



**Podręcznik Użytkownika**

**elektronicznego Biura Obsługi Klienta**

**G.EN. GAZ ENERGIA Spółka z o.o.**

# Spis Treści

REJESTRACJA .....	3
RESETOWANIE HASŁA .....	5
LOGOWANIE .....	7
ZMIANA DANYCH KONTAKTOWYCH .....	8
ZMIANA ADRESU KORESPONDENCYJNEGO .....	9
WŁĄCZANIE/ WYŁĄCZANIE E-FAKTURY .....	11
POBIERANIE FAKTURY .....	12
ZMIANA PLANU ZALICZKOWEGO .....	13
EKSPORT DANYCH Z RACHUNKU DO PLIKU EXCEL/PDF .....	15
HISTORIA ODCZYTÓW .....	16
DODATKOWE ROZLICZENIE MIĘDZYOKRESOWE .....	16
PŁATNOŚCI ON-LINE .....	17
DOSTĘP DO SKRZYNKI KONTAKTOWEJ – NAPISZ DO NAS .....	19

## REJESTRACJA

1. Podaj dane rejestracyjne: numer Klienta, PESEL dla konsumentów lub NIP dla firm, numer telefonu i adres e-mail.
2. Zaakceptuj regulamin i politykę prywatności po zapoznaniu się z ich treścią.
3. Potwierdź, że nie jesteś robotem.
4. Zarejestruj konto.

The screenshot shows the registration page for GEN GAZ ENERGIA. At the top, there is a link "Przejdź do ekranu logowania" and the company logo. The main heading is "Rejestracja". The form contains several input fields: "Nr klienta", "123 NIP/PESEL", "Nr telefonu +48", "E-mail", and "Powtórz E-mail". Below these fields are two checkboxes for accepting the "Regulamin" and "Polityka prywatności", each with a link to the respective document. A reCAPTCHA widget is present with the text "Nie jestem robotem". A "Zarejestruj się" button is at the bottom right. Numbered annotations are as follows: 1 points to the registration form area; 2 points to the "Akceptuję regulamin" checkbox; 3 points to the reCAPTCHA widget; 4 points to the "Zarejestruj się" button.

5. Na podany adres e-mail został przesłany link ze stroną, na której sam nadasz hasło dostępowe.



6. Wpisz swoje nowe hasło, które musi składać się z co najmniej 12 znaków, dużej i małej litery, znaku specjalnego oraz cyfry. Powtórz nowe hasło.
7. Potwierdź, że nie jesteś robotem.
8. Zatwierdź przyciskiem USTAW HASŁO.



## RESETOWANIE HASŁA

1. Kliknij przycisk NIE PAMIĘTASZ HASŁA.

GEN GAZ ENERGIA

### Logowanie do eBOK

Nr klienta

Hasło

[Nie pamiętasz hasła?](#)

☐ Nie jestem robotem

reCAPTCHA  
Prywatność - Warunki

Zaloguj się Zarejestruj się

Zapraszamy do nowego EBOK

[Regulamin](#) [Polityka prywatności](#) [Podręcznik użytkownika EBOK](#)

2. Podaj numer Klienta i adres e-mail wskazany przy rejestracji.
3. Potwierdź, że nie jesteś robotem.
4. Zatwierdź przyciskiem RESETUJ HASŁO.

[Przejdź do ekranu logowania](#)

GEN GAZ ENERGIA

### Resetowanie hasła

Nr klienta

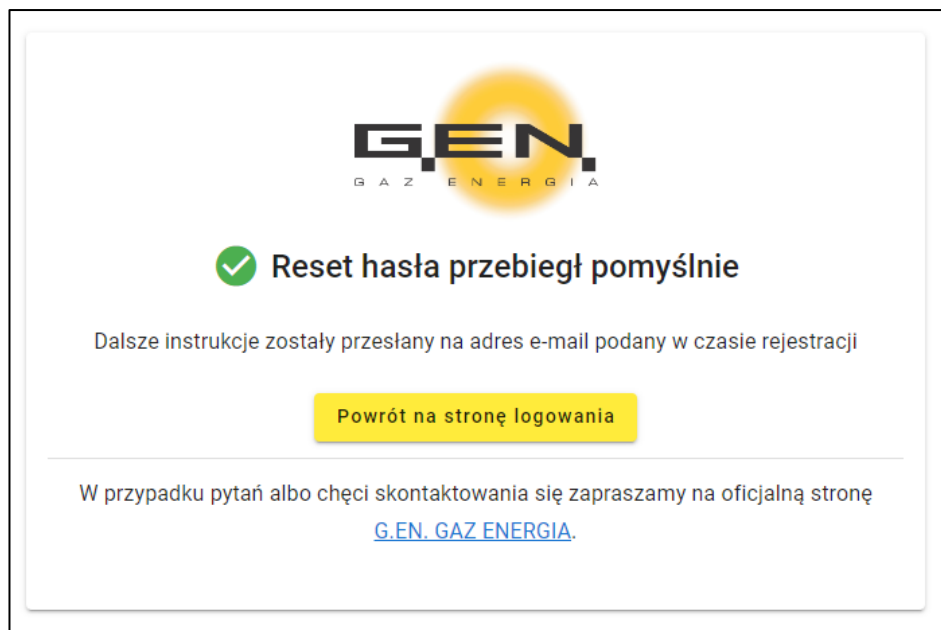
E-Mail

☐ Nie jestem robotem

reCAPTCHA  
Prywatność - Warunki

Resetuj hasło

5. Na podany przy rejestracji adres e-mail został przesłany link ze stroną, na której zmienisz hasło na nowe.



## LOGOWANIE

1. Podaj numer Klienta.
2. Podaj ustalone hasło.
3. Potwierdź, że nie jesteś robotem.
4. Zaloguj się.

The screenshot shows the login interface for GEN GAZ ENERGIA. At the top is the logo. Below it, the title 'Logowanie do eBOK' is displayed. There are two input fields: 'Nr klienta' (labeled 1) and 'Hasło' (labeled 2). Below the password field is a link 'Nie pamiętasz hasła?'. A reCAPTCHA widget is present, with a checkbox 'Nie jestem robotem' (labeled 3) and a 'Zaloguj się' button (labeled 4). To the right of the login button is a 'Zarejestruj się' link. At the bottom, there is a link 'Zapraszamy do nowego EBOK' and three footer links: 'Regulamin', 'Polityka prywatności', and 'Podręcznik użytkownika EBOK'.

