

Regulamin Serwisu samoobsługowego Elektronicznego Biura Obsługi Klienta eBOK POLSp (Wersja WEB)

§ 1 Postanowienia wstępne

1. Niniejszy regulamin (dalej jako „**Regulamin**”) dotyczy Serwisu samoobsługowego: Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta eBOK POLSp dostępnego pod adresem <https://ebok.polenergia-sprzedaz.pl> (dalej jako „**Serwis**”), prowadzonego przez Polenergia Sprzedaż sp. z o.o. (dalej jako „**POLSp**”).
2. W Regulaminie zostały określone: zakres, zasady i rodzaje usług, jakie będziemy dla Państwa świadczyć drogą elektroniczną jako podmiot sprzedający Państwu energię elektryczną i zapewniający świadczenie usług dystrybucyjnych, ale również jako podmiot świadczący inne usługi, stosownie do łączącej nas umowy. Regulamin określa również warunki udostępniania i korzystania z systemu teleinformatycznego, który obsługuje Serwis.
3. Regulamin określa rodzaje, zasady i warunki świadczenia przez nas usług drogą elektroniczną w ramach Serwisu zgodnie z art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 344).
4. Mogą Państwo korzystać z Serwisu, jeśli mają Państwo z POLSp zawartą Umowę. Aby korzystać z Serwisu, muszą Państwo zaakceptować Regulamin. Akceptując Regulamin, zgadzają się Państwo na opisane w nim zasady świadczenia przez nas usług drogą elektroniczną na Państwa rzecz oraz zobowiązują się Państwo do przestrzegania **Regulaminu**. Nie zawieramy z Państwem innej umowy dotyczącej korzystania z **Serwisu** niż Regulamin.
5. Usługi dostępne za pomocą Serwisu świadczone są przez POLSp.
6. Pojęcia użyte w Regulaminie oznaczają:
 - a) **Serwis** - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta eBOK POLSp, dostępne pod adresem internetowym <https://ebok.polenergia-sprzedaz.pl>;
 - b) **System teleinformatyczny** – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych oraz oprogramowania. Zapewnia przetwarzanie, przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy z dnia 14 lipca 2004 Prawo telekomunikacyjne (tj. Dz.U. z 2021 r. poz. 576 ze zm.);
 - c) **Usługi świadczone drogą elektroniczną** – usługi, które realizujemy poprzez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych. Realizujemy je na Państwa żądanie. Ten rodzaj usług nie wymaga jednoczesnej obecności stron – odbywa się na odległość – za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego;
 - d) **Środki komunikacji elektronicznej** – rozwiązania techniczne, urządzenia teleinformatyczne oraz narzędzia programowe, które umożliwiają porozumiewanie się na odległość. Wykorzystują transmisję danych między systemami teleinformatycznymi – w szczególności pocztę elektroniczną;
 - e) **POLSp** - Polenergia Sprzedaż sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, 00-526, przy ul. Kruczej 24/26, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 00008435213, numer identyfikacji podatkowej: 701-09-85-596;
 - f) **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z nami Umowę;
 - g) **Użytkownik** - Klient (pojęcia mogą być stosowane wymiennie);
 - h) **Login** – adres e-mail, który podali Państwo podczas zawierania Umowy. W przypadku, gdy podczas zawierania Umowy podali Państwo kilka adresów e-mail, Loginem może zostać tylko jeden z nich;
 - i) **Hasło dostępowe** – ciąg znaków, które podają Państwo podczas rejestracji do Serwisu. Liczbę i typ znaków wskazuje Serwis w chwili jego ustalania;
 - j) **Numer Klienta** – numer, który znajdują Państwo na fakturze dotyczącej energii elektrycznej lub w mailowej wiadomości powitalnej, którą otrzymali Państwo od nas po aktywacji Umowy (wiadomość została wysłana z adresu noreply@polenergia-sprzedaz.pl).
 - k) **Umowa** – umowa kompleksowa sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji lub umowa sprzedaży energii elektrycznej zawarta przez Klienta z POLSp;

