

**Regulamin**  
**Aplikacji mobilnej G.EN.**  
G.EN. GAZ ENERGIA Spółka z o.o.  
z siedzibą w Warszawie

wprowadzony do stosowania dnia 22.05.2020 r.

**I. Postanowienia wstępne**

1. Niniejszy Regulamin Aplikacji G.EN. (zwany dalej Regulaminem) określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną realizowanych przez G.EN. GAZ ENERGIA Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Domaniewska 37, kod pocztowy 02-672, z wykorzystaniem aplikacji mobilnej.
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 Aplikacji G.EN.
4. Użytkownikiem Aplikacji G.EN. może zostać każdy klient G.EN.
5. Korzystanie z Aplikacji G.EN. jest możliwe tylko dla Użytkowników, którzy zaakceptowali Regulamin.
6. Korzystanie z Aplikacji G.EN. jest bezpłatne.
7. Regulamin korzystania z Aplikacji G.EN. jest dostępny w aplikacji, na stronie internetowej [www.gen.com.pl](http://www.gen.com.pl) oraz w siedzibie Administratora Aplikacji G.EN.
8. Regulamin wchodzi w życie w dniu jego opublikowania na stronie internetowej G.EN. oraz udostępnienia w Aplikacji G.EN.
9. Każdorazowo przed procesem logowania udostępniany jest Użytkownikowi aktualny Regulamin. Zalogowanie się Użytkownika w Aplikacji G.EN. oznacza wyrażenie zgody na aktualne brzmienie Regulaminu, dostępnego w miejscach, o których mowa w pkt. 8 powyżej.
10. Prawidłowe korzystanie z Aplikacji G.EN. 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 oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają Użytkownikowi korzystanie z Aplikacji G.EN.

**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 późn. 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) **Wymagania techniczne** – zbiór informacji o systemie teleinformatycznym G.EN. oraz wymaganiach technicznych niezbędnych do współpracy z tym systemem,
- e) **Aplikacja G.EN.** – aplikacja mobilna pobrana z Google Play lub AppStore zapewniająca Klientom dostęp danych i funkcjonalności związanych z realizacją zawartych z G.EN. umów,
- f) **G.EN.** – G.EN. GAZ ENERGIA Spółka z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Domaniewska 37, kod pocztowy 02-672, NIP: 525-287-39-54,
- g) **Administrator Aplikacji G.EN.** – G.EN.
- h) **Klient** – Konsument lub podmiot prowadzący działalność gospodarczą (przedsiębiorca) albo osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej będący stroną Umowy zawartej z G.EN. GAZ ENERGIA Spółka z o.o.,
- i) **Użytkownik** – każdy Klient albo reprezentant Klienta instytucjonalnego lub upoważniony przedstawiciel Klienta, zarejestrowany w Aplikacji G.EN.,
- j) **Numer Klienta** – indywidualny ciąg cyfr nadany każdemu Klientowi służący identyfikacji kontrahenta w systemie rozliczeń wskazywany również każdorazowo w fakturach. w polu o nazwie „Numer klienta”,
- k) **tBOK** – Telefoniczne Biuro Obsługi Klienta - telefoniczna obsługa klienta G.EN. dostępna pod numerem telefonu 801 429 429,
- l) **eBOK** – elektroniczne Biuro Obsługi Klienta,
- m) **RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)

**III. Wymagania techniczne**

1. Do poprawnego działania Aplikacji G.EN. niezbędne jest urządzenie mobilne z systemem Android w wersji od 5.0 lub systemem operacyjnym Apple Inc. (iOS) dla wersji 10 i wyższej, aktywne połączenie urządzenia mobilnego z Internetem oraz pobranie aplikacji mobilnej za pośrednictwem sklepu internetowego Google Play lub AppStore.
2. Koszty transmisji danych wymaganych do pobrania, instalacji, uruchomienia i korzystania z Aplikacji G.EN. pokrywa Użytkownik we własnym zakresie na podstawie umów zawartych z operatorami telekomunikacyjnymi. G.EN. nie ponosi odpowiedzialności za wysokość opłat naliczanych z tytułu wykorzystania transmisji danych niezbędnego do korzystania z Aplikacji G.EN.
3. G.EN. nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług przez operatorów telekomunikacyjnych, z którymi Użytkownik ma zawarte umowy.
4. W przypadku korzystania z systemów innych niż zalecane, Administrator Aplikacji G.EN. nie gwarantuje poprawności pracy Aplikacji G.EN. i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu.