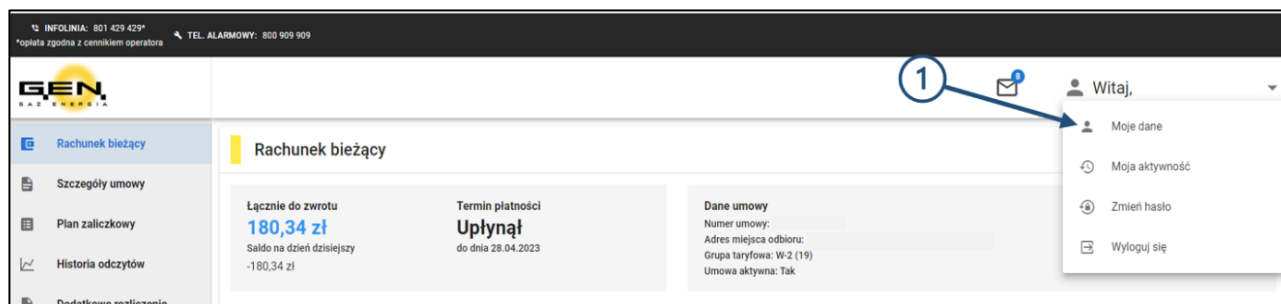
## WYBÓR UMOWY

1. Po udanym zalogowaniu zostaniesz przekierowany na stronę panelu klienta. Jeśli posiadasz więcej niż jedną umowę kompleksową na dostarczanie paliwa gazowego, system poprosi o wybór umowy, w której chcesz dokonać zmian. Na ekranie pojawią się dostępne umowy z ich szczegółowymi informacjami. Wybierz umowę, w której chcesz wprowadzić zmiany, klikając na przycisk WYBIERZ. Następnie wybierz numer umowy, której dotyczy zgłoszenie.

The screenshot shows the client panel interface. At the top, there is a header with contact information: 'INFOLINIA: 801 429 429' and 'TEL. ALARMOWY: 800 909 909'. The main content area is titled 'Umowy' and contains a table of contracts. Each contract entry includes the following information: 'Numer:', 'Rodzaj: umowa kompleksowa dostarczania paliwa gazowego do 110 kWh/h', and 'Numer rachunku:'. Below this, there are two columns for 'Saldo' and 'Saldo Łączne'. The first contract has a 'Saldo' of 0,00 zł and a 'Saldo Łączne' of 0,00 zł. The second contract has a 'Saldo' of 1395,67 zł and a 'Saldo Łączne' of 1395,67 zł. The third contract has a 'Saldo' of 440,32 zł and a 'Saldo Łączne' of 440,32 zł. The fourth contract has a 'Saldo' of 0,00 zł and a 'Saldo Łączne' of 0,00 zł. Each entry has a 'Wybierz' button. An arrow labeled 1 points to the 'Wybierz' button of the second contract.

## ZMIANA DANYCH KONTAKTOWYCH

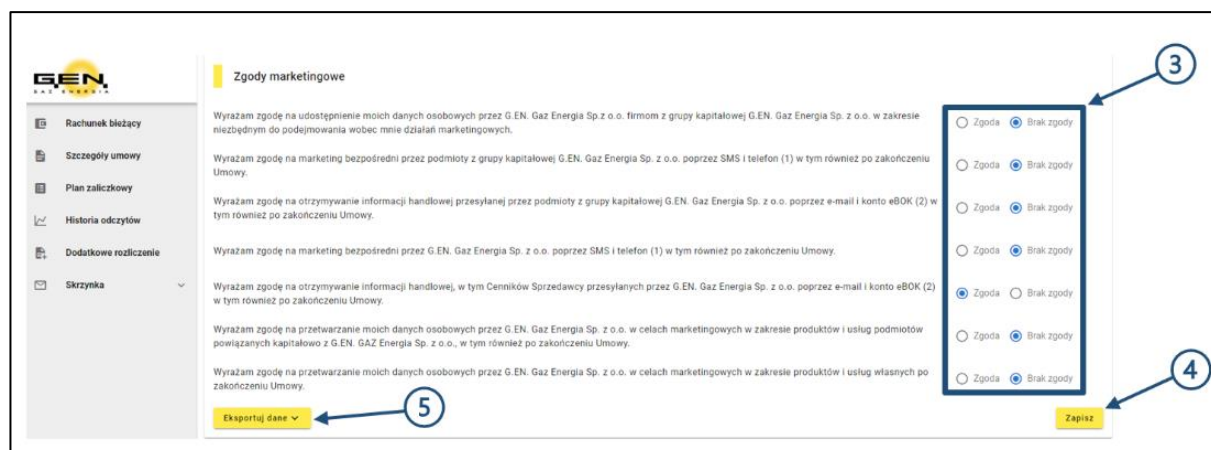
1. Wybierz w menu MOJE DANE.



2. Kliknij EDYTUJ, jeśli chcesz wprowadzić zmiany w danych kontaktowych. Możliwa jest zmiana numeru telefonu i adresu e-mail.



