



Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta z 1 października 2019 roku

1. Postanowienia ogólne

- 1.1. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (eBOK) dostępne jest na stronie internetowej pod adresem ebok.enea.pl.
- 1.2. Właścicielem serwisu i domeny internetowej ebok.enea.pl jest Enea S.A.
- 1.3. Niniejszy Regulamin skierowany jest do Klientów Enei S.A.
- 1.4. Administratorem danych osobowych jest Enea S.A. z siedzibą w Poznaniu, ul. Górecka 1, kod pocztowy 60-201.
- 1.5. Postanowienia niniejszego regulaminu Elektronicznego Biura Obsługi Klienta określają zakres i zasady korzystania z eBOK.
- 1.6. Założenie konta w aplikacji eBOK, w tym wyrażenie zgody na przestrzeganie Regulaminu, jest równoznaczne z akceptacją jego postanowień i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną z Eneą S.A.
- 1.7. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 października 2019 roku.
- 1.8. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej ebok.enea.pl, w siedzibie Enei S.A. oraz w Biurach Obsługi Klienta, których wykaz znajduje się w serwisie internetowym enea.pl.

2. Definicje

- 2.1. **eBOK** – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta, aplikacja dla Klientów Enei na platformie internetowej działająca pod adresem ebok.enea.pl.
- 2.2. **Enea** – Enea S.A. z siedzibą w Poznaniu, ul. Górecka 1, 60-201 Poznań, REGON 630139960, NIP 777-00-20-640, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego nr KRS: 0000012483, kapitał zakładowy: 441 442 578 PLN, kapitał wpłacony: 441 442 578 PLN, www.enea.pl.
- 2.3. **Umowa** – zawarta pomiędzy Klientem a Eneą umowa kompleksowa lub umowa sprzedaży energii elektrycznej lub umowa kompleksowa dostarczania paliwa gazowego lub inna umowa zawarta pomiędzy Klientem a Eneą.
- 2.4. **Klient indywidualny** – osoba fizyczna, będąca stroną umowy zawartej z Eneą.
- 2.5. **Klient biznesowy** – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą lub osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, będąca stroną umowy zawartej z Eneą.
- 2.6. **Klient** – Klient indywidualny lub Klient biznesowy.
- 2.7. **Użytkownik** – Klient indywidualny lub biznesowy zarejestrowany w eBOK.
- 2.8. **Upoważniony Użytkownik** – upoważniony przedstawiciel Klienta biznesowego, któremu Klient biznesowy nadał upoważnienie do korzystania ze swojego Konta.
- 2.9. **Konto** – konto w Elektronicznym Biurze Obsługi Klientów, baza oznaczona loginem oraz hasłem, zawierająca dane Klienta służące do korzystania z funkcjonalności eBOK.
- 2.10. **Rejestracja** – proces mający na celu utworzenie Konta na podstawie wypełnienia Formularza Rejestracji dostępnego pod adresem ebok.enea.pl
- 2.11. **Formularz Rejestracji** – lista danych pozwalająca na identyfikację Klienta, zróżnicowana w zależności od rodzaju Klienta.
- 2.12. **Login** – adres e-mail wprowadzany podczas Rejestracji, który w połączeniu z Hasłem umożliwia dostęp do Konta. Nie ma możliwości rejestracji odrębnych Kont na ten sam Login.



Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta z 1 października 2019 roku