**IV. Rodzaje i zakres usług objętych Regulaminem**

1. W ramach Aplikacji G.EN. Użytkownik ma możliwość:
  - a) podglądu informacji o rozliczeniach – saldo i zbliżające się płatności,
  - b) złożenia wniosku o dodatkowe rozliczenie,
  - c) podania odczytu stanu gazomierza w przypadku zmiany cen gazu
  - d) dostępu do informacji o własnym zużyciu gazu poprzez wgląd w historię odczytów gazomierzy,
  - e) otrzymywania powiadomień np. o nowej fakturze czy zbliżającym się terminie płatności oraz o wydarzeniach związanych (awarie, zmiany prawne),
  - f) dokonywania płatności online,
  - g) włączania i wyłączania usługi e-faktura
  - h) pobrania obrazu faktury w pliku PDF,
  - i) kontaktu z działem obsługi klienta za pośrednictwem poczty e-mail lub telefonu z poziomem aplikacji.
2. Administrator Aplikacji G.EN. zastrzega sobie prawo zmiany zakresu usług na czas określony lub bezterminowo. Informacje o wprowadzonych przez Administratora zmianach zakresu funkcjonalnego publikowane są na stronie internetowej G.EN. i nie stanowią zmiany niniejszego Regulaminu.

**V. Warunki użytkowania**

1. Aplikacja G.EN. jest dostępna dla Użytkowników przez 7 dni w tygodniu i 24 godziny na dobę, niezależnie od posiadanego konta w eBOK administrator Aplikacji G.EN. zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do Aplikacji G.EN. w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji systemu informatycznego oraz z przyczyn wynikających z działania sił wyższych.
2. Użytkownik ma prawo zrezygnować z korzystania z Usługi w każdej chwili, bez podawania przyczyn poprzez odinstalowanie aplikacji ze swojego urządzenia.
3. Administrator Aplikacji G.EN. 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 Aplikacji G.EN. nie kontroluje środowiska komputerowego Użytkownika, zaleca jednak, aby Klient upewnił się przed skorzystaniem z Aplikacji G.EN., czy jego środowisko komputerowe jest bezpieczne. Administrator Aplikacji G.EN. nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne konsekwencje nie stosowania się do powyższych zaleceń.
5. Administrator Aplikacji G.EN. zaleca stosowanie programów antywirusowych. Administrator Aplikacji G.EN. nie ponosi odpowiedzialności za działania jakichkolwiek programów destrukcyjnych (np. wirusów) w infrastrukturze informatycznej Użytkownika.
6. Użytkownik nie będzie dostarczać treści o charakterze bezprawnym.
7. Użytkownik nie jest uprawniony do przekazywania osobom trzecim danych służących identyfikacji jego osoby w Aplikacji G.EN.
8. Użytkownik zobowiązuje się do podjęcia wszelkich niezbędnych środków ostrożności, włącznie z zapewnieniem ochrony fizycznej swojego urządzenia przenośnego, a także zastosowaniem zapory sieciowej oraz oprogramowania antywirusowego.
9. W przypadkach szczególnych mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność Aplikacji G.EN., Administrator Aplikacji G.EN. ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia działania Aplikacji G.EN., bez wcześniejszego powiadomienia i przeprowadzenia prac serwisowych mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności Aplikacji G.EN.