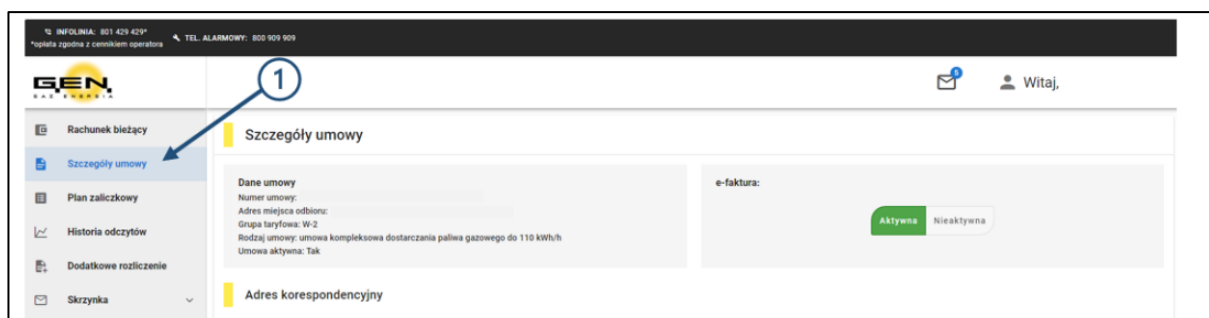
3. W zakładce MOJE DANE istnieje możliwość modyfikacji zgód marketingowych poprzez zaznaczenie odpowiednich pól.
4. Zapisz zmiany.
5. Zgody marketingowe możesz pobrać w formacie PDF lub Excel, wybierając opcję EKSPORTUJ DANE.



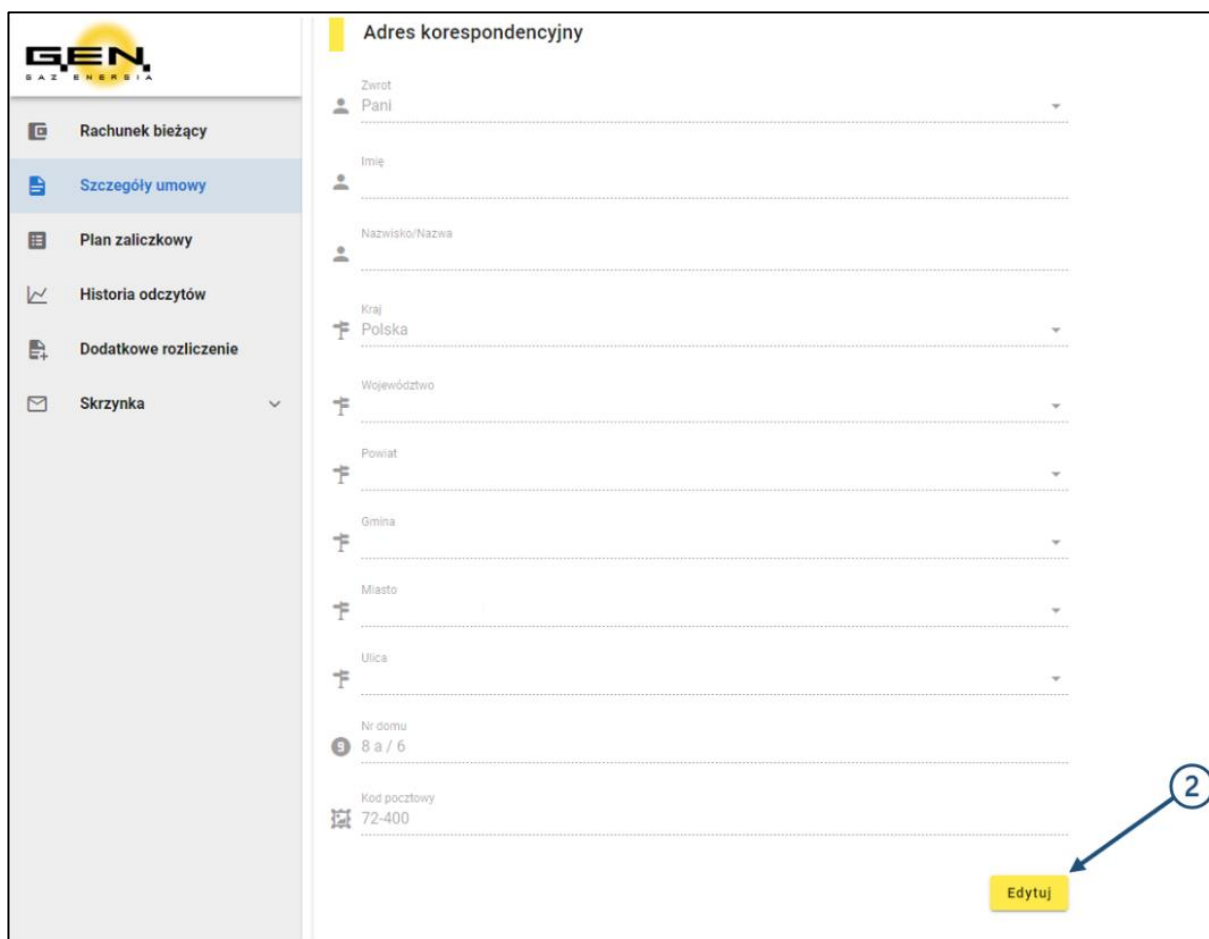


## ZMIANA ADRESU KORESPONDENCYJNEGO

1. Wybierz w menu SZCZEGÓŁY UMOWY.



2. Kliknij EDYTUJ, jeśli chcesz wprowadzić zmiany w adresie korespondencyjnym.



3. Wprowadź nowe dane.
4. Zapisz zmiany.

**GEN S.A.**

**Adres korespondencyjny**

Zwrot: Pani

Imię: \_\_\_\_\_

Nazwisko/Nazwa: \_\_\_\_\_

Kraj: Polska

Województwo:

