

REGULAMIN

SERWISU E-BOK

1 § Postanowienia wstępne

1. Niniejszy Regulamin Serwisu eBOK ZAEL-ENERGO (zwany dalej Regulaminem) określa zakres, zasady i rodzaj świadczenia usług drogą elektroniczną przez ZAEL-ENERGO sp. z o.o. oraz warunki udostępniania i korzystania z systemu teleinformatycznego obsługującego Serwis eBOK ZAEL-ENERGO dalej zwany Serwis eBOK.

2. Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U.2020r. poz.344 z późn. zm.) bądź innego aktu prawnego wydanego w jego miejsce.

3. Wyrażenie zgody na postanowienia Regulaminu Serwisu eBOK jest równoznaczne z potwierdzeniem zapoznania się z treścią niniejszego Regulaminu oraz akceptacją jego warunków. Akceptacja postanowień Regulaminu nie wymaga zawierania odrębnej umowy.

4. Pojęcia użyte w Regulaminie oznaczają:

Prawo telekomunikacyjne – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U.2019r.poz.2460, z 2020r.poz.374,695,875 z późn. zm.) bądź inny akt prawny wydany w jego zastępstwie.

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.

Świadczenie usługi drogą elektroniczną – wykonanie usługi, które następuje przez wysłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego.

Środki komunikacji elektronicznej – rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość przy wykorzystaniu transmisji danych między systemami teleinformatycznymi, a w szczególności pocztę elektroniczną.

ZaEn - ZAEL-ENERGO spółka z ograniczoną odpowiedzialnością ul. Grabiszyńska 163/510, 53-439 Wrocław wpisana do KRS 0000230403, posiadająca NIP 8942824490,

Klient Indywidualny – konsument pobierający od ZaEn energię elektryczną na własny użytek w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym oraz w obiektach związanych z prowadzeniem gospodarstwa domowego, osoba fizyczna nieprowadząca działalności gospodarczej, która zawarła umowę dotyczącą dystrybucji lub sprzedaży energii elektrycznej lub umowę kompleksową dystrybucji i sprzedaży energii elektrycznej.

Klient Instytucjonalny – osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej albo osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą bądź inny podmiot prowadzący działalność gospodarczą, który zawarł umowę dotyczącą dystrybucji lub sprzedaży energii elektrycznej lub umowę kompleksową dystrybucji i sprzedaży energii elektrycznej z ZaEn.

Klient – Klient Indywidualny lub Klient Instytucjonalny.

Reprezentant Klienta – upoważniony przedstawiciel Klienta wskazany jako osoba uprawniona do korzystania z Serwisu eBOK.

Użytkownik – Klient lub Reprezentant Klienta zarejestrowany w Serwisie eBOK. Użytkownikiem eBOK może zostać każdy Klient lub Reprezentant Klienta, który zaakceptuje niniejszy Regulamin. Regulamin serwisu eBOK.

BOK – Biuro Obsługi Klienta Zael - Energo

Serwis eBOK – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne pod adresem www.zael.com.pl

Przeglądarka internetowa – program komputerowy umożliwiający przeglądanie dokumentów w standardzie HTML.

Login – nazwa umożliwiająca dostęp Klientowi do Serwisu eBOK.

Hasło – ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie logowania w Serwisie eBOK.

Umowa – dotyczącą dystrybucji lub sprzedaży energii elektrycznej lub umowę kompleksową dystrybucji i sprzedaży energii elektrycznej zawarta przez Klienta z Zael-Energo sp. z o.o.

§ 2 Rodzaje i zakres usług objętych Regulaminem

1. Aktualny i pełny zakres usług w ramach Serwisu eBOK oferowanych Klientowi zawarty jest w Instrukcji użytkownika, która stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu. Instrukcja użytkownika Serwisu eBOK jest dostępna w panelu pod hasłem Pomoc.

2. Zakres usług aktywnych dla użytkownika w zakresie jego uprawnień dostępny jest po zalogowaniu się do Serwisu eBOK.

3. Zakres funkcjonalny usług w ramach Serwisu eBOK może ulegać zmianom, na podstawie zmian w Instrukcji użytkownika.

4. Serwis eBOK dostępny jest dla Klienta lub Reprezentanta Klienta jako konto główne. ZaEn nie udziela dostępności do eBOK innym podmiotom.

§ 3 Warunki przystąpienia oraz rezygnacji z Serwisu eBOK

1. Warunkiem koniecznym skorzystania z usług oferowanych Klientowi za pomocą Serwisu eBOK jest akceptacja niniejszego Regulaminu.

