

PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o.

Region Dolnośląski

Region Wielkopolski

Region Górnśląski

Regulamin usługi udostępniania obrazów faktur VAT i innych dokumentów w formie elektronicznej

z dnia 9 września 2014 r.

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin określa zasady udostępniania Klientom przez PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. Region Dolnośląski, Wielkopolski i Górnśląski obrazu faktur VAT i innych dokumentów w formie elektronicznej.
2. Usługę określoną w niniejszym Regulaminie świadczy spółka PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o., wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000488778, o kapitale zakładowym w wysokości 600 050 000,00 zł , NIP: 527-270-60-82.
3. Obrazy faktur VAT udostępniane w ramach Usługi nie stanowią faktur elektronicznych w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług (Dz. U. Z 2011r. nr 177, poz. 1054, z późn. zm.).
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01 sierpnia 2014.
5. PGNiG Obrót Detaliczny Sp. z o.o. zastrzega sobie możliwość zmiany niniejszego Regulaminu, w tym zaprzestania świadczenia usługi udostępniania obrazu faktur VAT i innych dokumentów w formie elektronicznej. O zmianie Regulaminu lub zaprzestaniu świadczenia usługi PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. powiadomi za pośrednictwem wiadomości elektronicznej dostarczonej na wskazany przez Klienta adres e-mail i strony internetowej pod adresem <http://ebok.pgnig.pl>.
6. W kwestiach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają postanowienia polskiego prawa, umowy dostarczania paliwa gazowego zawartej pomiędzy PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. a Klientem, a także postanowienia innych regulaminów, które mogą być publikowane przez PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. za pośrednictwem strony internetowej pod adresem <http://pgnig.pl>

II. DEFINICJE

1. **„BOK”** - Biuro Obsługi Klienta PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o.
2. **„Dokumenty”** - dokumenty dostarczane Klientom przez PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o., inne niż faktura VAT, w szczególności: wezwania do zapłaty, zawiadomienia, zmiany w taryfie dla paliw gazowych, zmiany Ogólnych Warunkach Umowy, zmiany warunków umowy, ulotki informacyjne i inne.
3. **„eBOK”** - funkcjonalność udostępniana przez PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. za pośrednictwem strony internetowej pod adresem ebok.pgnig.pl zapewniająca Odbiorcom m.in. dostęp do obrazu wystawionych przez PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. z tytułu dostarczania paliwa gazowego faktur VAT w formie elektronicznej w formacie PDF.
4. **„Faktura”** - faktura VAT w rozumieniu przepisów ustawy o podatku od towarów i usług, w tym faktura wstępna i faktura rozliczeniowa, faktura proforma, prognoza proforma, a także duplikat faktury VAT lub korekta faktury VAT, wystawiane przez PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. na rzecz Odbiorców z tytułu dostarczania paliwa gazowego.
5. **„Hasło i Login”** - zestaw znaków służący uwierzytelnieniu Odbiorcy chcącego uzyskać dostęp do Konta Klienta.
6. **„Klient” lub „Odbiorca”** - osoba będąca konsumentem lub niekonsumentem w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego, która zawarła z PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. umowę dostarczania paliwa gazowego.
7. **„Konto Klienta”** - indywidualne konto Klienta udostępnione w ramach systemu eBOK, do którego ma dostęp tylko ten Klient. Konto Klienta zawiera m.in. przypisane do danego Klienta dane i informacje dotyczące rozliczeń i umów zawartych pomiędzy Klientem a PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o.
8. **„Okres rozliczeniowy”** - przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia dostarczania paliwa gazowego.
9. **„Regulamin”** - niniejszy Regulamin.
10. **„Umowa”** - umowa dostarczania paliwa gazowego, zawarta pomiędzy PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o., a Klientem.
11. **„Usługa”** - określona niniejszym Regulaminem usługa polegająca na udostępnianiu Odbiorcom przez PGNiG Obrót Detaliczny Sp. z o.o. obrazu faktur VAT i Dokumentów w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej i/lub strony internetowej pod adresem <http://ebok.pgnig.pl>.

III. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI

1. Usługa polega na udostępnianiu Klientom przez PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. obrazu Faktur i Dokumentów w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej i/lub strony internetowej pod adresem <http://ebok.pgnig.pl>.