- Opolskie
- Podkarpackie
- Podlaskie
- Pomorskie
- Śląskie
- Świętokrzyskie

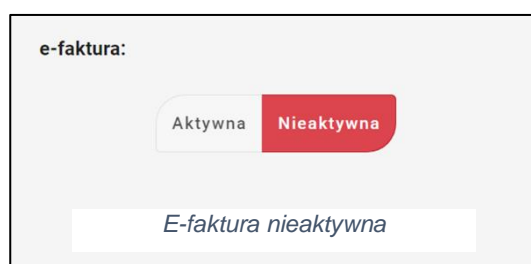
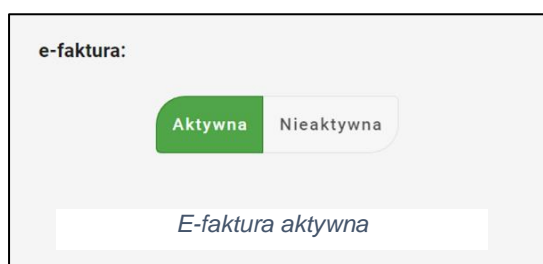
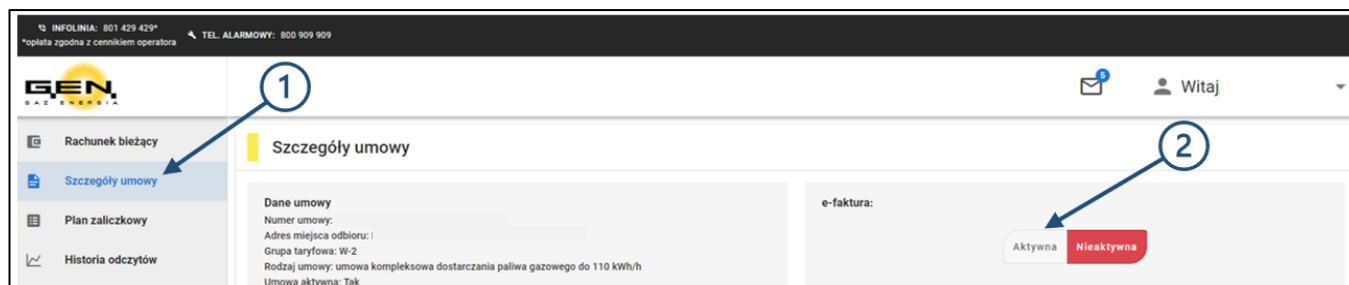
Nr domu: 8 a / 6