## VI. Reklamacje

1. Użytkownicy są uprawnieni do składania reklamacji dotyczących działania Aplikacji G.EN. Reklamacje powinny być kierowane do Administratora Aplikacji G.EN. w formie pisemnej na adres e-mail [cok@gen.com.pl](mailto:cok@gen.com.pl), poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny w Aplikacji G.EN., poprzez platformę eBOK lub ustnie poprzez tBOK.
2. Reklamacje powinny zawierać co najmniej następujące 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.
4. Reklamujący zobowiązany jest przytoczyć wszystkie okoliczności faktyczne bądź prawne uzasadniające reklamację. Przy rozpatrywaniu reklamacji G.EN. opiera się na przepisach niniejszego Regulaminu oraz przepisach prawa. Po rozpatrzeniu reklamacji G.EN. powiadamia pisemnie lub za pośrednictwem adresu e-mail Użytkownika o sposobie jej rozpatrzenia.

## VII. Zakres odpowiedzialności

1. Za prawidłowe działanie Aplikacji G.EN. odpowiada Administrator.
2. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu w systemie Aplikacji G.EN. ma możliwość kontaktu z Administratorem i wysłania do niego zgłoszenia na adres e-mail [cok@gen.com.pl](mailto:cok@gen.com.pl).
3. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z Aplikacji G.EN. zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i postanowieniami niniejszego Regulaminu.
4. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszenia dodatkowego rozliczenia oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą Aplikacji G.EN.
5. Administrator Aplikacji G.EN. nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia numeru klienta oraz hasła przez osoby trzecie, które mogą polegać na realizacji dyspozycji złożonych w Aplikacji G.EN. przez osoby nieuprawnione.

## VIII. Klauzula informacyjna

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w Aplikacji G.EN. GAZ ENERGIA Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Domaniewska 37, kod pocztowy 02-672.
2. Kontakt w kwestiach związanych z ochroną danych możliwy jest z Administratorem pod adresem e-mail: [odo@gen.com.pl](mailto:odo@gen.com.pl), a także pisemnie na adres wskazany w punkcie 1 z dopiskiem „ochrona danych osobowych”.
3. Administrator będzie przetwarzał Państwa dane w celach:
  - a) świadczenia usługi użytkownika Aplikacji G.EN. (art. 6 ust. 1 lit. b RODO), zwłaszcza w zakresie działań wskazanych w rozdziale „Rodzaje i zakres usług objętych Regulaminem” w pkt 1,
  - b) rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków oraz odpowiedzi na pytania związane działaniami Aplikacji G.EN. (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),
  - c) dochodzenia lub obrony roszczeń z tytułu potencjalnych sporów mogących wynikać z realizacji usługi Aplikacji G.EN. (art. 6 ust. 1 lit. f RODO),
4. Dane osobowe mogą być udostępniane podwykonawcom współpracującym przy tworzeniu i bieżącym serwisowaniu Aplikacji G.EN.
5. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres:
  - a) świadczenia usługi do momentu odinstalowania Aplikacji G.EN.
  - b) do czasu przedawnienia roszczeń ustalany na podstawie obowiązujących przepisów prawa a wynoszący obecnie 6 lat (może on zostać wydłużony maksymalnie o okres 12 miesięcy w przypadku, gdy początek biegu terminu przedawnienia przypadał na ostatni dzień roku kalendarzowego) z uwzględnieniem przewidzianych prawem przypadków zawieszenia, wstrzymania oraz przerw w biegu okresu przedawnienia.
6. Użytkownicy Aplikacji G.EN. mają prawo żądać dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przeniesienia lub wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania, a także powiadomienia odbiorców danych osobowych o realizacji tych żądań.
7. Zastrzeżenia dotyczące przetwarzania danych osobowych można zgłaszać na adres e-mail: [odo@gen.com.pl](mailto:odo@gen.com.pl), pisemnie na adres wskazany w punkcie 1, jak również do z Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych pod adresem: Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

## 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 Aplikacji G.EN., w tym do jakichkolwiek jej elementów graficznych oraz układu stron Aplikacji G.EN. oraz jakichkolwiek innych jej elementów są zastrzeżone na rzecz G.EN. Aplikacja G.EN. oraz wszelkie jej 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.).