- 2.13. **Hasło** – ciąg znaków, podawany przez Klienta podczas Rejestracji, umożliwiający w połączeniu z Loginem dostęp do Konta. Hasło powinno zawierać minimum 8 znaków, w tym minimalnie jedną dużą literę oraz jedną cyfrę. Zalecane jest aby Hasło było jak najbardziej unikalne i zawierało znaki specjalne. Hasło nie może zawierać polskich znaków.
- 2.14. **Numer kontrahenta** – numeryczne oznaczenie Klienta nadawane przez Eneę przy zawieraniu Umowy z Eneą, wymagany do procesu powiązania Konta z Użytkownikiem. Numer Kontrahenta prezentowany jest na Umowie lub dokumentach rozliczeniowych od Enei.
- 2.15. **Dane billingowe** – dane Klienta, obejmujące informacje dotyczące posiadanych przez Klienta: punktów poboru energii elektrycznej, punktów poboru paliwa gazowego oraz wysokości należności wynikających z dokumentów rozliczeniowych wystawianych Klientowi przez Eneę.
- 2.16. **Logowanie** – czynność polegająca na wpisaniu Loginu i Hasła umożliwiających dostęp do Konta.
- 2.17. **Proces łączenia Konta** – proces dodawania kontrahentów do Konta na podstawie następujących danych: numeru PESEL lub numeru NIP (zależy od danych wskazanych w Umowie) w celu ich prezentacji w eBOK.
- 2.18. **Regulamin** – niniejszy Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klientów.

3. Rejestracja Konta

- 3.1. Korzystanie z Konta jest możliwe po wypełnieniu Formularza Rejestracji i aktywacji Konta.
- 3.2. Klient indywidualny, po wybraniu odpowiedniej zakładki w Formularzu Rejestracji, podaje następujące dane: numer kontrahenta, numer PESEL, adres e-mail do logowania oraz Hasło, opcjonalnie może wskazać numer telefonu.
- 3.3. Dla Klientów indywidualnych nie posiadających numeru PESEL, możliwa jest Rejestracja z wykorzystaniem posiadanych dokumentów np. książeczka wojskowa, prawo jazdy, paszport, karta stałego pobytu, dowód osobisty. Ten sposób Rejestracji dotyczy tylko Klientów nie posiadających obywatelstwa polskiego.
- 3.4. Klient biznesowy, po wybraniu odpowiedniej zakładki w Formularzu Rejestracji, podaje następujące dane: numer kontrahenta, numer NIP, numer telefonu oraz adres e-mail do logowania oraz Hasło.
- 3.5. Numer PESEL lub NIP Klienta służy wyłącznie do zweryfikowania, czy osoba zakładająca Konto jest Klientem Enei.
- 3.6. Adres e-mail do logowania umożliwia zalogowanie się na Koncie oraz dodatkowo na etapie Rejestracji jest domyślnie ustawiany jako adres e-mail do korespondencji.
- 3.7. Na ostatnim etapie Rejestracji, na podany przez Klienta adres e-mail (Login), wysłana jest wiadomość zawierająca link aktywacyjny, który jest ważny 14 dni.
- 3.8. Klient biznesowy, po zalogowaniu się na swoim Koncie, może założyć Konto dla dowolnej liczby Upoważnionych Użytkowników z możliwością określenia uprawnień dostępu dla danego Upoważnionego Użytkownika.