2. Klient zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu.

3. Klient zakłada w Serwisie eBOK konto bezterminowo poprzez akceptację Regulaminu i zarejestrowanie w Serwisie eBOK.

4. W trakcie rejestracji Użytkownik wypełnia formularz zgłoszeniowy, w którym zobowiązany jest do podania swojego adresu elektronicznego (e-mail), na który będzie wysyłana korespondencja elektroniczna, m.in. związana z przypomnieniem hasła dostępu.

5. Formularz zgłoszeniowy jest weryfikowany przez ZaEn pod względem poprawności danych takich jak numer bilingowy Klienta oraz NIP/REGON lub PESEL.

6. Na podstawie poprawnie zweryfikowanego formularza zgłoszeniowego Użytkownikowi przyznany zostaje dostęp do Serwisu eBOK.

7. Aktywacja dostępu do Serwisu eBOK dla Klienta następuje w terminie do 5 dni roboczych od daty pierwszej rejestracji w Serwisie eBOK.

8. Akceptacja Regulaminu jest równoznaczna z wyrażeniem przez Klienta zgody na przesyłanie na konto Klienta w Serwisie eBOK lub na podany przez niego adres email zawiadomień związanych z wykonywaniem Umowy lub zmian do Umowy.

9. Klient może w każdej chwili zrezygnować z usług w ramach Serwisu eBOK poprzez złożenie dyspozycji odwołania w formie pisemnej na adres korespondencyjny lub za pomocą wiadomości e-mail wysłanej na adres bok@zael.com.pl, lub za pośrednictwem Serwisu eBOK Ciepło.

10. Rezygnacja, o której mowa w § 3 ust. 9, nie wiąże się z obciążeniem Klienta jakimikolwiek kosztami.

11. Rezygnacja, o której mowa w § 3 ust. 9, nie jest równoznaczna z rozwiązaniem umowy dystrybucji lub sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej dystrybucji i sprzedaży energii elektrycznej zawartej z ZaEn. Rezygnacja ta jest równoznaczna z wycofaniem zgody na efakturę.

12. W przypadku rozwiązania ostatniej Umowy zawartej z ZaEn Klient zachowuje przez okres kolejnych 12 miesięcy od daty rozwiązania Umowy dostęp do danych historycznych.

13. Serwis eBOK jest dostępny dla Klientów posiadających zawartą z ZaEn Umowę z zastrzeżeniem ust.12 oraz ust. 14 Regulaminu.



14. ZaEn zastrzega sobie prawo do:

- a) rezygnacji ze świadczenia usługi Serwisu eBOK, w przypadku upływu 12 miesięcy od daty rozwiązania Umowy,
- b) natychmiastowego zaprzestania świadczenia usługi Serwisu eBOK, w przypadkach:

- wykorzystywania Serwisu eBOK w sposób niezgodny z Regulaminem,
- wykorzystywania Serwisu eBOK w sposób niezgodny z przepisami prawa.

15. Powiadomienie przez ZaEn o rezygnacji świadczenia usługi Serwisu eBOK następuje przez pisemne oświadczenie ZaEn, wysłane środkami wskazanymi w umowie na adres wskazany przez Użytkownika.

16. Rezygnacja z Serwisu eBOK, o której mowa w § 3 ust. 14 skutkuje brakiem dostępu do Serwisu eBOK oraz jest równoznaczna z wycofaniem zgody na e-fakturę.

17. W przypadku zmiany Zarządcy Wspólnota Mieszkaniowa dodana do jego konta automatycznie rezygnuje z serwisu eBOK.

18. Zmiana Zarządcy, o której mowa w § 3 ust. 17 skutkuje brakiem dostępu do Serwisu eBOK oraz jest równoznaczna z wycofaniem zgody na e-fakturę.

21. Ponowny dostęp Wspólnoty Mieszkaniowej do Serwisu eBOK możliwy jest po dołączeniu do konta eBOK nowego Zarządcy, lub utworzeniu konta dla Wspólnoty Mieszkaniowej.

§ 4 Warunki korzystania z Serwisu eBOK

1. Serwis eBOK dostępny jest dla Użytkowników 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.

2. ZaEn zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do Serwisu eBOK lub ograniczenia funkcjonalności w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej, planowanej konserwacji. Jeżeli termin planowanej przerwy lub konserwacji będzie dłuższy niż 12 godzin, Klient zostanie o tym poinformowany poprzez odpowiedni komunikat zamieszczony na stronie www.zael.com.pl oraz w Serwisie eBOK.

3. Czasem właściwym dla Serwisu jest czas właściwy dla terytorium Polski.

4. Dostęp do Serwisu eBOK wymaga, w celu autoryzacji, podania przez Klienta Loginu oraz Hasła.

5. Klient zobowiązany jest zabezpieczyć Login oraz Hasło przed dostępem osób trzecich.

6. W celu zabezpieczenia Loginu i Hasła przed dostępem osób trzecich zaleca się Użytkownikowi zmianę Hasła co najmniej raz na 6 miesięcy.