Kod pocztowy: 72-400

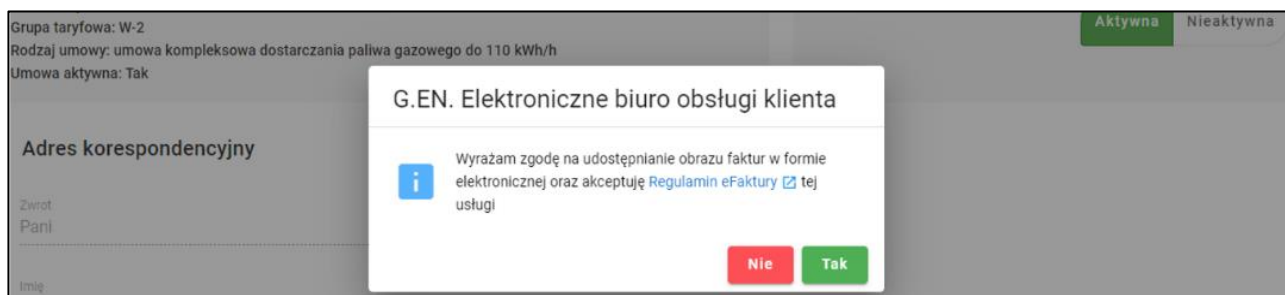
Anuluj Zapisz

## WŁĄCZANIE/ WYŁĄCZANIE E-FAKTURY

1. W menu wybierz SZCZEGÓŁY UMOWY.
2. Aby aktywować/ dezaktywować e-fakturę należy kliknąć w przycisk po prawej stronie.



3. Zaakceptuj zgodę na udostępnianie obrazu faktur w formie elektronicznej oraz regulamin.

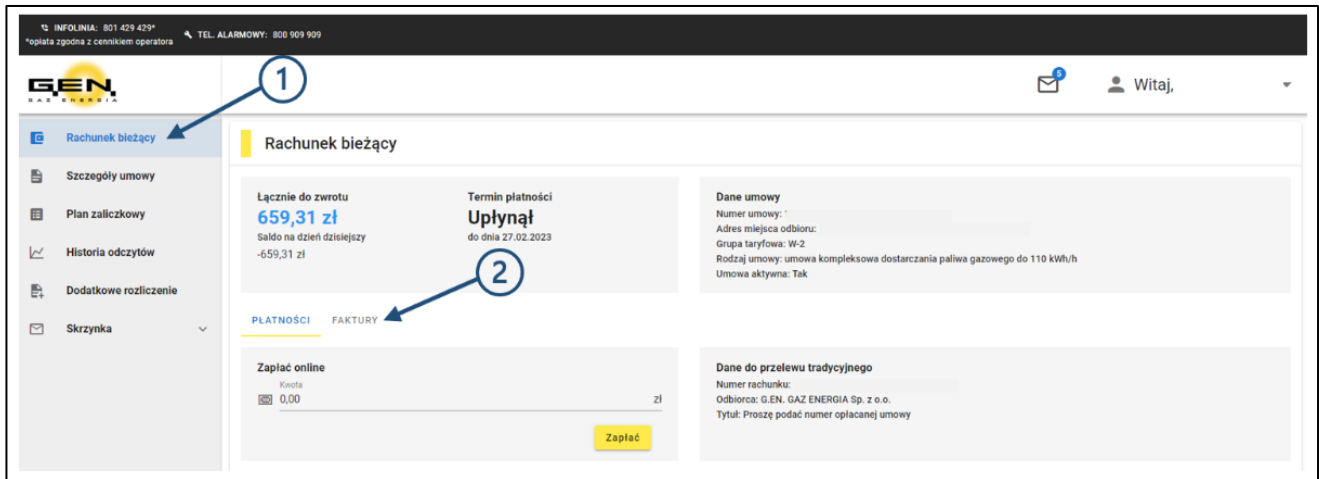


## POBIERANIE FAKTURY

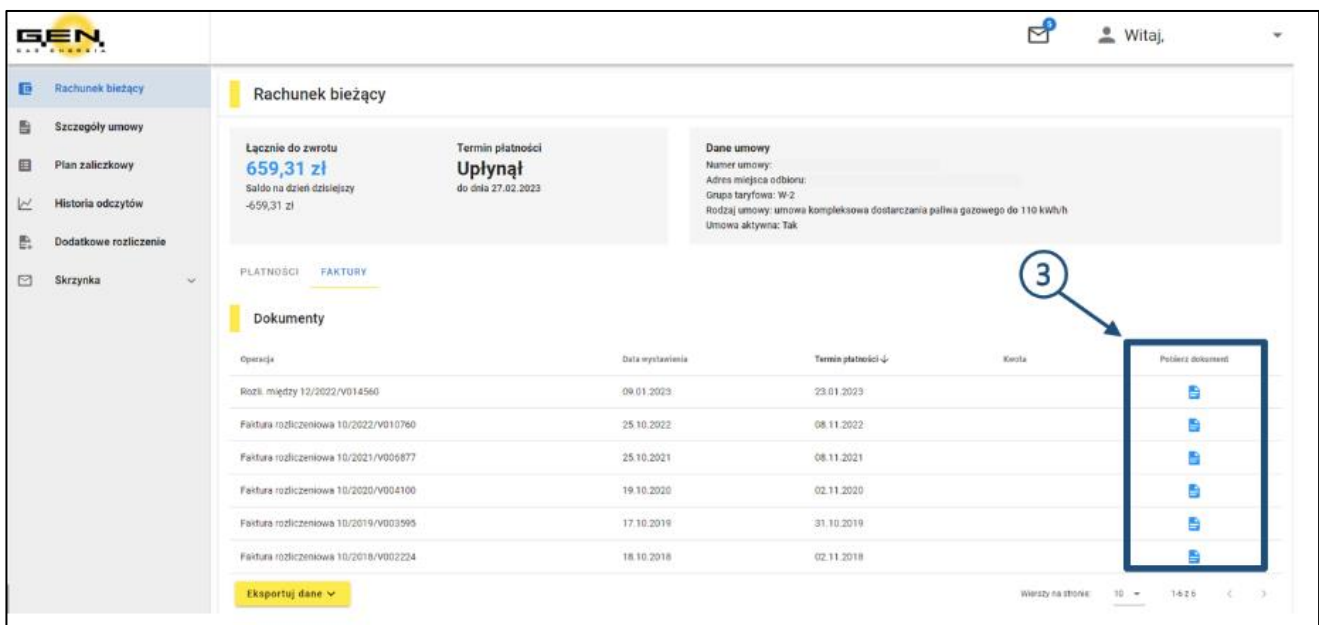
### UWAGA!

Aby pobrać fakturę, aktywuj usługę e-faktury >>> strona 11.

1. Wybierz z menu RACHUNEK BIEŻĄCY.
2. Przejdź do zakładki FAKTURY.



3. Wybierz fakturę, którą chcesz pobrać i kliknij w niebieską ikonę dokumentu. Po wykonaniu tych kroków dokument zostanie pobrany.



## ZMIANA PLANU ZALICZKOWEGO

1. Wybierz z menu PLAN ZALICZKOWY.
2. Plan zaliczkowy możesz zmienić klikając na przycisk ZMIEN PLAN lub ZMIEN PLAN ZALICZKOWY.

**Plan zaliczkowy**

**Dane identyfikacyjne**  
Numer klienta:  
Nazwa klienta:  
Adres główny:

**Dane umowy**  
Numer umowy:  
Adres miejsca odbioru:  
Grupa taryfowa: W-2 (16)  
Rodzaj umowy: umowa kompleksowa dostarczania paliwa gazowego do 110 kWh/h  
Umowa aktywna: Tak

**PLAN ZALICZKOWY** **ZMIEN PLAN**

**Obecny plan zaliczkowy**

Od	Do	Termin planowości	Wartość brutto	Szacowane zużycie [m³]	Szacowane zużycie [kWh]	Kwota zaliczki
02.04.2023	31.05.2023	01.06.2023	1103,00	305	3348	1103,00
01.06.2023	30.06.2023	01.07.2023	834,00	229	2513	834,00
01.07.2023	31.07.2023	01.08.2023	917,00	253	2771	917,00
01.08.2023	31.08.2023	01.09.2023	1013,00	280	3069	1013,00
01.09.2023	30.09.2023	01.10.2023	1539,00	429	4702	1539,00
01.10.2023	31.10.2023	01.11.2023	3946,00	1110	12 175	3946,00
01.11.2023	30.11.2023	01.12.2023	5105,00	1438	15 773	5105,00
01.12.2023	31.12.2023	01.01.2024	6390,00	1801	19 763	6390,00
01.01.2024	31.01.2024	01.02.2024	5932,00	1672	18 541	5932,00
01.02.2024	29.02.2024	01.03.2024	5577,00	1571	17 239	5577,00
01.03.2024	31.03.2024	01.04.2024	3676,00	1090	11 958	3676,00

**Zmień plan zaliczkowy**

3. Wypełnij pola:
  - W polu POWÓD ZŁOŻENIA WNIOSKU opisz dokładnie przyczynę składania wniosku.
  - W polu STAN LICZNIKA wprowadź stan licznika bez cyfr po przecinku.
  - W polu DZIEŃ ODCZYTU LICZNIKA wprowadź datę, w której został dokonany odczyt licznika.
  - Zaznacz odpowiednie pole, jeśli potrzebujesz blankietu do wpłat.

