

## § 1 Postanowienia wstępne

1. Ten regulamin (w tym dokumencie będziemy go nazywać „Regulaminem”) dotyczy eBOK i Mojej Dystrybucji. Jako operator systemu dystrybucyjnego świadczącego usługi dystrybucji energii elektrycznej określamy w nim zasady korzystania oraz zakres i rodzaje usług, jakie będziemy dla Ciebie świadczyć drogą elektroniczną. Opisujemy w nim także warunki udostępniania i korzystania z systemu, który obsługuje eBOK i Moja Dystrybucja.

2. Regulamin spełnia warunki, o których mowa w art. 8 ust. 3 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną<sup>2</sup>. Żebyś mógł korzystać z eBOK i Mojej Dystrybucji musisz mieć z nami aktywną Umowę i zaakceptować ten Regulamin. Akceptując go, zgadzasz się na opisane w nim zasady i zobowiązujesz się do jego przestrzegania. W ten sposób zostaje zawarta umowa dotycząca korzystania z eBOK i Mojej Dystrybucji.

3. Usługi dostępne za pomocą serwisów eBOK i Moja Dystrybucja świadczy TAURON Dystrybucja S.A.

4. Pojęcia użyte w Regulaminie:

**a) eBOK, Moja Dystrybucja** – elektroniczne biuro obsługi klienta dostępne na stronie [www.tauron-dystrybucja.pl](http://www.tauron-dystrybucja.pl).

**b) Serwisy samoobsługowe** – serwis eBOK, serwis Moja Dystrybucja.

**c) System** – teleinformatyczny zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych oraz oprogramowania. Zapewnia przetwarzanie, przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego.

**d) Usługi świadczone drogą elektroniczną** – usługi, które realizujemy poprzez wysyłanie i odbieranie danych

za pomocą systemów teleinformatycznych. Realizujemy je na Twoje żądanie. Ten rodzaj usług nie wymaga jednoczesnej obecności stron – odbywa się na odległość – za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 14 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne.<sup>3</sup>

**e) Środki komunikacji elektronicznej** – rozwiązania techniczne, urządzenia teleinformatyczne oraz narzędzia programowe, które umożliwiają porozumiewanie się na odległość. Wykorzystują transmisję danych między systemami teleinformatycznymi – w szczególności pocztę elektroniczną.

**f) Klient indywidualny** – osoba, która zawarła z nami umowę i pobiera prąd, aby z niego korzystać we własnym gospodarstwie domowym, w którym nie prowadzi działalności gospodarczej.

**g) Klient biznesowy** – osoba, która zawarła z nami umowę i pobiera prąd, a nie jest Klientem indywidualnym.

**h) Użytkownik główny** – Klient biznesowy lub przedstawiciel Klienta biznesowego, wskazany jako osoba uprawniona do korzystania z eBOK i Mojej Dystrybucji, zarejestrowany w eBOK lub Mojej Dystrybucji

**i) Użytkownik upoważniony** – użytkownik, któremu Użytkownik główny nadał uprawnienia z poziomu eBOK lub Mojej Dystrybucji do korzystania z eBOK i Mojej Dystrybucji.

**j) Klient** – Klient indywidualny lub Klient biznesowy.

**k) Przeglądarka internetowa** – program komputerowy, który umożliwia przeglądanie stron internetowych.

**l) Login** – w każdym przypadku tylko i wyłącznie adres e-mail, który umożliwia Ci dostęp do serwisów samoobsługowych.

**m) Hasło** – ciąg znaków, które podajesz, gdy logujesz się do serwisów samoobsługowych. Serwis

<sup>1</sup> TAURON DYSTRYBUCJA S.A., z siedzibą w Krakowie, 31-035, ul. Podgórska 25A, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy KRS pod numerem: 0000073321, NIP: 611 02 02 860, kapitał zakładowy (włacony): 560 450 156,22 zł.

<sup>2</sup> Miejsce publikacji aktualne na dzień zatwierdzenia Regulaminu: Dz. U. z 2020 r., poz. 344.

<sup>3</sup> Miejsce publikacji aktualne na dzień zatwierdzenia Regulaminu: Dz. U. z 2019 r. poz. 2460, z późn. zm.

określa liczbę i typ znaków, które mają znaleźć się w haśle.