4. Korzystanie z eBOK

- 4.1. Korzystanie z eBOK jest możliwe po zaakceptowaniu Regulaminu.
- 4.2. Korzystanie z eBOK wymaga zalogowania się na ebok.enea.pl z wykorzystaniem podanego na etapie Rejestracji Loginu i Hasła.
- 4.3. Korzystanie z eBOK jest bezpłatne. eBOK dostępny jest przez 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
- 4.4. Strefą czasową właściwą dla eBOK jest strefa właściwa dla terytorium Polski.
- 4.5. Enea zastrzega możliwość wystąpienia przerw w dostępie do eBOK z uwagi na konieczność przeprowadzenia planowanych konserwacji, co zostanie poprzedzone umieszczeniem stosownego komunikatu na stronie do logowania się do eBOK oraz w serwisie internetowym enea.pl.
- 4.6. Na stronie logowania do eBOK istnieje możliwość zmiany Hasła, wtedy na podany adres e-mail (Login) zostanie wysłany link do ustawienia nowego Hasła.
- 4.7. W przypadku podania nieprawidłowego Hasła, Konto zostanie zablokowane po 5-krotnym wpisaniu nieprawidłowego Hasła.
- 4.8. Jeśli Konto zostanie zablokowane, w celu jego odblokowania, Użytkownik winien skontaktować się z Infolinią Enea S.A. pod numerem 611 111 111, przez czat lub przez formularz kontaktowy dostępny na stronie ebok.enea.pl.
- 4.9. Przy każdorazowym logowaniu się na Koncie następuje Proces łączenia Konta mający na celu umożliwienie prezentacji Użytkownikowi Danych billingowych.
- 4.10. W każdej chwili i bez podania przyczyny oraz bez ponoszenia z tego tytułu jakichkolwiek kosztów, Użytkownik ma możliwość rezygnacji z usługi eBOK poprzez wysłanie stosownego żądania do Enea z wykorzystaniem formularza kontaktowego dostępnego na www.ebok.enea.pl lub pisemnie na adres: Enea S.A Poznań ul. Czochralskiego 6, 61-248 Poznań.
- 4.11. Rezygnacja z eBOK nie wpływa na Umowę.
- 4.12. Po wygaśnięciu Umowy lub rozwiązaniu Umowy, istnieje możliwość dostępu przez Klienta do jego danych historycznych po zalogowaniu się do Konta.

5. Rodzaje i zakres usług oferowane w eBOK

- 5.1. eBOK umożliwia:
 - 5.1.1. dostęp do informacji związanych z umowami zarówno obowiązującymi, jak i archiwalnymi (rozwiązanymi / wygasłymi w dacie po aktywacji Konta),
 - 5.1.2. dostęp do rozliczeń,
 - 5.1.3. korzystanie z e-faktury,
 - 5.1.4. dokonywanie płatności online,
 - 5.1.5. zakup kodu do licznika przedpłatowego w trybie bezgotówkowym,
 - 5.1.6. podawanie odczytu układu pomiarowo-rozliczeniowego z zastrzeżeniem, że podanie odczytu nie jest równoznaczne z wystawieniem faktury,
 - 5.1.7. aktualizację danych kontaktowych,
 - 5.1.8. uzyskanie informacji związanych z aktualnymi produktami,
 - 5.1.9. przesyłanie zgłoszeń poprzez formularz kontaktowy,

- 5.1.10. otrzymywanie powiadomień e-mail i SMS związanych m.in. z wystawianiem dokumentów, statusów płatności oraz realizacji zgłaszanych spraw, w zależności od wyboru Klienta.
- 5.2. W związku z ciągłym rozwojem usług, ich zakres funkcjonalny może ulegać zmianom. Informacje o modyfikacjach będą publikowane w eBOK z 14-dniowym wyprzedzeniem. W przypadku braku zgody, Użytkownik ma prawo zrezygnować z eBOK bez ponoszenia z tego tytułu jakichkolwiek kosztów. W przypadku gdy Użytkownik nie zrezygnuje z usługi eBOK, wprowadzone zmiany będą wiążące.

6. Dokonywanie transakcji

- 6.1. Zasady dokonywania płatności elektronicznych za pośrednictwem eBOK określają odpowiednie regulaminy operatorów płatności, które są dostępne na etapie realizacji transakcji dokonywanych za pośrednictwem wybranego operatora płatności.