**Plan zaliczkowy**

**Dane identyfikacyjne**  
Numer klienta:  
Nazwa klienta:  
Adres główny:

**Dane umowy**  
Numer umowy:  
Adres miejsca odbioru:  
Grupa taryfowa: W-2 (16)  
Rodzaj umowy: umowa kompleksowa dostarczania paliwa gazowego do 110 kWh/h  
Umowa aktywna: Tak

**PLAN ZALICZKOWY** **ZMIEN PLAN**

**Wniosek o zmianę planu zaliczkowego**

Ustalona wysokość poszczególnych zaliczek powinna uwzględnić sezonowość poboru paliwa gazowego (lato/zima).  
Oznacza to, że stałe wielkości miesięcznych zaliczek mogą ustalić jedynie Odbiorcy pobierający paliwo gazowe w wielkościach niezależnych od pory roku (np. w celu przygotowania posiłków lub przygotowania wody).  
Odbiorcy pobierający paliwo gazowe dla celów ogrzewania pomieszczeń ustalając wysokość poszczególnych zaliczek powinni uwzględnić sezonowość poboru paliwa gazowego (lato/zima).

Potwierdzeniem akceptacji wnioskowanej zmiany planu zaliczkowego będzie odrębny dokument, który zostanie przesłany przez G.E.N.

GAZ ENERGIA Sp. z o.o. na adres wskazany w Umowie.

Uwaga: złożenie wniosku o zmianę planu zaliczkowego nie jest równoznaczne z jego przyjęciem, do czasu otrzymania dokumentu potwierdzającego zmianę należy regulować zaliczki w dotychczasowej wysokości.

Powód złożenia wniosku

Stan licznika

Dzień odczytu licznika

☐ Potrzebuję nowe blankiety wpłat

4. W zaznaczonej kolumnie możesz wpisać kwoty zaliczek, które chcesz skorygować. Pamiętaj, że dozwolone jest dokonywanie korekt jedynie dla przyszłych zaliczek, aż do zakończenia bieżącego okresu rozliczeniowego.

**Ustalona wysokość poszczególnych zaliczek powinna uwzględnić sezonowość poboru paliwa gazowego (lato/zima).**

5. Zweryfikuj dokładność wprowadzonych zmian i zatwierdź przyciskiem WYŚLIJ WNIOSEK.

**Uwaga!**

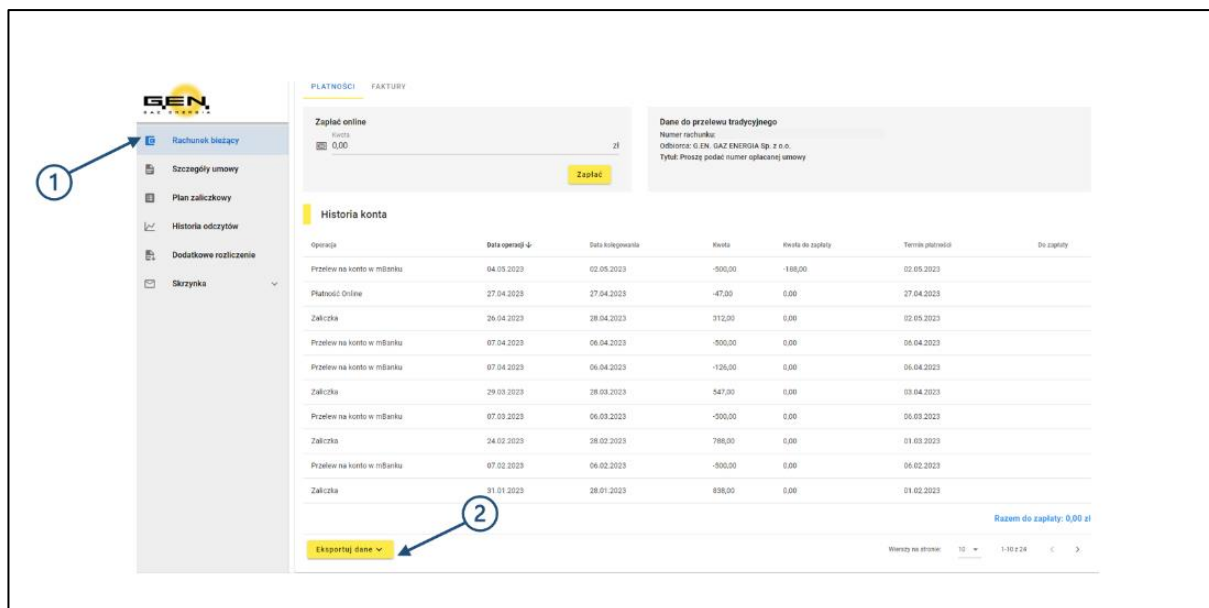
**Złożenie wniosku o zmianę planu zaliczkowego nie jest równoznaczne z jego przyjęciem. Do czasu otrzymania dokumentu potwierdzającego zmianę, należy regulować zaliczki w dotychczasowej wysokości.**