**n) Numer adresata** – numer, który znajdziesz w Umowie lub na fakturze za usługi dystrybucji energii elektrycznej.

**o) Umowa** – umowa na świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej, którą z nami zawarłeś.

**p) e-faktura** – dokument w formie elektronicznej, który zawiera dane wymagane ustawą z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług<sup>4</sup> oraz przepisami wydanymi na jej podstawie. Za e-fakturę uważa się – wystawione i udostępnione w eBook i Mojej Dystrybucji w formacie pdf – elektroniczne dokumenty płatnicze (w szczególności fakturę, duplikat faktury, fakturę korygującą, duplikat faktury korygującej, rachunek, notę odsetkową, korektę noty odsetkowej, notę obciążeniową).

## § 2 Rodzaje i zakres usług objętych Regulaminem

1. eBook i Moja Dystrybucja umożliwiają Ci dostęp do rozliczeń i informacji o umowach. Możesz w nim m.in. zobaczyć dane z Umowy, pobrać e-fakturę i zapłacić ją online, zarządzać powiadomieniami czy skontaktować się z nami za pomocą formularza kontaktowego. Aktualny zakres usług znajdziesz na stronie [www.tauron-dystrybucja.pl](http://www.tauron-dystrybucja.pl).

2. W zakresie funkcjonalnym, w jakim nie będzie to wymagało zmiany niniejszego Regulaminu, zastrzegamy sobie prawo do modyfikacji usług w eBook i Mojej Dystrybucji. Zmiana zakresu funkcjonalnego lub zakresu usług dostępnych w eBook i Mojej Dystrybucji nie wymaga zmiany Regulaminu, jeśli nie wpływa to na Twój zakres praw lub obowiązków.

## § 3 Warunki przystąpienia oraz rezygnacji z serwisów samoobsługowych

1. Żebyś mógł założyć konto w serwisach samoobsługowych musisz się zarejestrować i zaakceptować Regulamin.

2. Każdy, kto rejestruje się w eBook i Mojej Dystrybucji, działając w imieniu i na rzecz Klienta, potwierdza tym samym, że posiada stosowne umocowanie do zmiany umów, na podstawie których otrzymuje prąd i że jest świadomy skutków prawnych tego oświadczenia.

3. Możesz w każdej chwili zrezygnować z eBook i Mojej Dystrybucji. Możesz to zrobić wszystkimi dostępnymi kanałami kontaktu:

- poprzez formularz kontaktowy w serwisach samoobsługowych,
- pisemnie na adres:  
TAURON Dystrybucja S.A.  
Skrzynka pocztowa nr 2708,  
40-337 Katowice,
- telefonicznie – (32) 606 0 616,
- osobiście w Punkcie Obsługi Klienta,
- poprzez e-doręczenia, na adres: AE:PL-83025-76912-VWAHB-27.

Rezygnacja, o której mowa w ust. 3, nie obciąża Cię żadnymi kosztami. Po rezygnacji z eBook i Mojej Dystrybucji nie będziesz już mieć dostępu zarówno do nowych jak i archiwalnych e-faktur, a my przestajemy Ci świadczyć usługi drogą elektroniczną. Nie rezygnujesz natomiast z Umowy.

4. Od dnia rejestracji masz 30 dni na aktywację konta w serwisach samoobsługowych.

## § 4 Rejestracja w serwisach samoobsługowych

1. Użytkownicy upoważnieni są rejestrowani przez Użytkownika głównego.

2. Klienci indywidualni oraz Użytkownicy główni, podczas procesu rejestracji w serwisach

<sup>4</sup> Miejsce publikacji aktualne na dzień zatwierdzenia Regulaminu:

Dz. U. z 2020 r., poz. 106, z późn. zm.

samoobsługowych, określają samodzielnie Login oraz Hasło.

3. W procesie rejestracji do serwisów samoobsługowych musisz:

- zaznaczyć do jakiego segmentu Klientów należysz (Klient biznesowy albo Klient indywidualny)
- podać dane wymagane przez system do rejestracji, wpisać adres e-mail, który jednocześnie będzie Twoim Loginem,
- ustalić Hasło,

4. Po rejestracji otrzymasz wiadomość na adres e-mail z linkiem aktywacyjnym. Należy kliknąć w niego celem potwierdzenia rejestracji konta.