7. Ochrona danych osobowych

- 7.1. Podanie danych podczas Rejestracji do eBOK oznaczonych jako obowiązkowe stanowi warunek założenia Konta, brak ich podania uniemożliwi założenie Konta w eBOK.
- 7.2. Enea wyznaczyła Inspektora Ochrony Danych, z którym Użytkownik może skontaktować się na adres e-mail: esa.iod@enea.pl lub pisemnie na adres ul. Górecka 1, 60-201 Poznań.
- 7.3. W związku z uruchomieniem Konta w eBOK, dane osobowe będą przetwarzane w celu:
a) świadczenia obsługi Klienta za pośrednictwem eBOK przez okres wykonywania Umowy lub do rezygnacji z eBOK; b) dostępu do danych historycznych po wygaśnięciu Umowy do czasu usunięcia konta.
- 7.4. Enea może przetwarzać również następujące dane charakteryzujące sposób korzystania przez Użytkownika z eBOK (dane eksploatacyjne): oznaczenia identyfikujące Użytkownika nadawane na podstawie danych, oznaczenia identyfikujące zakończenie sieci telekomunikacyjnej lub system teleinformatyczny, z którego korzystał Użytkownik, informacje o rozpoczęciu, zakończeniu oraz zakresie każdorazowego korzystania z Usług, informacje o skorzystaniu przez Użytkownika z Usług, w celu optymalizacji szybkości, ergonomii i bezpieczeństwa eBOK, co jest realizacją prawnie uzasadnionego interesu.
- 7.5. W przypadku uzyskania przez Eneę wiadomości o korzystaniu przez Użytkownika w sposób niezgodny z prawem lub Regulaminem, Enea może przetwarzać dane osobowe Klienta w celu i w zakresie potrzebnym do ustalenia, dochodzenia oraz obrony roszczeń.
- 7.6. Enea może przetwarzać w szczególności następujące dane osobowe: nazwisko, imiona, numer PESEL/NIP (w celach weryfikacyjnych), numer kontrahenta, numer punktu poboru energii, Login Klienta, adres e-mail poczty elektronicznej Klienta, numer telefonu Klienta, adres zamieszkania i adres korespondencyjny Klienta, adres punktu poboru energii Klienta, numer umowy.
- 7.7. Dane osobowe Użytkownika są przetwarzane i chronione zgodnie z Rozporządzeniem 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) i wydanymi w związku z tym Rozporządzeniem



Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta z 1 października 2019 roku

- ustawami krajowymi oraz przepisami wykonawczymi do przepisów krajowych, a także ustawą z dnia 18 lipca 2002 o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- 7.8. Dostęp do danych osobowych posiada jedynie Enea oraz podmioty z nią współpracujące przy realizacji umów zawartych z Klientami. Zgodnie z zawartymi z takimi podmiotami umowami powierzenia przetwarzania danych osobowych, Enea wymaga od takich dostawców usług zgodnego z przepisami prawa, adekwatnego stopnia ochrony prywatności i bezpieczeństwa danych osobowych Klienta przetwarzanych przez nich w imieniu Enei.
- 7.9. Użytkownik ma prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz ich sprostowania, ograniczenia ich przetwarzania, żądania ich usunięcia, sprzeciwu wobec ich przetwarzania przez Eneę oraz ich przeniesienia. Użytkownik może wykonać te prawa wysyłając wiadomość na adres: esa.iod@enea.pl lub złożyć taki wniosek za pośrednictwem Konta. Użytkownik ma również możliwość dokonywania zmian w danych kontaktowych bezpośrednio na swoim Koncie.
- 7.10. Użytkownikowi w związku z przetwarzaniem jego danych osobowych przysługuje również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego.
- 7.11. Użytkownik może wyrazić lub wycofać zgodę na komunikację marketingową (dla wskazanych kanałów komunikacji) za pośrednictwem Konta.
- 7.12. Dane osobowe związane z obsługą wniosków składanych on-line przechowujemy aż do czasu przedawnienia się roszczeń wynikających z Umowy. Na wypadek ujawnienia się ewentualnych roszczeń ze strony Enei, związanych z używaniem Serwisu internetowego, przechowujemy dane do czasu ich przedawnienia.
- 7.13. Dane Klientów lub informacje o tych danych mogą być udostępniane podmiotom uprawnionym do ich otrzymania na mocy obowiązujących przepisów prawa, w tym właściwym organom wymiaru sprawiedliwości.
- 7.14. Każdorazowy kontakt z Enea za pośrednictwem eBOK, telefonu lub poczty e-mail, wiąże się z wykorzystaniem podanych danych w celu udzielenia odpowiedzi.