Od	Do	Obecna kwota zaliczki	Nowa kwota zaliczki
02.04.2023	31.05.2023	1103,00	1103,00
01.06.2023	30.06.2023	834,00	834,00
01.07.2023	31.07.2023	917,00	917,00
01.08.2023	31.08.2023	1013,00	1013,00
01.09.2023	30.09.2023	1539,00	1539,00
01.10.2023	31.10.2023	3946,00	3946,00
01.11.2023	30.11.2023	5105,00	0,00 zł
01.12.2023	31.12.2023	6390,00	0,00 zł
01.01.2024	31.01.2024	5032,00	0,00 zł
01.02.2024	29.02.2024	5577,00	0,00 zł
01.03.2024	31.03.2024	3876,00	0,00 zł

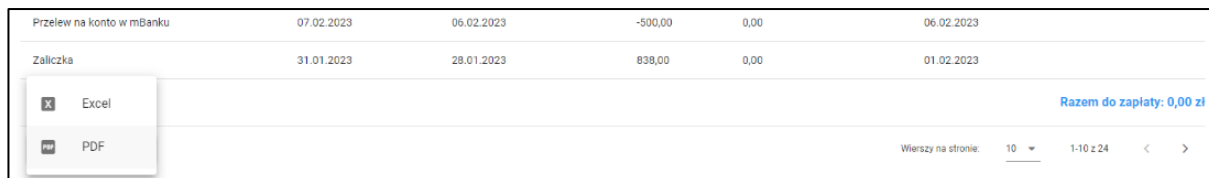
Wyślij wniosek

## EKSPORT DANYCH Z RACHUNKU DO PLIKU EXCEL/PDF

1. Wybierz w menu RACHUNEK BIEŻĄCY.
2. Kliknij przycisk EKSPORTUJ DANE.



3. Wybierz format, w którym chcesz eksportować dane (Excel, PDF). Po wykonaniu tych kroków dokument zostanie pobrany.

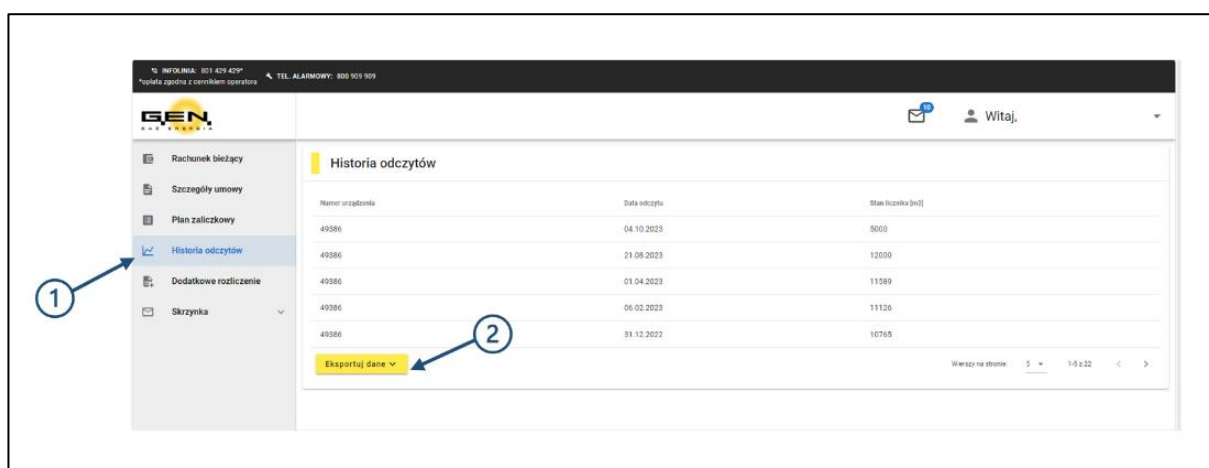


## HISTORIA ODCZYTÓW

1. Wybierz z menu HISTORIA ODCZYTÓW.

W zakładce znajduje się widok zawierający informacje o numerze licznika, stanie odczytu oraz dacie wykonania pomiaru.

2. Dane dotyczące historii odczytów możesz eksportować do pliku Excel/PDF wybierając przycisk EKSPORTUJ DANE.



## DODATKOWE ROZLICZENIE MIĘDZYOKRESOWE

### Uwaga!

Funkcja jest niedostępna w miesiącu odczytów dokonywanych przez pracowników G.EN. Operator.

Druga para cyfr w numerze Umowy jest wskazaniem miesiąca rozliczeniowego (np. w przypadku numeru 12**09**30080590, para cyfr **09** oznacza wrzesień jako miesiąc rozliczeniowy).

**Podaj stan licznika nie częściej niż 1 raz w miesiącu.** Stan licznika powinien być równy lub wyższy, niż w poprzednim okresie rozliczeniowym.

Akceptowane jest zgłoszenie odczytu w bieżącym miesiącu, uwzględniając datę z poprzedniego miesiąca. Funkcja ta pozostaje aktywna do dwóch dni roboczych nowego miesiąca.



1. Wybierz w menu DODATKOWE ROZLICZENIE.
2. Wprowadź datę odczytu oraz stan licznika (bez cyfr po przecinku). Zaznacz odpowiednie pole, jeśli potrzebujesz blankietu do wpłat.
3. Zatwierdź przyciskiem ZGŁASZAM CHĘĆ ROZLICZENIA.

## PŁATNOŚCI ON-LINE

1. Wybierz z menu RACHUNEK BIEŻĄCY.
2. W celu spłaty kwoty zaznacz pole DO ZAPŁATY, przy wybranej fakturze lub zaliczce.
3. Zatwierdź przyciskiem ZAPŁAĆ.

