

## REGULAMIN ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA EBOK

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
  - a. eBOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta;
  - b. Aktywacja konta Klienta - rejestracja indywidualnego konta Klienta w serwisie eBok, polegająca na przypisaniu hasła (podanego przez Klienta) do numeru Klienta widniejącego na fakturze będącego jednocześnie loginem do eBOK.
  - c. Klient indywidualny - osoba fizyczna, w tym także prowadząca działalność gospodarczą (przedsiębiorca), będąca stroną zawartej z ZEUP S.A. umowy sprzedaży energii elektrycznej, umowy dystrybucyjnej lub umowy kompleksowej;
  - d. Klient instytucjonalny - osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej będąca stroną zawartej z ZEUP S.A. umowy sprzedaży energii elektrycznej, umowy dystrybucyjnej lub umowy kompleksowej;
  - e. Użytkownik Klient albo reprezentant Klienta instytucjonalnego lub upoważniony przedstawiciel Klienta, zarejestrowany w eBOK;
  - f. Login - 7 cyfrowy kod Klienta (podany w prawym górnym rogu na fakturze - oznaczony jako numer Klienta)
  - g. Hasło - ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie pierwszego logowania w serwisie eBOK. Jest to alfanumeryczny ciąg znaków służących do identyfikacji Użytkownika w czasie logowania w eBOK. Hasło składa się z minimum 3 i maksimum 40 znaków alfanumerycznych (cyfr i liter). Nie może zawierać polskich znaków (ę, ą, ł, itp.). Uwaga! System rozróżnia małe i wielkie litery;
  - h. eBOK jest własnością ZEUP S.A z siedzibą w Ząbkach, ul. Radzymińska 326, 05-091;
  - i. Administrator - ZEUP S.A.
2. Administratorem danych osobowych jest ZEUP S.A z siedzibą w Ząbkach, ul. Radzymińska 326, 05-091; Zebrane dane przetwarzane będą w celu świadczenia usługi eBOK oraz mogą zostać udostępnione innym podmiotom o ile będzie to niezbędne do realizacji ww. celu. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak jest niezbędne do korzystania z usługi eBOK. Każdy użytkownik ma prawo dostępu do treści danych osobowych oraz prawo do ich poprawiania.

3. Funkcjonowanie eBOK nadzoruje Administrator.
4. Użytkownikiem eBOK może zostać każdy Klient ZEUP S.A. po dokonaniu rejestracji w eBOK.
5. Użytkowanie eBOK jest bezpłatne.
6. Do poprawnego działania eBOK wymagana jest przeglądarka internetowa kompatybilna ze standardem HTML 4.0 lub nowszym akceptująca pliki cookies.
7. Regulamin korzystania z eBOK jest dostępny w siedzibie Administratora.

### **Rejestracja:**

8. Rejestracja Klienta indywidualnego/instytucjonalnego:
  - a. zarejestrowanie Klienta może nastąpić tylko drogą internetową,
  - b. Klient wypełnia formularz umieszczony na stronie eBOK do zarejestrowania konta
  - c. unikalność loginu Użytkownika jest sprawdzana automatycznie, w przypadku błędu następuje powrót do formularza,
  - d. na konto osoby wypełniającej formularz automatycznie jest wysyłany e-mail z informacją o rejestracji i prośbą o potwierdzenie za pomocą kliknięcia w odpowiedni link,
  - e. kliknięcie przez użytkownika w link z potwierdzeniem oznacza pełną rejestrację Użytkownika.
9. Każdorazowo przed procesem logowania jest dostępny aktualny regulamin eBOK. Każdorazowe zalogowanie się Klienta w eBOK oznacza wyrażenie zgody na aktualne brzmienie Regulaminu, dostępnego w miejscach, o których mowa w pkt. 7 powyżej.
10. Administrator zastrzega sobie możliwość weryfikacji dokumentów potwierdzających dane objęte składanym oświadczeniem, w tym umocowania osoby składającej owe oświadczenie.
  11. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć login oraz hasło przed dostępem osób niepowołanych. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do eBOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie login-u i hasła Użytkownika.
12. Po zalogowaniu do eBOK w dowolnym momencie Użytkownik ma możliwość zmiany hasła na inne.



13. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Klienta z listy użytkowników eBOK na każde jego żądanie zgłoszone pisemnie na adres Administratora.
14. W przypadku rozwiązania umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej niezwłocznie zablokowany zostanie dostęp do konta Klienta.

### **Korzystanie z usług eBOK:**

15. eBOK jest dostępny dla Klientów przez 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.
16. Administrator może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować usługi dostępne w eBOK, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe usługi.
17. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania eBOK.
18. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta Klienta w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
19. 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 lub przepisami.

### **Zakres odpowiedzialności:**

20. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu (na przykład w momencie rejestracji, logowania) zobowiązany jest do kontaktu z Administratorem.
21. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za dyspozycje zrealizowane za pomocą eBOK.
22. Za prawidłowe działanie eBOK odpowiada Administrator.
23. Zabronione jest przekazywanie loginu i hasła osobom trzecim, w sytuacji gdy osoby trzecie dane prezentowane na eBOK chcą wykorzystać w celach komercyjnych. W przypadku stwierdzenia takiego faktu Administrator zastrzega sobie prawo do zablokowania konta.

24. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu Użytkownika oraz hasła przyporządkowanego do loginu przez osoby trzecie.
25. Informacje uzyskane za pośrednictwem eBOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez ZEUP S.A. postanowień umowy sprzedaży energii elektrycznej, umowy dystrybucyjnej lub umowy kompleksowej, w szczególności błędnych rozliczeń. ZEUP S.A. nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem eBOK.

#### **Wymagania systemowe:**

26. Wymagania przeglądarki internetowej:
  - o - Internet Explorer w wersji 6.0 lub wyższej,
  - o - FireFox - w wersji 3 lub wyższej,
  - o - Google Chrome,
  - o - Opera - w wersji 9 lub wyższej.
27. Inne wymagania systemowe:
  - o - Adobe Acrobat Reader w wersji 8 lub wyższej,
  - o - Flash Player w wersji 9 lub wyższej,
  - o - Włączona obsługa JavaScript,
  - o - Włączona obsługa Cookies.