

Regulamin elektronicznego Biura Obsługi Klienta

G.EN. GAZ ENERGIA Spółka z o.o.
z siedzibą w Tarnowie Podgórnym

wprowadzony do stosowania dnia 12 listopada 2014 r.

I. Postanowienia wstępne

1. Niniejszy Regulamin eBOK (zwany dalej Regulaminem) określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną realizowanych przez G.EN. GAZ ENERGIA Spółka z o.o. z siedzibą w Tarnowie Podgórnym przy ul. St. Dorczyka 1, z wykorzystaniem stron internetowych.
2. Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Postanowienia niniejszego Regulaminu określają zakres i zasady korzystania z eBOK.
4. Wyrażenie zgody przez Użytkownika na przestrzeganie Regulaminu przy uruchamianiu usługi przy użyciu strony internetowej jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków niniejszego Regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną z G.EN. bez konieczności zawierania odrębnej umowy.
5. Korzystanie z eBOK jest możliwe tylko dla Użytkowników, którzy zaakceptowali Regulamin.
6. Korzystanie z usługi eBOK jest bezpłatne.
7. Regulamin korzystania z eBOK jest dostępny na stronie internetowej www.gen.com.pl oraz w siedzibie Administratora eBOK.
8. Każdorazowo przed procesem logowania udostępniany jest Użytkownikowi aktualny Regulamin. Każdorazowe zalogowanie się Użytkownika w eBOK oznacza wyrażenie zgody na aktualne brzmienie Regulaminu, dostępnego w miejscach, o których mowa w pkt. 7 powyżej.
9. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak jest niezbędne do korzystania z usługi eBOK. Każdy Użytkownik ma prawo dostępu do treści podanych danych osobowych oraz prawo do ich poprawiania.
10. Prawidłowe korzystanie z eBOK możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny Użytkownika minimalnych wymagań technicznych określonych w pkt. III Regulaminu.
11. G.EN. nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają Użytkownikowi korzystanie z eBOK.

II. Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- a) **Prawo telekomunikacyjne** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2014 r. poz. 243 z póź. zm.),
- b) **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r. nr 144, poz. 1204 z późn. zm.),
- c) **System teleinformatyczny** – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego,
- d) **Specyfikacja techniczna** – zbiór informacji o systemie teleinformatycznym G.EN. oraz wymaganiach technicznych niezbędnych do współpracy z tym systemem,
- e) **Przeglądarka internetowa** – program komputerowy umożliwiający przeglądanie dokumentów w standardzie HTML,
- f) **eBOK** - elektroniczne Biuro Obsługi Klienta,
- g) **G.EN.** – G.EN. GAZ ENERGIA Spółka z o.o. z siedzibą w Tarnowie Podgórnym przy ul. St. Dorczyka 1, 62-080 Tarnowo Podgórne,
- h) **Administrator eBOK** – G.EN.,
- i) **Administrator danych osobowych** – G.EN.,
- j) **Klient indywidualny** – osoba fizyczna, w tym także prowadząca działalność gospodarczą (przedsiębiorca), będąca stroną zawartej z G.EN. Umowy sprzedaży lub Umowy kompleksowej,
- k) **Klient instytucjonalny** – osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej będąca stroną zawartej z G.EN. Umowy sprzedaży lub Umowy kompleksowej,
- l) **Użytkownik** – każdy Klient albo reprezentant Klienta instytucjonalnego lub upoważniony przedstawiciel Klienta, zarejestrowany w eBOK,
- m) **Umowa sprzedaży** – umowa sprzedaży paliwa gazowego o poborze do lub powyżej 110 kWh/h obowiązująca pomiędzy Klientem a G.EN. określająca szczegółowe zasady sprzedaży paliwa gazowego przez G.EN.,

- n) **Umowa kompleksowa** – umowa kompleksowa dostarczania paliwa gazowego o poborze do lub powyżej 110 kWh/h obowiązująca pomiędzy Klientem a G.EN. określająca szczegółowe zasady sprzedaży paliwa gazowego przez G.EN. i świadczenia usług dystrybucji paliwa gazowego przez Operatora Systemu Dystrybucyjnego,
- o) **Ogólne Warunki Umowy** – dokument stanowiący integralną część Umowy sprzedaży lub Umowy kompleksowej,
- p) **Taryfa** – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania na podstawie którego rozliczana jest sprzedaż i dostarczanie paliwa gazowego,
- q) **Numer Klienta / Login** – indywidualny ciąg cyfr nadany każdemu Klientowi przy zawieraniu z nim Umowy sprzedaży lub Umowy kompleksowej i służący identyfikacji kontrahenta w systemie rozliczeń usług wskazywany również każdorazowo w fakturach, w polu o nazwie „Numer klienta”,
- r) **Hasło** – ciąg znaków zabezpieczający przed nieuprawnionym dostępem do eBOK, podawany przez Użytkownika w procesie rejestracji w eBOK. Hasło to alfanumeryczny ciąg znaków składający się z minimum 8 i maksimum 12 znaków, tj. cyfr, wielkich i małych liter oraz znaków specjalnych (!@#%&*(){}[]|:;.<>?.,/) nie zawierające polskich znaków (ę, ą, ł, itp.). Hasło musi zawierać co najmniej jedną wielką literę i jeden znak specjalny. Użytkownik po zalogowaniu do eBOK może modyfikować hasło,
- s) **tBOK** – Telefoniczne Biuro Obsługi Klienta - telefoniczna obsługa klienta G.EN. dostępna pod numerem telefonu 801 429 429.

