

## § 1 Postanowienia wstępne

1. Ten regulamin (w tym dokumencie będziemy<sup>1</sup> go nazywać „Regulaminem”) dotyczy eBOK. Jako Twój dostawca prądu 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.

2. Regulamin spełnia warunki, o których mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną<sup>2</sup>. Żebyś mógł korzystać z eBOK 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.

3. Usługi dostępne za pomocą serwisu eBOK świadczone są przez TAURON Dystrybucja S.A.

4. Pojęcia użyte w Regulaminie:

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

b) **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.

c) **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>

d) **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.

e) **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.

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

g) **Użytkownik główny** – Klient biznesowy lub przedstawiciel Klienta biznesowego, wskazany jako osoba uprawniona do korzystania z eBOK, zarejestrowany w eBOK.

h) **Użytkownik upoważniony** – użytkownik, któremu Użytkownik główny nadał uprawnienia z poziomu eBOK do korzystania z eBOK.

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

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

k) **Login** – w każdym przypadku tylko i wyłącznie adres e-mail, który umożliwia Tobie dostęp do eBOK.

l) **Hasło** – ciąg znaków, które podajesz, gdy logujesz się do eBOK. Serwis określa liczbę i typ znaków, które mają znaleźć się w hasle.

m) **Numer płatnika** – numer, który znajdziesz w Umowie lub na fakturze za dostawę prądu.

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

o) **Dostawa prądu, Dostawca prądu** – dystrybucja energii elektrycznej, Operator Systemu Dystrybucyjnego.

p) **e-faktura** – dokument w formie elektronicznej, który zawiera dane wymagane ustawą z dnia 11 marca

<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.

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 eBOK 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. eBOK umożliwia Ci dostęp do rozliczeń i informacji o umowach. Możesz w nim m.in. obejrzeć Umowę, 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. Cały czas zmieniamy dla Ciebie eBOK. Jego funkcje mogą ulegać modyfikacjom.

3. Zmiana zakresu funkcjonalnego lub zakresu usług dostępnych w eBOK nie wymaga zmiany Regulaminu, jeśli nie wpływa to na Twój zakres praw lub obowiązków.

## § 3 Warunki przystąpienia oraz rezygnacji z eBOK

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

2. Każdy, kto rejestruje się w eBOK, 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 eBOK. Możesz to zrobić wszystkimi dostępnymi kanałami kontaktu:

- a) pisemnie na adres:  
TAURON Dystrybucja S.A.  
Skrytka pocztowa nr 2708,  
40-337 Katowice,

- b) telefonicznie – (32) 606 0 616,
- c) poprzez formularz kontaktowy w eBOK,
- d) osobiście w Punkcie Obsługi Klienta.

Rezygnacja, o której mowa w ust. 3, nie obciąża Cię żadnymi kosztami. Po rezygnacji z eBOK 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 eBOK.

5. Jeżeli przez 18 miesięcy nie będziesz korzystać z eBOK możemy usunąć Twoje konto. W przypadku ponownej rejestracji w eBOK będą udostępnione w nim dane historyczne dla umów aktywnych. Dane dla umów zamkniętych nie będą dostępne.

## § 4 Rejestracja w eBOK

1. Użytkownicy upoważnieni są rejestrowani przez Użytkownika głównego.

2. Klienci indywidualni oraz Użytkownicy Główni, podczas procesu rejestracji w eBOK, określają samodzielnie Login oraz Hasło.

3. W procesie rejestracji do eBOK musisz:

- zaznaczyć do jakiego segmentu Klientów należysz (Klient biznesowy albo Klient indywidualny)
- podać dane wymagane przez system do rejestracji, w tym m.in. PESEL (wyłącznie żeby potwierdzić tożsamość Klienta indywidualnego),
- wpisać adres e-mail, który jednocześnie będzie Twoim Loginem,
- podać 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.

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

## § 5 Warunki korzystania z eBOK

1. eBOK udostępniamy Ci bezpłatnie – 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.

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

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

4. Czasem właściwym dla eBOK 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 eBOK.

Login i hasło są jednakowe do wszystkich systemów samoobsługowych dostępnych na stronie [www.tauron-dystrybcja.pl](http://www.tauron-dystrybcja.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 eBOK 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.

12. 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.

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

14. Aby móc korzystać ze wszystkich funkcjonalności eBOK, 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

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

16. Saldo w eBOK uwzględnia kwoty zawarte w fakturach i dokumentach wystawionych przez TAURON Dystrybcja S.A. Faktury za usługi dodatkowe przedstawione w taryfie TAURON Dystrybcja 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.

## § 6 Reklamacje

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

2. Reklamacje możesz złożyć:

- a) pisemnie na adres:  
TAURON Dystrybucja S.A.  
Skrytka pocztowa nr 2708,  
40-337 Katowice,
- b) telefonicznie – (32) 606 0 616,
- c) poprzez formularz kontaktowy w eBOK,
- d) osobiście w Punkcie Obsługi Klienta.

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

4. Twoje reklamacje, związane ze świadczeniem usługi eBOK, rozpatrzymy 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 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.

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

4. Zmiana Regulaminu, która polega na zmianie naszego kapitału zakładowego, gdy sąd rejestrowy wpisze do KRS tę zmianę, nie wymaga Twojej zgody. Zachowujesz jednak prawo do rezygnacji z usługi.

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

6. Regulamin wchodzi w życie w dniu 11 marca 2025 roku, z mocą od dnia 10 marca 2025 roku.

7. W przypadkach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają postanowienia powszechnie obowiązującego prawa, w tym w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 10 kwietnia 1997r. - Prawo Energetyczne<sup>5</sup>, ustawy - Prawo telekomunikacyjne, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

<sup>5</sup> Miejsce publikacji aktualne na dzień zatwierdzenia Regulaminu: Dz. U. z 2020 r., poz. 833, z późn. zm.

## Załącznik do regulaminu:

– Klauzula Informacyjna

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

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, Twoje dane osobowe będziemy przetwarzali w celu:
  - a) świadczenia na Twoją rzecz obsługi klienta za pośrednictwem eBOK – przez okres wykonywania umowy lub do rezygnacji z kont eBOK [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 [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, 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.
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. Brak wskazania powyższych danych uniemożliwi nam uruchomienie Ci eBOK.
11. Przewidywanymi odbiorcami Twoich danych osobowych w związku z prowadzeniem przez nas Twojego eBOK 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.