji w e-BOK (może zostać w późniejszym czasie zmodyfikowany);

Uwaga! System rozróżnia małe i wielkie litery oraz polskie znaki.
  - f. **EWE** – Grupa EWE w Polsce (EWE energia sp. z o.o., z siedzibą w Międzyrzeczu 66-300, ul. 30 Stycznia 67 oraz EWE Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu 61-756, ul. Małe Garbary 9)
4. Serwis e-BOK jest prowadzony przez EWE.
5. Wyrażenie zgody na przestrzeganie Regulaminu przy uruchamianiu odpowiedniej usługi z wykorzystaniem e-BOK jest równoznaczne z akceptacją warunków niniejszego Regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną z EWE bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.
6. Użytkownikiem e-BOK może zostać każdy Klient odbierający gaz ziemny i/lub energię elektryczną od EWE po dokonaniu rejestracji w e-BOK.
7. Korzystanie z usług e-BOK jest bezpłatne.
8. Do korzystania z e-BOK potrzebny jest komputer z dostępem do sieci Internet i przeglądarką internetową typu Internet Explorer (wersja min. 9 lub wyższa), Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Safari (wersja możliwie najbardziej aktualna). Do obsługi podglądu dokumentów i EKO faktury wymagana jest przeglądarka plików w formacie .pdf (np. Adobe Acrobat Reader).

## II. Usługi oferowane za pośrednictwem e-BOK

1. W ramach e-BOK Użytkownik ma możliwość między innymi:
  - Uzyskania informacji związanych z aktualnymi i archiwalnymi rozliczeniami zgodnie z realizacją zawartych umów.
  - Sprawdzania i podawania odczytów liczników gazowych (podając stan gazomierza należy wprowadzić tylko cyfry widoczne w czarnym polu na rejestratorze gazomierza, bez cyfr po przecinku). Podanie odczytu nie jest równoznaczne z wystawieniem faktury, są one wystawiane zgodnie z cyklem rozliczeniowym ustalonym w umowie.
  - Zmiany danych Użytkownika takich jak np. adres do korespondencji, adres e-mail.
  - Dostęp do innych aplikacji przydatnych dla Użytkownika EWE.
  - Przekazania reklamacji, uwag, wniosków (poprzez formularz kontaktowy).
  - Przekazywania dyspozycji, np. zwrot nadpłaty ze wskazaniem numeru rachunku bankowego.
2. Szczegółowy zakres usług dostępnych za pośrednictwem e-BOK opisany został w „Instrukcji dla użytkownika”, która dostępna jest w zakładce „Pomoc” na stronie [www.ebok.ewe.pl](http://www.ebok.ewe.pl) oraz po zalogowaniu się do e-BOK.
3. W związku z ciągłym rozwojem usług świadczonych za pośrednictwem e-BOK, ich zakres funkcjonalny może ulegać zmianom. Informacje o modyfikacjach są publikowane w serwisie e-BOK z odpowiednim wyprzedzeniem i nie stanowią zmiany Regulaminu.
4. W przypadku braku akceptacji modyfikacji zakresu funkcjonalnego usług świadczonych poprzez e-BOK, Klient może skorzystać z prawa do rezygnacji z tych usług zgodnie z postanowieniami pkt V.1. Regulaminu. W przeciwnym razie zmieniony zakres funkcjonalny usług wiąże Użytkownika.
5. EWE zastrzega sobie prawo ograniczania lub zmiany zakresu usług świadczonych za pośrednictwem e-BOK na czas określony lub bezterminowo. O planowanym zmniejszeniu zakresu funkcjonalnego EWE poinformuje poprzez odpowiedni komunikat w zakładce Aktualności w serwisie [www.ewe.pl](http://www.ewe.pl).