Operacja	Data operacji	Data księgowania	Kwota	Kwota do zapłaty	Termin płatności	Do zapłaty
Płatność Online	27.10.2023	27.10.2023	-405,00	0,00	27.10.2023	
Zaliczka	27.10.2023	28.10.2023	763,00	763,00	02.11.2023	<input checked="" type="checkbox"/>
Płatność Online	27.09.2023	27.09.2023	-211,00	0,00	27.09.2023	

4. W celu spłaty dowolnej kwoty, wpisz ją w wyznaczonym polu.
5. Zatwierdź przyciskiem ZAPŁAĆ.

INFORMACJA: 801 429 429\*  
\*opłata zgodnie z cennikiem operatora

TEL. ALARMOWY: 800 909 909

GEN. GAZ ENERGIA

Witaj,

**Rachunek bieżący**

**Łącznie do zapłaty**  
**3012,44 zł**  
Saldo na dzień dzisiejszy  
3012,44 zł

**Termin płatności**  
**Upłynął**  
do dnia 15.05.2023

**Dane umowy**  
Numer umowy:  
Adres miejsca odbioru:  
Grupa taryfowa: W-2 (16)  
Rodzaj umowy: umowa kompleksowa dostarczania paliwa gazowego do 110 kWh  
Umowa aktywna: Tak

**PLATNOŚCI** **FAKTURY**

**Zapłać online**  
Kwota  
120,99 zł

**Zapłać**

**Dane do przelewu tradycyjnego**  
Numer rachunku:  
Odbiorca: G.EN. GAZ ENERGIA Sp. z o.o.  
Tytuł: Proszę podać numer opłacanej umowy

**Historia konta**

Operacja	Data operacji ↓	Data księgowania	Kwota	Kwota do zapłaty	Termin płatności	Do zapłaty
Płatność Online	27.10.2023	27.10.2023	-405,00	0,00	27.10.2023	
Zaliczka	27.10.2023	28.10.2023	763,00	763,00	02.11.2023	<input type="checkbox"/>
Płatność Online	27.09.2023	27.09.2023	-211,00	0,00	27.09.2023	

Po zatwierdzeniu przyciskiem ZAPŁAĆ, zostaniesz automatycznie przekierowany na stronę operatora płatności online. Tam będziesz mógł wybrać preferowaną metodę płatności, zaznaczyć wymagane oświadczenia i sfinalizować transakcję poprzez zapłatę.

**Autopay**

**Wybierz metodę płatności**

**SZYBKO I BEZPIECZNIE**

☐ Płatność kartą

☐ BLIK

☐ Przelew internetowy 24 banki

☐ Visa Mobile

☐ Wirtualny portfel 3 portfele

**SZCZEGÓŁY**

Kwota należności  
**2,00 PLN**

Opłata za realizację transakcji  
**1,00 PLN**

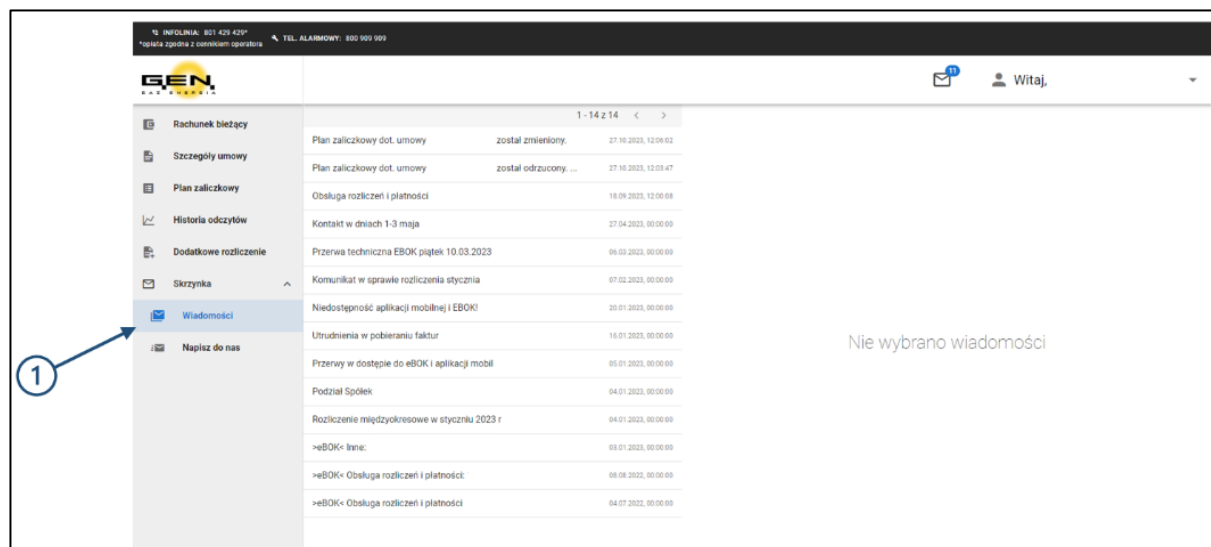
Numer zamówienia  
**[REDACTED]**

Odbiorca  
**GAZ ENERGIA**

[POWRÓT DO SKLEPU](#)

## DOSTĘP DO SKRZYNKI KONTAKTOWEJ – NAPISZ DO NAS

1. Odczyt informacji przesłanych przez G.EN. następuje przez wejście do folderu WIADOMOŚCI.



2. Wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej do G.EN. jest możliwe przez zakładkę NAPISZ DO NAS.
3. Wybierz temat i numer Umowy, której ma dotyczyć zgłoszenie.
4. Do wiadomości możesz dołączyć plik z dokumentem w formacie PDF.
5. Zatwierdź przyciskiem WYŚLIJ.