- l) **Przeglądarka internetowa** – program komputerowy umożliwiający pobieranie i wyświetlanie stron internetowych umieszczonych na serwerze internetowym. POLSp zaleca korzystanie z Przeglądarek podanych w miejscu określonym w § 5 ust. 11 Regulaminu,
- m) **Cookies** – pliki w formie tekstowej, które przechowywane są na urządzeniu końcowym Użytkownika. Cookies nie powodują zmian konfiguracyjnych w urządzeniach końcowych ani w oprogramowaniu tych urządzeń. Umożliwiają one identyfikowanie komputera i przeglądarki, której ten komputer używał do przeglądania np. naszej strony internetowej, lub pozyskiwanie i przechowywanie innych danych o aktywności użytkownika. Więcej szczegółów na temat plików cookies znajduje się w naszej Polityce Cookies;
- n) **Konto** – część Serwisu, do którego dostęp wymaga rejestracji Użytkownika i zalogowania przez Użytkownika, na którym gromadzone są informacje o Użytkowniku, gdzie Użytkownik może korzystać z usług świadczonych za pośrednictwem Serwisu dotyczących jego Umów. Klient może posiadać tylko jedno Konto.

§ 2 Rodzaje i zakres usług objętych Regulaminem

- Serwis umożliwia Państwu korzystanie z następujących usług:
 - dostęp do aktualnych informacji i rozliczeń, które wynikają z zawartych z nami Umów m.in.:
 - saldo płatności,
 - pobieranie dokumentów finansowych,
 - płatności online,
 - informacje o zużyciu energii elektrycznej
 - możliwość kontaktowania się z nami za pośrednictwem formularza kontaktowego.Aktualny zakres usług oraz instrukcję jak korzystać z Serwisu znajdą Państwo pod adresem <https://ebok.polenergia-sprzedaz.pl> oraz <https://polenergia-sprzedaz.pl>.
- Wszystkie zgłoszenia wysłane za pomocą formularza kontaktowego dostępnego w Serwisie będą rozpatrywane w terminach i na zasadach określonych w ogólnych warunkach umowy („OWU”) stanowiących część Umowy.
- W związku z ciągłym rozwojem Serwisu, zakres usług oraz zakres funkcjonalny Serwisu może ulegać modyfikacjom. Zmiana zakresu funkcjonalnego lub zakresu usług dostępnych w Serwisie nie wymaga zmiany Regulaminu, jeśli nie wpływa to na zakres Państwa praw lub obowiązków.
- Możemy w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować usługi dostępne w Serwisie, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe usługi z uwzględnieniem postanowień ust. 3.

§ 3 Warunki przystąpienia oraz rezygnacji z Serwisu samoobsługowego

- Poprzez akceptację Regulaminu i zarejestrowanie się w Serwisie następuje założenie indywidualnego konta w Serwisie.
- Każdy, kto dokonuje rejestracji w Serwisie, działając w imieniu i na rzecz Klienta, zobowiązany jest do posiadania stosownego umocowania.
- Mogą Państwo w każdej chwili zrezygnować z korzystania z Serwisu. Mogą to Państwo zrobić następującymi kanałami kontaktu:
 - telefonicznie – pod numerem telefonu: +48 699 606 666 (dla Klientów indywidualnych) oraz +48 22 129 17 50 (dla Klientów biznesowych)
 - poprzez formularz kontaktowy, który znajdą Państwo w na stronie głównej Serwisu, po kliknięciu zakładki „Kontakt”.
- Rezygnacja, o której mowa w ust. 3, nie obciąża Państwa żadnymi kosztami. Rezygnując z korzystania z Serwisu, tracą Państwo dostęp do archiwum elektronicznych dokumentów finansowych. Rezygnacja z korzystania z Serwisu nie oznacza, że rozwiązują lub odstępują Państwo od którejkolwiek zawartej z nami Umowy.
- Jeśli na Państwa koncie nie odnotujemy aktywności w okresie 18 miesięcy, Konto może zostać usunięte przez POLSp.