III. Wymagania techniczne

1. Minimalna wymagana rozdzielczość do poprawnego działania eBOK to 1024 x 768.
2. Zalecane 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.
3. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecana, Administrator eBOK nie gwarantuje poprawności pracy eBOK i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.
4. Inne wymagania systemowe:
 - Adobe Acrobat Reader w wersji 8 lub wyższej,
 - Flash Player w wersji 9 lub wyższej,
 - włączona obsługa JavaScript,
 - włączona obsługa Cookies.

IV. Rodzaje i zakres usług objętych Regulaminem

1. W ramach e-BOK Użytkownik ma możliwość:
 - a) uzyskania informacji związanych z aktualnymi i archiwalnymi rozliczeniami zgodnie z realizacją Umowy kompleksowej lub Umowy sprzedaży,
 - b) sprawdzania daty i stanu odczytów urządzeń pomiarowych,
 - c) podawania odczytów urządzeń pomiarowych w przypadku zmiany cen i stawek opłat za paliwo gazowe dostarczana przez G.EN. lub w przypadku zmiany cen i stawek opłat za świadczone usługi dystrybucji paliwa gazowego przez Operatora Systemu Dystrybucyjnego, podanie odczytu nie jest równoznaczne z wystawieniem faktury, są one wystawiane zgodnie z cyklem rozliczeniowym,
 - d) podawania odczytów urządzeń pomiarowych w przypadku wnioskowania przez Klienta będącego stroną Umowy sprzedaży lub Umowy kompleksowej o poborze do 110 kWh/h o przeprowadzenie dodatkowego rozliczenia w okresie między dwoma rzeczywistymi odczytami, podanie odczytu jest równoznaczne z wystawieniem faktury,
 - e) zmiany danych takich jak: adres do korespondencji, adres e-mail, numer telefonu, numer faksu,
 - f) dostępu do elektronicznych obrazów faktur,
 - g) dostępu do innych aplikacji przydatnych dla Klienta G.EN.,
 - h) wyrażania lub cofania zgody na otrzymywanie „newsletterów” na podstawie danych podanych w formularzu rejestracyjnym,
 - i) otrzymywania projektów zmian Umowy sprzedaży lub Umowy kompleksowej, Ogólnych Warunków Umowy oraz nowej lub zmienionej Taryfy poprzez udostępnienie obrazu ww. dokumentów w formie elektronicznej.
2. Aktualny zakres usług oferowanych Użytkownikowi dostępny jest w e-BOK.
3. Administrator eBOK zastrzega sobie prawo zmiany zakresu usług na czas określony lub bezterminowo. Informacje o wprowadzonych przez Administrator eBOK zmianach zakresu funkcjonalnego publikowane są w eBOK i nie stanowią zmiany niniejszego Regulaminu.

V. Rejestracja Użytkownika

1. Zarejestrowanie Użytkownika może nastąpić tylko drogą internetową.
2. Użytkownik wypełnia formularz umieszczony na stronie <https://ebok.gen.com.pl>. Podstawą do przeprowadzenia rejestracji w eBOK jest Numer klienta i adres e-mail, PESEL w przypadku Klientów indywidualnych lub NIP w przypadku Klientów instytucjonalnych.
3. Na adres e-mail podany w trakcie rejestracji automatycznie wysłana zostanie wiadomość informująca o rejestracji oraz zawierająca hasło jednorazowe do pierwszego logowania i link do strony logowania. Odebrane e-mailem hasło należy użyć w celu pierwszego zalogowania się do systemu eBOK.
4. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć login oraz hasło przed dostępem osób niepowołanych. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszystkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do eBOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie loginu i hasła Użytkownika.
5. Po zalogowaniu do eBOK w dowolnym momencie Użytkownik ma możliwość zmiany hasła na inne.
6. Administrator danych osobowych zobowiązany jest do usunięcia danych Klienta z listy użytkowników eBOK na każde jego żądanie zgłoszone do Administratora danych osobowych korespondencyjnie na adres G.EN. GAZ ENERGIA Sp. z o.o. 62-080 Tarnowo Podgórze, ul. St. Dorczyka 1 lub na adres e-mail ebok@gen.com.pl.