## III. Rejestracja

1. Rejestracja Użytkownika:
  - a. Zarejestrowanie użytkownika może nastąpić tylko drogą internetową,
  - b. Użytkownik wypełnia dwuetapowy formularz rejestracyjny umieszczony na stronie [www.ebok.ewe.pl](http://www.ebok.ewe.pl)
  - c. Na adres email podany w trakcie rejestracji automatycznie wysłana zostanie wiadomość informująca o rejestracji oraz zawierająca link aktywacyjny,
  - d. Po odebraniu e-maila aktywacyjnego należy kliknąć w podany link (adres strony internetowej) w celu potwierdzenia / zakończenia rejestracji i pierwszego zalogowania się do systemu e-BOK.
2. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć Identyfikator e-BOK oraz Hasło przed dostępem osób niepowołanych. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszystkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do e-BOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie Identyfikator e-BOK i Hasła Użytkownika.

3. Po zalogowaniu do e-BOK w dowolnym momencie Użytkownik ma możliwość zmiany Hasła na inne.
4. EWE zobowiązana jest do usunięcia danych Użytkownika z listy użytkowników e-BOK, na każde jego zadanie zgłoszone korespondencyjnie lub mailowo na adres EWE. Zgłoszenie takiego żądania jest równoznaczne z rezygnacją z korzystania z usług e-BOK.

#### **IV. Korzystanie z usług e-BOK**

1. Serwis e-BOK jest dostępny dla Użytkowników 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. EWE zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do e-BOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji systemu informatycznego.
2. EWE zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania e-BOK.
3. EWE ma prawo zablokować dostęp do konta Użytkownika w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
4. EWE ma prawo do zablokowania realizacji dyspozycji (na przykład podanie stanu licznika), gdy zaistnieje uzasadniona wątpliwość, co do jej autentyczności lub zgodności ze stanem faktycznym.
5. EWE ma prawo zablokować/zlikwidować konto Użytkownika w przypadku rozwiązania umowy z Klientem.
6. Użytkownikowi zabrania się jakichkolwiek działań, które mogłyby wpłynąć na prawidłowe funkcjonowanie e-BOK, w tym przede wszystkim jakiegokolwiek ingerowania w zawartość serwisu e-BOK lub jego elementy techniczne, w tym od dostarczania treści o charakterze bezprawnym. Ponadto, Użytkownik zobowiązany jest powstrzymać się od wykorzystywania e-BOK dla celów innych niż jego przeznaczenie.
7. W przypadkach szczególnych mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność systemu teleinformatycznego EWE, EWE ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia funkcjonowania e-BOK, bez wcześniejszego powiadomienia i przeprowadzenia prac mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności systemu teleinformatycznego.

#### **V. Warunki rezygnacji z usług e-BOK**

1. Użytkownik może w dowolnym momencie zrezygnować z usług e-BOK poprzez złożenie dyspozycji rezygnacji w formie pisemnej na adres korespondencyjny, telefonicznej za pośrednictwem infolinii, oraz za pomocą wiadomości e-mail wysłanej na adres e-mail EWE.
2. Rezygnacja z usług e-BOK nie stanowi rozwiązania zawartej z EWE umowy obejmującej sprzedaż gazu i/lub sprzedaż energii elektrycznej.

#### **VI. Ochrona danych osobowych**

1. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie przez EWE danych osobowych podanych przez niego w procesie korzystania z e-BOK.
2. Dane osobowe Użytkowników będą przetwarzane zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.). Dane osobowe będą przetwarzane w związku z działalnością e-BOK.

3. Administratorem danych osobowych jest EWE.
4. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do korzystania z usługi e-BOK.
5. EWE przetwarza dane osobowe w celu świadczenia usługi e-BOK oraz mogą zostać udostępnione innym podmiotom grupy kapitałowej EWE, o ile będzie to niezbędne do realizacji w/w celu.
6. Każdy Użytkownik ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz do ich modyfikacji oraz żądania ich usunięcia na warunkach określonych w ustawie o ochronie danych osobowych.
7. EWE zobowiązuje się dołożyć szczególnej staranności w celu ochrony danych osobowych Użytkowników.
8. EWE stosuje środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych, a w szczególności zabezpiecza dane przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabranieniem przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem ustawy oraz zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem.