8. Zasady bezpieczeństwa

- 8.1. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć swój Login oraz Hasło przed dostępem osób trzecich.
- 8.2. Użytkownik zobowiązany jest do wylogowania się z eBOK z chwilą zakończenia korzystania z aplikacji.
- 8.3. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z korzystania z eBOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie Loginu i Hasła Użytkownika i miały dostęp do Konta eBOK w przypadku, gdy Użytkownik nie dochował należytej ostrożności w zapewnieniu bezpieczeństwa tych danych.
- 8.4. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania zakazu dostarczania do systemów teleinformatycznych Enea lub poprzez systemy teleinformatyczne Enea treści powodujących zakłócenie pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych Enea lub innych podmiotów, które biorą udział w świadczeniu usług drogą elektroniczną, czy naruszają dobra osób trzecich lub są niezgodne z obowiązującym prawem.

9. Wymagania techniczne

- 9.1. Prawidłowe korzystanie ze wszystkich funkcjonalności lub usług eBOK wymaga spełnienia następujących wymagań technicznych:
- 9.1.1. najnowsze wersje przeglądarki internetowej: Edge, Mozilla, Firefox, Google Chrome, Opera, Apple Safari, Internet Explorer
 - 9.1.2. instalacja dodatkowego oprogramowania, jeżeli jest to wskazane w przypadku wybranych funkcjonalności,
 - 9.1.3. dostęp do Internetu.
- 9.2. Enea nie kontroluje środowiska informatycznego po stronie Użytkownika, w tym problemów lub ograniczeń technicznych oprogramowania lub sprzętu komputerowego, a które w szczególności uniemożliwiają Użytkownikowi korzystanie z eBOK w całości lub w części i nie ponosi odpowiedzialności w tym zakresie.
- 9.3. Konieczne jest upewnienie się przez Użytkownika we własnym zakresie, na własny koszt i ryzyko czy środowisko informatyczne Użytkownika jest odpowiednio zabezpieczone przed ingerencją i instalacją niewłaściwego oprogramowania.
- 9.4. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazywanych komunikatów i danych, Enea podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych usług, w szczególności środki służące zapobieganiu pozyskiwania i modyfikacji danych przez osoby nieuprawnione, w tym certyfikat SSL.

10. Reklamacje

- 10.1. Użytkownicy są uprawnieni do składania reklamacji dotyczących działania aplikacji eBOK.
- 10.2. Reklamacje można zgłaszać poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny na stronie ebok.enea.pl lub dzwoniąc pod numer Infolinii 611 111 111 lub w trakcie rozmowy na czacie lub podczas wizyty w Biurze Obsługi Klientów, a także korespondencyjnie na adres najbliższego Biura Obsługi Klientów wskazanego na fakturze.
- 10.3. Reklamacje wraz z opisem zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji, należy zgłaszać niezwłocznie po wystąpieniu zdarzenia.
- 10.4. Rozpatrzenie reklamacji związanej ze świadczeniem usługi nastąpi w terminie do 14 dni od dnia jej zgłoszenia.

11. Postanowienia końcowe

- 11.1. W przypadku zmiany treści Regulaminu, na stronie ebok.enea.pl zamieszczona zostanie jego nowa treść, o czym Użytkownicy zostaną poinformowani poprzez komunikat na Koncie. W przypadku braku zgody na zmianę, istnieje możliwość rezygnacji z usługi bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów.
- 11.2. Enea nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia Loginu oraz Hasła przez osoby trzecie, gdy nie zostanie dochowana przez Użytkowników należyta ostrożność w zapewnieniu bezpieczeństwa tych danych.
- 11.3. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z eBOK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i postanowieniami niniejszego Regulaminu.



**Regulamin
Elektronicznego Biura Obsługi Klienta
z 1 października 2019 roku**

11.4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie znajdują odpowiednio: Kodeks cywilny, Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne, Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne.