

Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK)

Hermes Energy Group S.A.

Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204) ustala się regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną. Postanowienia niniejszego regulaminu Elektronicznego Biura Obsługi Klienta, (dalej: „Regulamin”) określają zakres, zasady i rodzaj świadczenia usług drogą elektroniczną przez spółkę pod firmą Hermes Energy Group S.A. oraz warunki udostępniania i korzystania z systemu teleinformatycznego obsługującego eBOK.

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Użytkownik jest zobowiązany do zapoznania się z Regulaminem przed rozpoczęciem korzystania z usługi eBOK.
2. Akceptacja warunków Regulaminu jest równoznaczna z wyrażeniem zgody na zapisy Regulaminu eBOK i nie wymaga zawarcia odrębnej umowy.
3. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej www.heg.com.pl oraz w siedzibie Administratora.
4. Użytkownikiem eBOK może zostać każdy Klient po dokonaniu rejestracji w eBOK.
5. Korzystanie z eBOK jest bezpłatne.

§ 2

Definicje pojęć użytych w Regulaminie

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - a. eBOK – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta;
 - b. Administrator – spółka pod firmą Hermes Energy Group S.A., z siedzibą w Warszawie (02-566) przy ulicy Puławskiej 2, wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000507501, NIP 7010417053, o kapitale zakładowym w wysokości 4.000.026 zł, opłaconym w całości;
 - c. Klient:
 - (i) osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, będąca konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. nr 16, poz.93 z późn. zm.) Kodeks Cywilny, która zawarła z Administratorem Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
 - (ii) przedsiębiorca - osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność prawną, posiadająca siedzibę na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową, która zawarła z Organizatorem Umowę;

- d. Umowa - kompleksowa umowa dostawy i sprzedaży paliwa gazowego, zawarta pomiędzy Klientem, a Administratorem, na podstawie której Administrator świadczy kompleksowe usługi dostawy i sprzedaży paliwa gazowego;
- e. Użytkownik – Klient lub przedstawiciel Klienta wskazany jako osoba uprawniona do korzystania z eBOK, zarejestrowany w eBOK;
- f. Numer Klienta (Login) – indywidualny numer widniejący na każdej fakturze wystawionej przez Administratora z tytułu dostawy i sprzedaży paliwa gazowego, w polu z danymi Klienta;
- g. Hasło – ciąg znaków podawany przez Użytkownika w procesie rejestracji w eBOK, którego celem jest zabezpieczenie przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich. Hasło może zostać w późniejszym czasie zmienione. Hasło składa się z minimum 8 i maksimum 40 znaków alfanumerycznych (cyfr i liter). Nie może zawierać polskich znaków (ę, ą, ł, itp.). System rozróżnia małe i wielkie litery;
- h. Zgłoszenie – wiadomość przesłana przez Użytkownika będąca wnioskiem, reklamacją lub podanym odczytem gazomierza.

§ 3

Rejestracja

1. Rejestracja Użytkownika następuje wyłącznie drogą elektroniczną i jest wymagana przed pierwszym zalogowaniem się do eBOK. Następuje poprzez wypełnienie przez Użytkownika formularza dostępnego na stronie internetowej www.ebok.heg.pl, w zakładce menu, w polu „Zaloguj się”.
2. Loginem jest Numer Klienta, którego poprawność jest sprawdzana automatycznie.
3. Hasło Klienta ustala Użytkownik.
4. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć Login oraz Hasło przed dostępem osób nieupoważnionych.
5. Każdorazowe zalogowanie się Użytkownika w eBOK oznacza wyrażenie zgody na aktualne brzmienie Regulaminu, dostępnego w miejscach, o których mowa w § 1 pkt. 3.

§ 4

Korzystanie z usługi eBOK

1. Administrator świadczy usługę eBOK na rzecz Użytkownika w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie.
2. Administrator świadczy usługę eBOK całodobowo, przy czym zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia planowanej przerwy lub okresowej konserwacji.
3. Czasem właściwym dla eBOK jest czas właściwy dla terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
4. W ramach eBOK Użytkownik może:
 - a. Uzyskać informacje związane z bieżącymi i archiwalnymi rozliczeniami wynikającymi z zawartej Umowy;
 - b. Uzyskać dostęp do wystawionych faktur w formie elektronicznej;
 - c. Zmienić dane kontaktowe, takie jak adres do korespondencji, adres e-mail, numer telefonu;
 - d. Przekazać Zgłoszenia poprzez formularz kontaktowy;
 - e. Uruchomić lub wyłączyć usługi powiadomień w formie elektronicznej (adres e-mail), dotyczących wystawienia nowych faktur lub statusu przekazanych Zgłoszeń.