§ 4 Rejestracja w Serwisie samoobsługowym

- Aby zarejestrować się do Serwisu, należy wejść na stronę na <https://ebok.polenergia-sprzedaz.pl> lub <https://polenergia-sprzedaz.pl> oraz kliknąć w przycisk „Zaloguj”, który znajduje się po prawej stronie w górnej części strony.

2. Warunkiem korzystania z Serwisu jest akceptacja Regulaminu.
3. Na formularzu rejestracyjnym należy wprowadzić niezbędne dane:
 - a) e-mail – Państwa adres e-mail podany podczas zawierania Umowy;
 - b) numer Klienta znajdujący się m.in. na fakturach otrzymywanych z POLSp;
 - c) numer PESEL (w przypadku Klientów indywidualnych/dla Konta Prywatnego) lub NIP (w przypadku Klientów biznesowych/dla Konta Firmowego).
4. Jeżeli wprowadzone przez Państwa dane wskazane w ust.3 będą poprawne, wówczas na adres e-mail podany podczas rejestracji (który stanie się Loginem) zostanie wysłana wiadomość e-mail z linkiem aktywacyjnym. Przesłany do Państwa link aktywacyjny będzie ważny przez 72 godziny. Po tym okresie proces rejestracji należy rozpocząć ponownie.
5. W przypadku, gdy odczytają Państwo wiadomość e-mail oraz potwierdzą rejestrację poprzez kliknięcie w umieszczony tam link aktywacyjny, zostaną Państwo poproszeni o ustawienie Hasła dostępowego do Konta.
6. Po ustawieniu Hasła dostępowego i kliknięciu potwierdzenia, Państwa Konto zostanie aktywowane, o czym zostaną Państwo dodatkowo powiadomieni wiadomością e-mail.
7. Jeżeli podczas podpisywania Umowy, podali Państwo kilka adresów e-mail, wiadomość o rozpoczętym procesie rejestracji, a także o aktywacji Konta zostanie wysłana na wszystkie adresy e-mail.

