

Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK)

z dnia 27 maja 2015 r

Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.Nr 144, poz. 1204) ENEA Operator Sp. z o.o. ustala regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną. Postanowienia niniejszego regulaminu Elektronicznego Biura Obsługi Klienta, zwanego dalej „Regulaminem”, określają zakres i zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta.

I. POSTANOWIENIE WSTĘPNE

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - eBOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta;
 - Klient - osoba fizyczna, w tym także prowadząca działalność gospodarczą (przedsiębiorca), lub osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej – będąca stroną umowy o świadczenie usług dystrybucji zawartej z ENEA Operator Sp. z o.o
 - Użytkownik - Klient albo reprezentant Klienta lub upoważniony przedstawiciel Klienta zarejestrowanego w eBOK;
 - Hasło - ciąg znaków zabezpieczający przed nieuprawnionym dostępem do eBOK, podawany przez Użytkownika w procesie rejestracji w eBOK (może zostać w późniejszym czasie zmodyfikowane przez Użytkownika)
 - Administrator – ENEA Operator Sp. z o.o ul. Strzeszyńska 58, Poznań.
2. Korzystanie z usług eBOK jest bezpłatne.
3. Użytkownikiem eBOK może zostać każdy Klient ENEA Operator Sp. z o.o po dokonaniu rejestracji w eBOK, pod warunkiem istnienia technicznych możliwości dokonania rejestracji przez Klienta.
4. Regulamin korzystania z eBOK jest dostępny na stronie internetowej www.ebok.enea.operator.pl oraz w siedzibie Administratora. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania.

II. USŁUGI OFEROWANE ZA POŚREDNICTWEM eBOK

2. W ramach eBOK Użytkownik ma możliwość:
 - uzyskania informacji związanych z aktualnymi i archiwalnymi rozliczeniami zgodnie z realizacją umowy;
 - podawania odczytów liczników; podanie odczytu nie jest równoznaczne z wystawieniem faktury, gdyż są one wystawiane zgodnie z cyklem rozliczeniowym
 - zmiany danych takich jak: adres do korespondencji, numer telefonu;
 - przekazania reklamacji, uwag, wniosków (poprzez formularz kontaktowy);

- złożenia oświadczenia o włączeniu lub wyłączeniu usługi e-faktura;
 - pobieranie e - faktur.
3. Administrator ma prawo w każdym czasie modyfikować usługi dostępne w eBOK.

III. REJESTRACJA

1. Zarejestrowanie użytkownika w eBOK może nastąpić drogą internetową:
 - użytkownik wypełnia elektroniczny formularz rejestracyjny umieszczony na stronie www.ebok.operator.enea.pl;
 - na adres email podany w trakcie rejestracji automatycznie wysłana zostanie wiadomość informująca o rejestracji oraz zawierająca link aktywacyjny,
 - po odebraniu e-maila aktywacyjnego należy kliknąć w załączony w jego treści link (adres strony internetowej) w celu potwierdzenia rejestracji i pierwszego zalogowania się do systemu eBOK;
 - użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć swój login oraz hasło przed dostępem osób niepowołanych.
2. 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.
3. Po zalogowaniu do eBOK w dowolnym momencie Użytkownik ma możliwość zmiany loginu i hasła na inne.
4. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Klienta, który nie miał włączonej usługi e Faktura, z listy użytkowników eBOK na każde jego żądanie zgłoszone korespondencyjnie na adres Administratora.

IV. KORZYSTANIE Z USŁUG eBOK

1. eBOK jest dostępny dla Użytkowników 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji systemu informatycznego.
2. Administrator może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować usługi dostępne w eBOK, a także rozszerzyć lub zawieszać ich działanie oraz dodawać nowe usługi.
3. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania eBOK.
4. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta Użytkownika w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
5. Administrator ma prawo do zablokowania realizacji dyspozycji (na przykład podanie stanu licznika), gdy zaistnieje uzasadniona wątpliwość, co do jej autentyczności lub zgodności ze stanem faktycznym.

V. REKLAMACJE

1. Użytkownicy są uprawnieni do składania reklamacji dotyczących działania eBOK. Reklamacje powinny być kierowane do Administratora poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny w eBOK lub w formie ustnej poprzez Contact Center pod numerem telefonu 61 8504000.
2. Reklamujący zobowiązany jest przytoczyć wszystkie okoliczności faktyczne bądź prawne uzasadniające reklamację pod rygorem ich pominięcia w toku dalszego postępowania.
3. Administrator rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od daty ich wpływu.
4. Rozpatrywanie reklamacji opiera się na przepisach niniejszego Regulaminu oraz przepisach prawa.
5. Po rozpatrzeniu reklamacji Administrator powiadamia pisemnie lub mailowo Użytkownika o sposobie jej rozpatrzenia.

VI. ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Za prawidłowe działanie eBOK odpowiada ENEA Operator Sp. z o.o ul. Strzeszyńska 58, Poznań.
2. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu w systemie eBOK ma możliwość kontaktu z Administratorem i wysłania do niego zgłoszenia w formie e-mail kontakt@operator.enea.pl lub telefonicznej poprzez Contact Center pod numerem telefonu 61 8504000.
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.