5. Wyrażenie zgody na przesyłanie faktur lub innych dokumentów księgowych jedynie w formie elektronicznej, jest równoznaczne z zaprzestaniem przesyłania powyższych dokumentów w formie papierowej. Jednocześnie Administrator zastrzega sobie prawo wysłania ww. dokumentów w formie papierowej, na wskazany przez Użytkownika adres korespondencyjny, w przypadku, gdy przeszkody prawne, formalne lub techniczne uniemożliwią skuteczne ich wystawienie w formie elektronicznej.
6. W przypadku cofnięcia zgody przez Użytkownika na przesyłanie faktur lub innych dokumentów księgowych w formie elektronicznej, Administrator będzie wysyłał ww. dokumenty w formie papierowej, na wskazany przez Użytkownika adres do korespondencji.
7. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta Klienta w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa.
8. Administrator ma prawo zablokować realizację składanej za pośrednictwem eBOK dyspozycji w przypadku, gdy zaistnieje uzasadniona wątpliwość, co do jej autentyczności lub zgodności ze stanem faktycznym lub prawnym.
9. Klient zobowiązany jest na bieżąco sprawdzać prawidłowość realizacji Zgłoszeń, a w razie stwierdzenia nieprawidłowości zobowiązany jest do kontaktu z Administratorem.
10. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu jak i zasad funkcjonowania eBOK w dowolnym terminie.
11. Rezygnacja z usługi eBOK nie stanowi rozwiązania Umowy.
12. Pomimo rozwiązania Umowy Klient zachowuje dostęp do danych historycznych, czyli do daty rozwiązania Umowy.

§ 5

Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych jest Administrator. Dane osobowe Użytkowników są przetwarzane zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. z 2016 r. poz. 922).
2. Zebrane dane przetwarzane będą w celu świadczenia usługi eBOK oraz mogą zostać udostępnione innym podmiotom, o ile będzie to niezbędne do realizacji powyższego celu. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak jest niezbędne do korzystania z usługi eBOK. Użytkownik ma prawo dostępu do swoich danych osobowych, ich zmiany, poprawiania i kontroli, jak również do wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania, a także żądania usunięcia tych danych.
3. Zakres przetwarzania danych osobowych przekazywanych Administratorowi obejmuje:
 - a. Nazwiska i imiona;
 - b. Adresy zamieszkania;
 - c. Telefony kontaktowe;
 - d. Adresy poczty elektronicznej;
 - e. Numery PESEL;
 - f. Numery NIP.
4. Poprzez przetwarzanie danych rozumie się jakiegokolwiek operacje wykonywane na danych osobowych, takie jak zbieranie, utrwalanie, przechowywanie, opracowywanie, zmienianie, udostępnianie i usuwanie.
5. Żądanie usunięcia danych osobowych oznacza rezygnację z usługi eBOK.

§ 6

Reklamacje

1. Użytkownicy są uprawnieni do składania Reklamacji dotyczących działania eBOK w terminie 7 dni od dnia wystąpienia zdarzenia uzasadniającego Reklamację.
2. Reklamacje mogą być zgłaszane:
 - a. na piśmie, na adres siedziby Administratora;
 - b. drogą elektroniczną poprzez wysłanie wiadomości na adres e-mail: kontakt.bok@heg.com.pl;
 - c. telefonicznie poprzez Infolinię dostępną pod numerem telefonu: 600 600 800.
3. Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko osoby, która ją zgłasza, jej adres zamieszkania lub adres e-mail, datę i opis zdarzenia którego Reklamacja dotyczy, a także opis i przyczynę złożenia Reklamacji oraz treść żądania w związku ze złożoną Reklamacją.
4. Do Reklamacji, w miarę możliwości, powinny być dołączone kopie dokumentów służących do potwierdzenia jej zasadności.
5. Rozpatrzenie Reklamacji związanych ze świadczeniem usługi eBOK nastąpi w terminie do 14 dni od dnia doręczenia Administratorowi Reklamacji.

§ 7

Zakres odpowiedzialności

1. Za prawidłowe działanie eBOK odpowiada Administrator.
2. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za dyspozycje zrealizowane za pomocą eBOK.
3. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z użyciem Loginu oraz Hasła Użytkownika przez nieupoważnione osoby trzecie oraz w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem eBOK.
4. Informacje uzyskane za pośrednictwem eBOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez Administratora postanowień Umowy, w szczególności błędnych rozliczeń.

§ 8

Wymagania systemowe

1. Do poprawnego działania eBOK wymagana jest przeglądarka internetowa kompatybilna ze standardem HTML 4.0 lub nowszym, akceptująca pliki cookies.
2. Wymagania przeglądarki internetowej:
 - a. Internet Explorer w wersji 6.0 lub wyższej;
 - b. FireFox - w wersji 3 lub wyższej;
 - c. Google Chrome;
 - d. Opera – w wersji 9 lub wyższej.
3. Inne wymagania systemowe:
 - a. Adobe Acrobat Reader w wersji 8 lub wyższej;
 - b. Flash Player w wersji 9 lub wyższej;
 - c. Włączona obsługa JavaScript;
 - d. Włączona obsługa Cookies.
4. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne sprzętu komputerowego lub oprogramowania, z którego korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają Użytkownikowi korzystanie z eBOK.