VI. Warunki użytkowania

1. eBOK jest dostępny dla Użytkowników przez 7 dni w tygodniu i 24 godziny na dobę. Administrator eBOK zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do e-BOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji systemu informatycznego oraz z przyczyn wynikających z działania sił wyższych.
2. Administrator eBOK ma prawo zablokować dostęp do konta Użytkownika w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
3. Administrator eBOK ma prawo do zablokowania realizacji dyspozycji (na przykład podanie stanu urządzenia pomiarowego), gdy zaistnieje uzasadniona wątpliwość, co do jej autentyczności lub zgodności ze stanem faktycznym.
4. Administrator eBOK nie kontroluje środowiska komputerowego Użytkownika, zaleca jednak, aby Klient upewnił się przed skorzystaniem z eBOK, czy jego środowisko komputerowe jest bezpieczne. Administrator eBOK nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne konsekwencje nie stosowania się do powyższych zaleceń.
5. Administrator eBOK zaleca stosowanie programów antywirusowych. Administrator eBOK nie ponosi odpowiedzialności za działania jakichkolwiek programów destrukcyjnych (np. wirusów) w infrastrukturze informatycznej Użytkownika.
6. Administrator eBOK zaleca dokonywania okresowej zmiany Hasła.
7. Użytkownik nie będzie dostarczać treści o charakterze bezprawnym.
8. Użytkownik zobowiązuje się do podjęcia wszelkich niezbędnych środków ostrożności, włącznie z zapewnieniem ochrony fizycznej swojego komputera, a także zastosowaniem zapory sieciowej oraz oprogramowania antywirusowego.
9. W przypadkach szczególnych mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność eBOK, Administrator eBOK ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia działania eBOK, bez wcześniejszego powiadomienia i przeprowadzenia prac serwisowych mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności eBOK.

VII. Reklamacje

1. Użytkownicy są uprawnieni do składania reklamacji dotyczących działania eBOK. Reklamacje powinny być kierowane do Administratora eBOK w formie pisemnej na adres e-mail ebok@gen.com.pl, poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny w eBOK lub ustnej poprzez tBOK.
2. Reklamacje powinny zawierać co najmniej poniższe dane: imię i nazwisko lub nazwę, numer klienta i adres e-mail, jak również opis reklamacji. Do reklamacji, w miarę możliwości, powinny być dołączone kopie dokumentów służących do potwierdzenia zasadności reklamacji.
3. Reklamujący zobowiązany jest przytoczyć wszystkie okoliczności faktyczne bądź prawne uzasadniające reklamację.
4. Przy rozpatrywaniu reklamacji G.EN. opiera się na przepisach niniejszego Regulaminu oraz przepisach prawa. Po rozpatrzeniu reklamacji G.EN. powiadamia pisemnie lub za pośrednictwem e-maila Użytkownika o sposobie jej rozpatrzenia.

VIII. Zakres odpowiedzialności

1. Za prawidłowe działanie eBOK odpowiada Administrator eBOK.
2. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu w systemie eBOK ma możliwość kontaktu z Administratorem eBOK i wysłania do niego zgłoszenia na adres e-mail ebok@gen.com.pl.
3. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za dyspozycje realizowane za pomocą eBOK.
4. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z eBOK 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 eBOK.
6. Administrator eBOK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła przez osoby trzecie, które mogą polegać na realizacji dyspozycji złożonych w eBOK przez osobę nieuprawnioną.

IX. Postanowienia końcowe

1. G.EN. zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się: wprowadzenie nowych, nowelizacje obowiązujących przepisów prawnych, dostosowanie do koniecznych zmian wprowadzanych w obowiązującym systemie informatycznym, zmiany w ofercie sprzedażowej.
2. Wszelkie prawa do eBOK, w tym do jakichkolwiek jego elementów graficznych oraz układu stron eBOK oraz jakichkolwiek innych jego elementów są zastrzeżone. eBOK oraz wszelkie jego elementy są chronione przepisami prawa, w szczególności ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tekst jedn. Dz.U. z 2000 r. nr 80, poz. 904, z późn. zm.), ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 1993 r. nr 47, poz. 211, z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 27 lipca 2001 r. o ochronie baz danych (Dz. U z 2001 r. nr 128, poz.1402, z późn. zm.).