5. Pierwsze logowanie do konta wymaga akceptacji Regulaminu.

## § 5 Warunki korzystania z eBook i Mojej Dystrybucji

1. eBook i Moja Dystrybucję udostępniamy Ci bezpłatnie – 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.

2. Mogą być przerwy w dostępie do eBook i Mojej Dystrybucji. Jest to związane z okresową koniecznością konserwacji systemu. Jeżeli termin planowanej przerwy lub konserwacji będzie dłuższy niż 12 godzin, poinformujemy Cię o tym w eBook i Mojej Dystrybucji lub na [www.tauron-dystrybucja.pl](http://www.tauron-dystrybucja.pl).

3. Z uwzględnieniem postanowień § 2 ust. 2 Regulaminu możemy w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować usługi dostępne w eBook i Mojej Dystrybucji, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe usługi.

4. Czasem właściwym dla eBook i Mojej Dystrybucji jest czas właściwy dla terytorium Polski.

5. Jesteś zobowiązany zabezpieczyć Login oraz Hasło przed dostępem osób trzecich.

6. Login i Hasło możesz w dowolnym momencie zmienić po zalogowaniu się do serwisów samoobsługowych.

Login i hasło są jednakowe do wszystkich systemów samoobsługowych dostępnych na stronie

[www.tauron-dystrybucja.pl](http://www.tauron-dystrybucja.pl)

7. Ponosisz całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki, które ewentualnie wynikną, jeżeli Twój Login i Hasło zostaną użyte przez osoby trzecie. Może tak się zdarzyć, jeżeli nie zachowasz ostrożności.

8. Klient biznesowy ponosi pełną odpowiedzialność za dyspozycje realizowane za pomocą serwisów samoobsługowych przez Użytkownika głównego i Użytkowników upoważnionych.

9. Jesteś zobowiązany na bieżąco sprawdzać, czy to Ty zleciłeś wszystkie dyspozycje na koncie. Jeżeli zauważysz nieprawidłowości, powinieneś je do nas jak najszybciej zgłosić.

10. Powinieneś dbać o bezpieczne środowisko komputerowe.

11. Nie ponosimy odpowiedzialności za działania programów destrukcyjnych (np. wirusów) w Twoim urządzeniu. Nie możesz dostarczać do naszych Systemów teleinformatycznych lub poprzez nie treści, które:

- a) powodują zachwianie pracy lub przeciążenie naszych Systemów teleinformatycznych, dotyczy to także Systemów teleinformatycznych innych podmiotów, które biorą udział w świadczeniu usług na Twoją rzecz,
- b) naruszają dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub są niezgodne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

12. Aby móc korzystać z e-faktur oraz płatności elektronicznych, musisz zaakceptować regulaminy tych usług, na podstawie których będą świadczone.

13. Aby móc korzystać ze wszystkich funkcjonalności eBook i Mojej Dystrybucji, zalecamy włączenie obsługi JavaScript oraz stosowanie jednej z niżej wymienionych przeglądarek internetowych, które akceptują pliki cookies. Minimalne wymagania techniczne dla przeglądarek internetowych:

- Internet Explorer od wersji 11.x,
- Microsoft Edge 45.x,
- FireFox od wersji 69.x,
- Google Chrome od wersji 77.x,

- Opera 63.x

14. Do przeglądania faktur niezbędna jest przeglądarka dokumentów pdf, np. Adobe Acrobat Reader.

15. Saldo w eBOK i Mojej Dystrybucji uwzględnia wyłącznie kwoty zawarte w fakturach i dokumentach wystawionych przez TAURON Dystrybucja S.A. z tytułu świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej

16. Faktury za usługi dodatkowe przedstawione w taryfie oraz w cenniku usług dodatkowych TAURON Dystrybucja S.A. będą dostarczane tylko w formie papierowej i nie będą uwzględniane w saldzie.