2. Rozpoczęcie korzystania z Usługi wymaga wyrażenia przez Klienta zgody na udostępnianie mu obrazu Faktur i Dokumentów w formie elektronicznej, zaakceptowania przez Klienta Regulaminu, oraz podania przez Klienta poprawnego adresu e-mail, na który będą wysyłane powiadomienia wraz z w/w dokumentami.
3. Zgoda Klienta na udostępnianie obrazu Faktur i Dokumentów w formie elektronicznej może być wyrażona pisemnie bądź w formie elektronicznej, według wzoru oświadczenia o wyrażeniu zgody na otrzymywanie obrazu Faktur i Dokumentów w formie elektronicznej udostępnianego przez PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. za pośrednictwem strony internetowej pod adresem <http://ebok.pgnig.pl>.
4. Zgoda Klienta może być wyrażona w formie elektronicznej za pośrednictwem Konta Klienta w serwisie eBOK. Pisemne oświadczenie o wyrażeniu przez Klienta zgody powinno zostać złożone przez osobę uprawnioną do składania oświadczeń w imieniu Klienta i dostarczone do BOK.
5. Wyrażenie przez Klienta zgody na udostępnianie obrazu Faktur i Dokumentów w formie elektronicznej oraz zaakceptowanie Regulaminu jest równoznaczne z rezygnacją z otrzymywania Faktur i Dokumentów w formie papierowej w okresie korzystania z Usługi.
6. PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. rozpocznie świadczenie Usługi niezwłocznie po prawidłowym wyrażeniu i dostarczeniu przez Klienta zgody na udostępnianie mu obrazu Faktur i Dokumentów w formie elektronicznej, zgodnie z postanowieniami ust. 2 Regulaminu. Faktury i Dokumenty wysłane do Klienta w formie papierowej przed rozpoczęciem świadczenia Usługi nie będą ponownie wysyłane do Klienta w formie elektronicznej.
7. Zaprzestanie korzystania z Usługi i cofnięcie zgody na udostępnianie obrazu Faktur i Dokumentów w formie elektronicznej wymaga złożenia przez Klienta oświadczenia o rezygnacji z otrzymywania obrazu Faktur i Dokumentów w formie elektronicznej. Powyższe oświadczenie może być złożone według wzoru udostępnianego przez PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. za pośrednictwem strony internetowej pod adresem <http://ebok.pgnig.pl>.
8. Oświadczenie o rezygnacji z otrzymywania obrazu Faktur i Dokumentów w formie elektronicznej powinno zostać złożone przez osobę uprawnioną do składania oświadczeń w imieniu Klienta, na piśmie i dostarczone do BOK lub w formie elektronicznej za pośrednictwem serwisu eBOK.
9. PGNiG Obrót Detaliczny Sp. z o.o. zakończy świadczenie Usługi w terminie do 14 dni od otrzymania oświadczenia o rezygnacji z otrzymywania obrazu Faktur i Dokumentów w formie elektronicznej. Po zakończeniu świadczenia Usługi, Faktury i Dokumenty będą dostarczane Klientowi w formie papierowej.
10. Z tytułu świadczenia Usługi PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. nie pobiera od Klientów dodatkowych opłat.
11. Dostęp do obrazu Faktur i Dokumentów udostępnianych w formie elektronicznej za pośrednictwem serwisu eBOK będzie zabezpieczony indywidualnym loginem i hasłem klienta.
12. PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za skutki ujawnienia przez Klienta hasła do Konta Klienta w systemie eBOK osobom nieuprawnionym ani za następstwa niestosowania się przez Klienta do innych zasad bezpieczeństwa wprowadzonych przez PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o.

13. Umieszczenie przez PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. obrazu Faktury lub Dokumentów w formie elektronicznej na Koncie Klienta w systemie eBOK oraz powiadomienie Klienta, za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany przez Klienta adres, o udostępnieniu obrazu Faktury lub Dokumentów w formie elektronicznej, jest dla potrzeb realizacji Umowy równoznaczne z dostarczeniem (doręczeniem) Klientowi Faktury lub Dokumentów.
14. Powiadomienie o udostępnieniu obrazu Faktury lub Dokumentów w formie elektronicznej wysyłane będzie pocztą elektroniczną na adres e-mail wskazany przez Klienta, w terminie 1 dnia od dnia umieszczenia obrazu Faktury lub Dokumentów w formie elektronicznej na Koncie Klienta w systemie eBOK. W przypadku nieodczytania wiadomości, PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. uprawniony jest do przesyłania Klientowi kolejnych powiadomień.
15. Za chwilę wysłania Faktury i Dokumentów Klientowi uznaje się - dla potrzeb realizacji Umowy - chwilę wysłania z systemów informatycznych PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. do Klienta wiadomości e-mail z powiadomieniem o udostępnieniu obrazu Faktury i Dokumentów w formie elektronicznej.
16. Zasady dokonywania płatności przez Klienta z tytułu dostarczania paliwa gazowego określone są każdorazowo dla danego Klienta w Umowie.
17. Klient zobowiązuje się do utrzymywania aktywnego adresu e-mail, o którym mowa w ust. 13 powyżej. W przypadku zmiany adresu, na który powinny być wysyłane powiadomienia o udostępnieniu obrazu Faktur i Dokumentów w formie elektronicznej, Klient zobowiązany jest dokonać zmiany odpowiednich danych na Koncie Klienta. PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za skutki niepoinformowania go przez Odbiorcę o zmianie adresu e-mail.
18. Obrazy Faktur i Dokumentów w formie elektronicznej przechowywane będą na Koncie Klienta systemu eBOK przez okres 6 lat, po czym mogą być z Konta Klienta usuwane.
19. PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. może przysyłać Klientowi, za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany przez Klienta adres, dodatkową informację o zbliżającym się terminie płatności należności wynikającej z obrazu Faktury w formie elektronicznej, jak również o opóźnieniach w płatnościach.
20. PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. jest uprawniony do udostępniania Klientom, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub Konta Klienta systemu eBOK, innych niż obrazy Faktur, dokumentów i materiałów informacyjne dotyczące dostarczania paliwa gazowego, Umowy lub prowadzonej przez PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. działalności, a w szczególności materiałów i dokumentów wskazanych w oświadczeniu Klienta o wyrażeniu zgody na udostępnianie mu obrazu Faktur w formie elektronicznej.
21. Klient może zażądać dostarczenia mu Faktury za dowolny Okres rozliczeniowy do 6 lat wstecz, w formie papierowej, poprzez jej wysłanie na adres korespondencyjny Klienta. W tym celu powinien skontaktować się z obsługą Klienta PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o.
22. W trakcie korzystania z Usługi, Klient zobowiązany jest do powstrzymywania się od dostarczania treści o charakterze bezprawnym oraz działań mogących negatywnie wpłynąć na stabilność systemów informatycznych, a także na jakość usług świadczonych przez PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o.