## **VII. Reklamacje**

1. Użytkownicy są uprawnieni do składania reklamacji dotyczących działania e-BOK. Reklamacje powinny być kierowane do EWE w formie pisemnej na adres [ebok@ewe.pl](mailto:ebok@ewe.pl)
2. Reklamujący zobowiązany jest przytoczyć wszystkie okoliczności faktyczne bądź prawne uzasadniające reklamację pod rygorem ich pominięcia w toku dalszego postępowania.
3. EWE rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od daty jej wpływu.
4. Po rozpatrzeniu reklamacji EWE powiadamia pisemnie lub za pośrednictwem e-maila Użytkownika o sposobie jej rozpatrzenia.

## **VIII. Zakres odpowiedzialności**

1. Za prawidłowe działanie e-BOK odpowiada EWE.
2. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu w systemie e-BOK ma możliwość kontaktu z EWE i wysłania do niego zgłoszenia na adres e-mail [ebok@ewe.pl](mailto:ebok@ewe.pl).
3. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za dyspozycje realizowane za pomocą e-BOK.
4. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z e-BOK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i postanowieniami niniejszego Regulaminu.
5. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą e-BOK.
6. EWE nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia Identyfikatora e-BOK oraz Hasła przez osoby trzecie, które mogą polegać na realizacji dyspozycji złożonych w e-BOK przez osobę nieuprawnioną.
7. EWE nie ponosi odpowiedzialności za błędy wynikłe z nieodpowiedniej konfiguracji lub awarii urządzeń Użytkownika lub ich niewłaściwego użytkowania, a także za usługi przesyłania, gromadzenia i przetwarzania danych, jeśli EWE nie jest stroną umowy świadczenie tych usług.

8. W najszerszym dopuszczalnym przez prawo zakresie, EWE nie ponosi odpowiedzialności za blokowanie przez administratorów serwerów pocztowych przesyłania wiadomości na adres e-mail wskazany przez Użytkownika oraz za usuwanie i blokowanie e-maili przez oprogramowanie zainstalowane na komputerze używanym przez Użytkownika.
9. EWE nie kontroluje środowiska komputerowego Użytkownika, zaleca jednak, aby Użytkownik upewnił się przed skorzystaniem z e-BOK, czy jego środowisko komputerowe jest bezpieczne i zgodne z wymaganiami. EWE nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne konsekwencje nie stosowania się do powyższych zaleceń.
10. EWE zaleca również stosowanie programów antywirusowych. EWE nie ponosi odpowiedzialności za działania jakichkolwiek programów destrukcyjnych (np. wirusów) w infrastrukturze informatycznej Użytkownika.

## **IX. Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz ustawy Kodeksu cywilnego.
2. EWE zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu z przyczyn prawnych, technicznych, lub/i organizacyjnych. Zmiana Regulaminu staje się skuteczna w terminie ustalonym przez EWE, nie krótszym niż 7 (siedem) dni od dnia udostępnienia na stronach serwisu [www.ebok.ewe.pl](http://www.ebok.ewe.pl) zmienionego Regulaminu. O zmianie Regulaminu EWE powiadomi Użytkowników poprzez odpowiedni komunikat w zakładce Aktualności w serwisie [www.ewe.pl](http://www.ewe.pl) oraz w zakładce Wiadomości w serwisie [www.ebok.ewe.pl](http://www.ebok.ewe.pl).
3. Ewentualne spory powstałe między Użytkownikiem niebędącym konsumentem w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego a EWE rozstrzygane będą przez sąd miejscowo właściwy dla siedziby EWE.
4. Użytkownik może uzyskać nieodpłatnie dostęp do niniejszego regulaminu w każdym czasie za pośrednictwem strony internetowej: [www.ebok.ewe.pl](http://www.ebok.ewe.pl), w formie która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie, jak również w siedzibie EWE.
5. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 31.03.2017 r.