

PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o.

Region Dolnośląski
Region Górnśląski
Region Wielkopolski

Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK)

z dnia 01 sierpnia 2014r

Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2013 r , poz. 1422) PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. Region Dolnośląski, Region Wielkopolski oraz Region Górnśląski, zwane dalej „Regionami” ustalają 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. POSTANOWIENIA 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 zawartej z jednym z wymienionych Regionów PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. umowy kompleksowej;
 - **Użytkownik** - Klient albo reprezentant Klienta instytucjonalnego lub upoważniony przedstawiciel Klienta zarejestrowanego w eBOK;
 - **Nr Klienta** - numer widniejący na każdej fakturze za gaz w polu „Nr klienta” lub „Nabywca”;
 - **Hasło** - ciąg znaków zabezpieczający przed nieuprawnionym dostępem do eBOK, podawany przez Użytkownika w procesie rejestracji w eBOK (może zostać w późniejszym czasie zmodyfikowany). Uwaga! System rozróżnia małe i wielkie litery oraz polskie znaki.
 - **Administrator** - PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. Region Dolnośląski we Wrocławiu ul. Gazowa 3, 50-513 Wrocław.
2. eBOK jest własnością PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. w Warszawie ul. Jana Kazimierza 3.
3. Użytkownikiem eBOK może zostać każdy Klient wskazanych Regionów PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. po dokonaniu rejestracji w eBOK.
4. Korzystanie z usług eBOK jest bezpłatne.
5. Do poprawnego działania eBOK wymagana jest przeglądarka internetowa kompatybilna ze standardem HTML 4.0 lub nowszym akceptująca pliki cookies.
6. *Administratorem danych osobowych podanych przez Użytkownika jest PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Jana Kazimierza 3, 01-248 Warszawa. Dane osobowe zbierane są w celu świadczenia usługi e-BOK. 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 e-BOK. Użytkownik ma prawo dostępu do treści podanych danych osobowych oraz prawo do ich poprawiania.

7. Regulamin korzystania z eBOK jest dostępny na stronie internetowej <http://ebok.pgnig.pl> oraz w siedzibie Administratora. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania.

II. USŁUGI OFEROWANE ZA POŚREDNICTWEM eBOK

1. W ramach eBOK Użytkownik ma możliwość:
 - Uzyskania informacji związanych z aktualnymi i archiwalnymi rozliczeniami zgodnie z realizacją Umowy Kompleksowej Dostarczania Paliwa Gazowego;
 - Sprawdzania i podawania odczytów liczników gazowych (podając stan gazomierza należy wprowadzić tylko cyfry widoczne w czarnym polu na rejestratorze gazomierza, bez cyfr po przecinku). Podanie odczytu nie jest równoznaczne z wystawieniem faktury, gdyż są one wystawiane zgodnie z cyklem rozliczeniowym;
 - Zmiany danych takich jak: adres do korespondencji, adres e-mail, numer telefonu i numer faksu;
 - Dostęp do innych aplikacji przydatnych dla Klienta PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o.;
 - Przekazania reklamacji, uwag, wniosków (poprzez formularz kontaktowy);
 - Dokonania płatności w trybie bezgotówkowym za wskazane faktury itp.;
 - Przekazywania dyspozycji - np. zwrotu nadpłaty,
 - Otrzymywania powiadomień poprzez SMS lub e-mail z informacjami na temat bieżących rozliczeń oraz zmian w ofercie.
 - Złożenia oświadczenia o włączeniu lub wyłączeniu usługi Eko-faktura.
2. PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. ma prawo w każdym czasie modyfikować usługi dostępne w eBOK.
3. Szczegółowy wykaz i zakres usług dostępnych za pośrednictwem eBOK opisany jest w „Instrukcji dla użytkownika systemu eBOK” dostępnej na stronie <http://ebok.pgnig.pl>

III. REJESTRACJA

1. Rejestracja Użytkownika:
 - Zarejestrowanie użytkownika w eBOK może nastąpić drogą internetową lub osobiście w Biurach Obsługi Klienta.
 - Użytkownik wypełnia elektroniczny formularz rejestracyjny umieszczony na stronie <http://ebok.pgnig.pl>, lub formularz papierowy otrzymany w Biurze Obsługi Klienta.
 - 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.
 - Adres e-mail podany przez użytkownika przy rejestracji może nie być widoczny po pierwszym zalogowaniu się do eBOK. Adres ten pojawi się w eBOK w terminie do 2 dni roboczych.
2. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć swój login oraz hasło przed dostępem osób niepowołanych. 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 z listy użytkowników eBOK na każde jego żądanie zgłoszone korespondencyjnie lub mailowo 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.
6. Środki pieniężne przekazane za pośrednictwem funkcji płatności bezgotówkowych dostępnych w eBOK będą przekazywane na konta PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. w terminie do 2 dni roboczych. Rozliczenia z klientem dokonywane są na podstawie daty wpływu środków na te konta, a nie daty wykonania płatności.
7. Użytkownicy korzystający z eBOK mogą otrzymywać powiadomienia SMS/Email w związku z niezapłaconymi fakturami lub notami odsetkowymi, których termin płatności upłynął.
8. W ramach promocji eBOK mogą być organizowane konkursy, których odrębne Regulaminy będą dostępne na stronach internetowych PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. oraz w Biurach Obsługi Klienta. Uczestnictwo w tych konkursach warunkowane będzie wyrażeniem przez użytkownika odrębnej zgody na uczestnictwo w danym konkursie (poprzez akceptację Regulaminu danego konkursu).

V. REKLAMACJE

1. Użytkownicy są uprawnieni do składania reklamacji dotyczących działania eBOK. Reklamacje powinny być kierowane do Administratora w formie pisemnej na adres ebok.doog@pgnig.pl, poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny w eBOK lub ustnej poprzez Contact Center PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. pod numerem telefonu 801301801 (dla telefonów stacjonarnych) i 323030716 (dla telefonów komórkowych).
2. Reklamujący zobowiązany jest przytoczyć wszystkie okoliczności faktyczne bądź prawne uzasadniające reklamację pod rygorem ich pominięcia w toku dalszego postępowania.
3. PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od daty ich wpływu.
4. Przy rozpatrywaniu reklamacji PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. opiera się na przepisach niniejszego Regulaminu oraz przepisach prawa. Po rozpatrzeniu reklamacji PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. powiadamia pisemnie lub mailowo Użytkownika o sposobie jej rozpatrzenia.

VI. ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Za prawidłowe działanie eBOK odpowiada PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. Region Dolnośląski we Wrocławiu, ul. Gazowa 3, 50-513 Wrocław.

2. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu w systemie eBOK ma możliwość kontaktu z Administratorem i wysłania do niego zgłoszenia w formie e-mail ebok.doog@pgnig.pl lub telefonicznej poprzez Contact Center PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. pod numerem telefonu 801 301 801 (dla telefonów stacjonarnych) i 32 303 07 16 (dla telefonów komórkowych).
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.
7. Informacje uzyskane za pośrednictwem eBOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. postanowień umowy kompleksowej w szczególności błędnych rozliczeń. PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem eBOK.