§ 5 Warunki korzystania z Serwisu samoobsługowego

1. Serwis udostępniamy Państwu bezpłatnie – 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu za wyjątkiem przerw technicznych niezbędnych do przeprowadzania prac konserwacyjnych lub spowodowanych awarią.
2. W przypadku, kiedy czas przerwy planowej będzie dłuższy niż 12 godzin, zostaniecie Państwo poinformowani o tym fakcie za pośrednictwem Serwisu przed wystąpieniem takiej przerwy.
3. Strefą czasową właściwą dla Serwisu jest strefa czasowa właściwa dla terytorium Polski.
4. Są Państwo zobowiązani zabezpieczyć Login oraz Hasło dostępowe przed dostępem osób trzecich. Mogą Państwo zmienić Login oraz Hasło dostępowe na inne, w dowolnym momencie, po zalogowaniu się do Serwisu
5. Ponoszą Państwo całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki, które mogą wynikać z użycia Państwa Loginu i Hasła dostępowego przez osoby trzecie. Bedzie to miało miejsce w przypadku, gdy nie dochowają Państwo należytej ostrożności w zapewnieniu bezpieczeństwa tych danych.
6. Są Państwo zobowiązani na bieżąco sprawdzać, czy wszystkie dyspozycje na Państwa koncie zostały przez Państwa zlecone. Jeśli pojawią się jakieś nieprawidłowości, powinni je Państwo do nas zgłosić.
7. Nie kontrolujemy Państwa środowiska komputerowego i nie gwarantujemy poprawności pracy Systemu teleinformatycznego Klienta. POLSp nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia oprogramowania lub sprzętu, z którego korzysta Klient, a które uniemożliwiają mu korzystanie z określonych Usług.
8. Dbanie o bezpieczne środowisko komputerowe należy do Państwa. Nie ponosimy odpowiedzialności za działania jakichkolwiek programów destrukcyjnych (np. wirusów) w Państwa urządzeniu.
9. Nie mogą Państwo dostarczać do naszych systemów teleinformatycznych lub poprzez nie treści, które powodują zachwianie pracy lub przeciążenie naszych Systemów teleinformatycznych, a także jakichkolwiek treści bezprawnych. Zakaz ten dotyczy także Systemów teleinformatycznych innych podmiotów, które biorą udział w świadczeniu usług na Państwa rzecz, naruszają dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub są niezgodne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
10. Aby mogli Państwo korzystać z usługi w zakresie obsługi faktur oraz płatności elektronicznych za pośrednictwem Serwisu, należy zaakceptować, inne od niniejszego Regulaminu, regulaminy tych usług, na podstawie których świadczymy je dla Państwa, stanowiące część Umowy zawartej przez Państwa z POLSp bądź część Umowy z usługodawcą systemu płatności, o którym mowa w § 6 Regulaminu.
11. Aby mogli Państwo korzystać ze wszystkich funkcjonalności Serwisu, zalecamy włączenie obsługi JavaScript oraz stosowanie jednej z niżej wymienionych przeglądarek internetowych, które akceptują Cookies.
Minimalne wymagania techniczne dla Serwisu (aplikacji webowej):
 - a) Microsoft Edge od wersji 14
 - b) FireFox od wersji 52
 - c) Chrome od wersji 49
 - d) Safari od wersji 10

POLSp nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Serwisu w przypadku korzystania z Przeglądarek internetowych innych niż zalecane.

12. Do poprawnego działania Serwisu niezbędny jest dostęp do Internetu.
13. W związku ze świadczeniem usług w Serwisie, wykorzystujemy narzędzia, które służą badaniu zachowania użytkowników. Szczegółowe informacje na ten temat znajduje się w naszej Polityce Cookies.
14. Aby przeglądać dokumenty finansowe, System teleinformatyczny Klienta powinien być wyposażony w program umożliwiający odczyt plików w formacie PDF, takich jak program Adobe Acrobat Reader.
15. W przypadku istnienia zobowiązań Klienta wobec POLSp, innych niż wynikających z tytułu sprzedaży lub świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej, POLSp zastrzega, że zobowiązania te mogą nie być widoczne w Serwisie.

§ 6 Obsługa płatności

1. Podmiotem świadczącym obsługę płatności online jest Blue Media S.A. („**Blue Media**”).
2. Usługi świadczone są przez Blue Media na zasadach określonych w regulaminie udostępnianym przez Blue Media. Mogą Państwo każdorazowo zapoznać się z regulaminem przed dokonaniem płatności z wykorzystaniem usług Blue Media.
3. Formy płatności, z których mogą Państwo skorzystać zostały szczegółowo opisane w regulaminie Blue Media udostępnianym przed dokonaniem transakcji. Są to m.in:
 - a) narzędzia bankowości elektronicznej (przelewy pay-by-link),
 - b) karty płatnicze:
 - Visa;
 - Visa Electron;
 - MasterCard;
 - MasterCard Electronic Maestro.
4. Lista kanałów płatności wskazanych w ust. 3 może ulegać zmianom, o których będą Państwo informowani przez Blue Media zgodnie z zasadami opisanymi w przyjętym przez Blue Media regulaminie.
5. POLSp nie jest stroną umowy o realizację płatności zawieranej przez Państwa z Blue Media i nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług przez Blue Media.
6. Wszelkie reklamacje dotyczące realizacji usług przez Blue Media powinny być kierowane bezpośrednio do Blue Media. W przypadku skierowania reklamacji dotyczącej realizacji płatności przez Blue Media do POLSp, reklamacja zostanie przekazana przez POLSp do Blue Media.
7. Z tytułu świadczenia usług przez Blue Media mogą być pobierane opłaty. Będą Państwo informowani o wysokości opłaty każdorazowo przed zawarciem umowy z Blue Media i skorzystaniem z usług obsługi płatności online.
8. Klienci korzystający z systemu e-płatności do realizacji płatności online, każdorazowo dokonujący przynajmniej jednej płatności, obciążani są prowizją za płatność w wysokości wskazanej w regulaminie Blue Media, znajdującym na stronie internetowej Blue Media służącej do wykonania płatności.
9. Maksymalna wysokość kwoty objętej jedną transakcją nie może przekroczyć równowartości 1 000 Euro (przy zastosowaniu średniego kursu NBP obowiązującego w dniu dokonywania transakcji).
10. Blue Media jest niezależnym administratorem danych osobowych Użytkownika, przetwarzanych w celu świadczenia obsługi płatności online. W celu skorzystania z usług Blue Media niezbędne jest podanie danych osobowych Użytkownika.
11. POLSp dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