17. W przypadku Klienta, wobec którego wszczęto postępowanie sądowe lub egzekucyjne, mogą zostać naliczone dodatkowe koszty postępowania. Tych kosztów także nie wykażemy w saldzie rozliczeniowym w eBOK i Mojej Dystrybucji.

## § 6 Reklamacje

1. Masz prawo do składania reklamacji, które dotyczą dostępu oraz funkcjonowania eBOK i Mojej Dystrybucji.

2. Reklamacje możesz złożyć:

- a) poprzez formularz kontaktowy w serwisach samoobsługowych,
- b) pisemnie na adres:  
TAURON Dystrybucja S.A.  
Skrytka pocztowa nr 2708,  
40-337 Katowice,
- c) telefonicznie – (32) 606 0 616,
- d) osobiście w Punkcie Obsługi Klienta,
- e) poprzez e-doręczenia, na adres: AE:PL-83025-76912-VWAHB-27.

3. Reklamacje, wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji, prosimy zgłaszać niezwłocznie po wystąpieniu zdarzenia.

4. Twoje reklamacje, związane ze świadczeniem usługi serwisów samoobsługowych, rozpatrzemy do 14

dni i poinformujemy tym samym kanałem kontaktu, którym zgłosiłeś reklamację lub pisemnie.

## § 7 Ochrona danych osobowych

Informację o przetwarzaniu danych osobowych załączamy do tego Regulaminu jako załącznik o nazwie Klauzula Informacyjna.

## § 8 Postanowienia końcowe

1. Jeżeli zmienimy treść Regulaminu – zamieścimy w eBOK i Mojej Dystrybucji jego nową treść oraz poinformujemy Cię o tym mejlem. Zrobimy to na co najmniej 14 dni przed wejściem zmian w życie.

2. Jeżeli nie zgodzisz się na zmianę – możesz bezpłatnie zrezygnować z eBOK i Mojej Dystrybucji.

3. Rezygnacja z eBOK i Mojej Dystrybucji następuje na podstawie § 3 ust. 3, 4, 5.

4. Nie wymaga Twojej zgody zmiana Regulaminu, która nie zmienia zakresu praw i obowiązków, ani Twoich ani TAURON Dystrybucja, np. zmiana Regulaminu, która polega na zmianie naszego kapitału zakładowego, gdy sąd rejestrowy wpisze do KRS tę zmianę. Zachowujesz jednak prawo do rezygnacji z usługi.

5. Regulamin znajdziesz na [www.tauron-dystrybucja.pl](http://www.tauron-dystrybucja.pl) oraz w eBOK i Mojej Dystrybucji.

6. Regulamin wchodzi w życie w dniu 19 maja 2026 roku.

7. W przypadkach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają postanowienia powszechnie obowiązującego prawa, w tym w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo Energetyczne, ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej, oraz ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

## Załącznik do regulaminu:

– Klauzula Informacyjna

### Klauzula informacyjna TAURON Dystrybucja S.A. eBOK i Moja Dystrybucja

1. Administratorem Twoich danych osobowych jest TAURON Dystrybucja S.A. z siedzibą w Krakowie, ul. Podgórska 25A, 31-035 Kraków.
2. Powołaliśmy Inspektora Ochrony Danych, z którym możesz się skontaktować w sprawach dotyczących ochrony danych osobowych pisząc na: [td.iod@tauron-dystrybucja.pl](mailto:td.iod@tauron-dystrybucja.pl) lub na adres korespondencyjny: IOD TAURON Dystrybucja S.A., 31-060 Kraków, ul. Dajwór 27.
3. W związku z uruchomieniem eBOK i Mojej Dystrybucji, Twoje dane osobowe będziemy przetwarzali w celu:
  - a) świadczenia na Twoją rzecz obsługi klienta za pośrednictwem eBOK i Mojej Dystrybucji – przez okres wykonywania umowy lub do rezygnacji z kont eBOK i Mojej Dystrybucji [podstawa prawna Art. 6 ust. 1b Rozporządzenia – zawarcie i wykonanie umowy];
  - b) dostępu do informacji na temat umów z nami po ich wygaśnięciu – przez okres 6 lat po wygaśnięciu umowy lub do rezygnacji z eBOK i Mojej Dystrybucji [podstawa prawna Art. 6 ust. 1b Rozporządzenia – zawarcie i wykonanie umowy].