23. W wypadku wystąpienia usterki w prawidłowym działaniu systemów informatycznych PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o., za pośrednictwem których udostępniane są Klientom obrazy Faktur i Dokumentów w formie elektronicznej, lub też wystąpienia innych przeszkód uniemożliwiających lub utrudniających udostępnienie obrazu Faktur i Dokumentów w formie elektronicznej, PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. zobowiązuje się do podjęcia działań mających na celu usunięcie przeszkód i wznowienie świadczenia Usługi. PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do dostarczania Faktur i Dokumentów w formie papierowej, w przypadku wystąpienia przeszkód uniemożliwiających lub utrudniających udostępnienie obrazu Faktur i Dokumentów w formie elektronicznej.
24. Informacje na temat wymagań technicznych niezbędnych do korzystania z Usługi udostępniane są przez PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. za pośrednictwem strony internetowej pod adresem <http://ebok.pgnig.pl>.
25. PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. zastrzega sobie możliwość zmiany formatu plików, w jakim udostępniane będą obrazy Faktur i Dokumentów w formie elektronicznej, sposobu przesyłania dokumentów drogą elektroniczną oraz wprowadzania innych zmian technicznych w funkcjonowaniu Usługi.
26. PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe funkcjonowanie Usługi wynikające z przyczyn leżących poza systemami informatycznymi PGNiG Obrót Detaliczny Sp. z o.o., w szczególności w wyniku niespełnienia przez sprzęt informatyczny Klienta minimalnych wymagań technicznych określonych przez PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. lub brak odpowiedniego dostępu do Internetu.
27. W przypadku rozwiązania Umowy, Klient traci możliwość korzystania z Usługi w terminie do 14 dni od dnia rozwiązania Umowy.
28. Po zakończeniu świadczenia Usługi, Klient będzie miał na Koncie Klienta w serwisie eBOK możliwość podglądu wcześniejszych obrazów Faktur i Dokumentów w formie elektronicznej, przez okres wskazany w § 3 pkt 18.

IV. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Reklamacje dotyczące Usługi winny być dokonywane za pośrednictwem strony internetowej pod adresem <http://pgnig.pl>, <http://ebok.pgnig.pl>., telefonicznie lub w BOK.
2. W zgłoszeniu reklamacji należy wskazać dane (imię, nazwisko, adres do korespondencji oraz adres poczty elektronicznej) osoby zgłaszającej reklamację, nazwę lub numer Klienta, a także przedstawić opis zdarzenia będącego przyczyną reklamacji.
3. Reklamacje będą rozpatrywane nie później niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia reklamacji.
4. O rozstrzygnięciu reklamacji PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. powiadomi Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej lub listownie.

V. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych podanych przez Klienta jest PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Jana Kazimierza 3, 01-248 Warszawa.
2. Dane osobowe zbierane są w celu świadczenia usługi udostępniania obrazów faktur VAT i innych dokumentów w formie elektronicznej, w szczególności w celu usprawnienia procesu realizacji Umowy. Dane mogą zostać udostępnione innym podmiotom, o ile będzie to niezbędne do realizacji powyższego celu. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do korzystania z usługi.
3. Klient ma prawo dostępu do treści podanych danych osobowych oraz prawo do ich poprawiania.