§ 7 Reklamacje

1. Mają Państwo prawo do składania reklamacji dotyczących dostępu oraz funkcjonowania Serwisu.
2. Reklamacje mogą Państwo złożyć:
 - a) telefonicznie – pod numerem telefonu: +48 699 606 666 (dla Klientów indywidualnych) oraz +48 22 129 17 50 (dla Klientów biznesowych)
 - b) poprzez formularz kontaktowy w Serwisie.

3. Reklamacje, wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji, prosimy zgłaszać niezwłocznie po wystąpieniu zdarzenia.
4. Państwa reklamacje, związane ze świadczeniem usługi Serwisu, rozpatrzymy w terminie do 14 dni.

§ 8 Świadczenie usług drogą elektroniczną

W przypadkach szczególnych mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność Systemu teleinformatycznego, POLSp ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia Usług, bez wcześniejszego powiadomienia, w celu przeprowadzenia prac mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności Systemu teleinformatycznego.

§ 9 Dane osobowe

Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania przez POLSp danych osobowych Użytkowników serwisu znajdują się w Polityce Prywatności i Polityce Cookies.

§ 10 Postanowienia końcowe

1. Jeżeli zmienimy treść Regulaminu – zamieścimy w Serwisie jego nową treść oraz poinformujemy Państwa o tym poprzez e-mail na 14 dni przed wejściem zmian w życie. Jeżeli nie zgodzą się Państwo na zmianę – mogą Państwo zrezygnować z korzystania z Serwisu w wyżej wskazanym terminie, bez ponoszenia kosztów. Rezygnacja z korzystania z Serwisu następuje na podstawie § 3 ust. 3 - 4.
2. POLSp nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług wynikające z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania Systemów teleinformatycznych Użytkownika, niewłaściwego działania oprogramowania dostarczanego przez podmioty trzecie, przerw w dostępie do Internetu po stronie Użytkownika lub przerw w dostępności Serwisu spowodowanych jakimikolwiek innymi okolicznościami, nie leżącymi po stronie POLSp.
3. POLSp nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do Usług wynikającej z błędnej rejestracji Klienta.
4. Regulamin znajdą Państwo na <https://polenergia-sprzedaz.pl> oraz w Serwisie.
5. W przypadkach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają postanowienia powszechnie obowiązującego prawa, w tym w szczególności Kodeksu cywilnego z dnia 23 kwietnia 1964 r. (tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 1740 ze zm.), ustawy Prawo Energetyczne z dnia 10 kwietnia 1997 r. (tj. Dz.U. z 2021 r. poz. 716 ze zm.), ustawy Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (tj. Dz.U. z 2021 r. poz. 576 ze zm.), ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 344 ze zm.).
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.05.2022.