Rozporządzenie, o jakim tu piszemy, to Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych). Tekst rozporządzenia możesz znaleźć na stronie [www.tauron-dystrybucja.pl/RODO](http://www.tauron-dystrybucja.pl/RODO).

4. Obecnie przetwarzamy Twoje dane osobowe w związku z wykonywaniem umowy z Tobą dla celów i w sposób opisany w Klauzuli Informacyjnej TAURON Dystrybucja S.A. do umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej, dostępnej na stronie [www.tauron-dystrybucja.pl/RODO](http://www.tauron-dystrybucja.pl/RODO).
5. W związku z tym, że przetwarzamy Twoje dane osobowe w ramach eBOK i Mojej Dystrybucji, przysługują Ci następujące prawa:
  - a) **prawo dostępu do danych osobowych,**
  - b) **prawo do sprostowania danych,**
  - c) **prawo do usunięcia danych osobowych** (zwanego również „prawem do bycia zapomnianym”),
  - d) **prawo do ograniczenia przetwarzania danych osobowych,**
  - e) **prawo do przeniesienia danych osobowych.**
6. Jeśli będziesz chciał skorzystać z praw, możesz się z nami skontaktować na wybrany sposób:
  - pisemnie na adres: TAURON Dystrybucja S.A., skr. poczt. nr 2708, 40-337 Katowice;
  - e-mailowo na adres: [daneosobowe.wnioski@tauron-dystrybucja.pl](mailto:daneosobowe.wnioski@tauron-dystrybucja.pl)
7. Jeśli zdecydujesz się skorzystać z przysługujących praw, udzielimy Ci odpowiedzi odnośnie rozpatrzenia żądania nie później niż w terminie miesiąca od dnia, kiedy otrzymamy Twoje żądanie.
8. **Prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego.** Jeśli uważasz, że przetwarzając Twoje dane osobowe naruszamy przepisy prawa, przysługuje Ci prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego - Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (aktualny adres dostępny na stronie internetowej: <https://uodo.gov.pl>).
9. **Informacja o zamiarze przekazywania danych osobowych poza Europejski Obszar Gospodarczy (dalej: EOG).** Twoje dane osobowe mogą być przekazane poza EOG. Sytuacja taka może mieć miejsce w związku ze zlecaniem wykonania określonych usług/działań

podmiotom mającym siedzibę poza EOG lub przetwarzającym dane osobowe poza EOG. Twoje dane osobowe mogą być przekazane jedynie do takich państw trzecich (państwa poza EOG) lub podmiotów w państwach trzecich, w stosunku do których decyzją Komisji Europejskiej stwierdzono odpowiedni stopień ochrony danych, zastosowano w umowach z tymi podmiotami standardowe klauzule ochrony danych lub zastosowano odpowiednie inne zabezpieczenia, o których mowa w powszechnie obowiązujących przepisach prawa. W związku z przekazaniem danych poza EOG możesz zażądać dalszych informacji o stosownych zabezpieczeniach w tym zakresie, uzyskać kopię tych zabezpieczeń lub informację o miejscu ich udostępnienia kontaktując się z Inspektorem Ochrony Danych w sposób wskazany w niniejszej informacji.

10. Podanie przez Ciebie danych osobowych jest dobrowolne, przy czym stanowi warunek uruchomienia eBOK i Mojej Dystrybucji. Brak wskazania powyższych danych uniemożliwi nam uruchomienie Ci eBOK i Mojej Dystrybucji.
11. Przewidywanymi odbiorcami Twoich danych osobowych w związku z prowadzeniem przez nas Twojego eBOK i Mojej Dystrybucji są podmioty, które przetwarzają dane osobowe w naszym imieniu:
  - TAURON Obsługa Klienta sp. z o.o.,
  - podmioty, które obsługują systemy teleinformatyczne i świadczą usługi IT,
  - podmioty, które wspomagają nas w obsłudze korespondencji oraz w procesie obsługi Klienta, w zakresie, w jakim jest to niezbędne do realizacji celów przetwarzania Państwa danych osobowych.