7. Klient ma możliwość zmiany Hasła na inne w dowolnym momencie po zalogowaniu się w Serwisie eBOK.

8. Zmiana Loginu Klienta powoduje zablokowanie konta w Serwisie eBOK. Ponowna aktywacja dostępu do Serwisu eBOK następuje w terminie do 14 dni roboczych od daty zgłoszenia zmiany Loginu. O zmianie loginu Klient jest zobowiązany poinformować w formie pisemnej na adres korespondencyjny lub za pomocą wiadomości e-mail wysłanej na adres bok@zael.com.pl.

9. Klient ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do Serwisu eBOK przez osoby nie będące Użytkownikami, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie Loginu i Hasła Klienta, w przypadku gdy Klient nie dochował należytej ostrożności w zapewnieniu bezpieczeństwa tych danych.

10. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za dyspozycje realizowane za pomocą Serwisu eBOK przez Użytkownika.

11. Klient zobowiązany jest na bieżąco sprawdzać prawidłowość realizacji wykonania zleczonych dyspozycji, a w razie stwierdzenia nieprawidłowości zobowiązany jest do kontaktu z BOK zgodnie z postanowieniami § 5.

12. ZaEn nie kontroluje środowiska komputerowego Użytkownika, zaleca jednak, aby osoby te upewniły się, korzystając z Serwisu eBOK, czy ich środowisko komputerowe jest bezpieczne. ZaEn nie ponosi odpowiedzialności za działania

jakichkolwiek programów destrukcyjnych (np. wirusów) w stacji roboczej Użytkownika.

13. Klient zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz zakazu dostarczania przez lub do systemów teleinformatycznych ZaEn treści:

a) powodujących zachwianie pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych ZaEn lub innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu usług drogą elektroniczną, b) naruszających dobra osób trzecich, zasady współżycia społecznego lub niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

14. Usługi związane z korzystaniem z faktur w formie elektronicznej są świadczone po wyrażeniu przez Klienta zgody na e-fakturę, zgodnie z Zasadami wystawiania i przesyłania faktur VAT oraz korekt faktur VAT w formie elektronicznej (e-faktur).

15. Faktury za usługi dodatkowe wystawione na podstawie Cennika Usług Dodatkowych np. za ponowne uruchomienie/wstrzymanie dostawy energii elektrycznej na wniosek odbiorcy, będą dostarczane tylko w formie papierowej.

16. Wszelkie operacje wykonywane przez Użytkownika zalogowanego w eBOK zapisywane są w rejestrze operacji.

17. Dyspozycja złożona przez Użytkownika za pośrednictwem eBOK jest ostatecznym wyrażeniem woli Klienta, chyba że zapisy lub komunikaty zawarte w eBOK poinformują o konieczności potwierdzenia dyspozycji na piśmie.

§ 5 Reklamacje

1. Klient ma prawo do składania reklamacji dotyczących dostępu oraz funkcjonowania Serwisu eBOK.

2. Reklamacje dotyczące Serwisu eBOK mogą być składane za pośrednictwem Serwisu eBOK lub na adres BOK e-mail bok@zael.com.pl

3. Reklamacja powinna zawierać szczegółowy opis zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji. Do reklamacji, w miarę możliwości, powinny być dołączone kopie dokumentów służących do potwierdzenia zasadności reklamacji.

4. Rozpatrzenie reklamacji związanych ze świadczeniem usługi Serwisu eBOK nastąpi w terminie do 14 dni od dnia zgłoszenia.

§ 6 Ochrona danych osobowych

Klauzula informacyjna dotycząca ochrony danych osobowych przetwarzanych przez ZaEn stanowi załącznik do podpisanej Umowy.

§ 7 Postanowienia końcowe

1. W przypadku zmiany treści Regulaminu eBOK zamieści na stronie Serwisu eBOK jego tekst oraz poinformuje Klientów o tym pod wskazany adres e-mail. W przypadku braku zgody Klienta na zmianę treści Regulaminu Klient ma prawo do rezygnacji z usługi. Rezygnacja z usługi następuje na podstawie § 3 ust. 9 z zastrzeżeniem postanowień § 3 ust. 11.

2. Regulamin Serwisu eBOK jest dostępny na stronie internetowej www.zael.com.pl w Serwisie eBOK.

3. W przypadkach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają postanowienia aktów normatywnych, w tym w szczególności odpowiednio:

- a) Kodeks cywilny,
- b) Prawo Energetyczne.

Regulamin obowiązuje od 01.01.2022