Regulamin

REGULAMIN eBOK:

§ 1 Postanowienia wstępne

1. Ten regulamin (w tym dokumencie będziemy[1] go nazywać „Regulaminem") dotyczy eBOK. Jako Państwa dostawca prądu określamy w nim zasady korzystania oraz zakres i rodzaje usług, jakie będziemy dla Państwa 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[2].

Żeby mogli Państwo korzystać z eBOK muszą Państwo mieć z nami aktywną Umowę i zaakceptować ten Regulamin. Akceptując go, zgadzają się Państwo na opisane w nim zasady i zobowiązują się do jego przestrzegania i 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.

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 Państwa 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.[3]

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 Państwu dostęp do eBOK.

l) **Hasło** – ciąg znaków, które Państwo podają gdy logują się do eBOK. Serwis określa liczbę i typ znaków, które mają znaleźć się w haśle.

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

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

---

[1] 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 (wpłacony): 560 480 120,62 zł.

[2] Miejsce publikacji aktualne na dzień zatwierdzenia Regulaminu: Dz. U. z 2020 r., poz. 344.

[3] Miejsce publikacji aktualne na dzień zatwierdzenia Regulaminu: Dz.U. z 2019 r. poz. 2460, z późn. zm.

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 2004 r. o podatku od towarów i usług[4] 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 Państwu dostęp do rozliczeń i informacji o umowach.

Mogą w nim Państwo m.in. obejrzeć Umowę, pobrać e-fakturę i ją zapłacić online, zarządzać powiadomieniami czy skontaktować się z nami za pomocą formularza kontaktowego.
Aktualny zakres usług znajdą Państwo na www.tauron-dystrybucja.pl.

2. Cały czas zmieniamy dla Państwa 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 Państwa zakres praw lub obowiązków.

§3 Warunki przystąpienia oraz rezygnacji z eBOK

1. Żeby mogli Państwo założyć konto w eBOK muszą Państwo 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. Mogą Państwo w każdej chwili zrezygnować z eBOK. Mogą to Państwo 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 Państwa żadnymi kosztami. Po rezygnacji z eBOK nie będą mieli już Państwo dostępu zarówno do nowych, jak i archiwalnych e-faktur, a my przestajemy dla Państwa świadczyć usługi drogą elektroniczną.
Nie rezygnują Państwo natomiast z Umowy.

4. Od dnia rejestracji mają Państwo 30 dni na aktywację konta w eBOK.
5. Jeżeli przez 18 miesięcy nie będą Państwo korzystać z eBOK możemy usunąć Państwa 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 muszą Państwo:
   - zaznaczyć do jakiego segmentu Klientów Państwo należą (Klient biznesowy albo Klient indywidualny)
   - podać dane wymagane przez system do rejestracji, w tym m.in. PESEL (wyłącznie żeby potwierdzić tożsamość Klienta indywidualnego),

[4] Miejsce publikacji aktualne na dzień zatwierdzenia Regulaminu: Dz. U. z 2020 r., poz. 106, z późn. zm.

- wpisać adres e-mail, który jednocześnie będzie Państwa Loginem,
- podać Hasło,

4. Po rejestracji otrzymają Państwo 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 eBOK

1. eBOK udostępniamy Państwu 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 Państwa o tym w eBOK lub na www.tauron-dystrybucja.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. Jesteście Państwo zobowiązani zabezpieczyć Login
oraz Hasło przed dostępem osób trzecich.
6. Login i Hasło mogą Państwo w dowolnym momencie zmienić po zalogowaniu się do eBOK.
Login i hasło są jednakowe do wszystkich systemów samoobsługowych dostępnych na stronie www.tauron-dystrybucja.pl
7. Państwo ponoszą całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki, które ewentualnie wynikną, jeżeli Państwa Login i Hasło zostaną użyte przez osoby trzecie. Może tak się zdarzyć, jeżeli nie zachowają Państwo ostrożności.
8. Klient biznesowy ponosi pełną odpowiedzialność za dyspozycje realizowane za pomocą eBOK przez Użytkownika głównego i Użytkowników upoważnionych.
9. Jesteście Państwo zobowiązani na bieżąco sprawdzać, czy to Państwo zlecili wszystkie dyspozycje na koncie. Jeżeli zauważą Państwo nieprawidłowości, powinni je do nas jak najszybciej zgłosić.
10. Powinniście Państwo dbać o bezpieczne środowisko komputerowe.
11. Nie ponosimy odpowiedzialności za działania programów destrukcyjnych (np. wirusów) w Państwa urządzeniu.
12. Nie mogą Państwo 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 Państwa rzecz,
b) naruszają dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub są niezgodne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
13. Aby mogli Państwo korzystać z e-faktur oraz płatności elektronicznych, muszą Państwo zaakceptować regulaminy tych usług, na podstawie których świadczone będą dla Państwa.
14. Aby mogli Państwo korzystać ze wszystkich funkcjonalności eBOK, zalecamy włączenie obsługi JavaScript oraz stosowanie jednej z niżej wymieniowych 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 Dystrybucja S.A.
Faktury za usługi dodatkowe przedstawione w taryfie 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.

§ 6 Reklamacje

1. Mają Państwo prawo do składania reklamacji, które dotyczą dostępu oraz funkcjonowania eBOK.
2. Reklamacje mogą Państwo 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. Państwa reklamacje, związane ze świadczeniem usługi eBOK, rozpatrzymy do 14 dni i poinformujemy tym samym kanałem kontaktu, którym Państwo zgłosili 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 Państwa o tym mejlem.
Zrobimy to na co najmniej 14 dni przed wejściem zmian w życie.
2. Jeżeli nie zgodzą się Państwo na zmianę – mogą Państwo 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 Państwa zgody. Zachowujecie jednak Państwo prawo do rezygnacji z usługi.
5. Regulamin znajdą Państwo na www.tauron-dystrybucja.pl oraz w eBOK.
6. Regulamin wchodzi w życie w dniu 14 czerwca 2021 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[5], ustawy - Prawo telekomunikacyjne, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

[5] 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 Państwa danych osobowych jest TAURON Dystrybucja S.A. z siedzibą w Krakowie, ul. Podgórska 25A, 31-035 Kraków.
2. Powołaliśmy Inspektora Ochrony Danych, z którym mogą się Państwo skontaktować w sprawach dotyczących ochrony danych osobowych pisząc na: 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, Państwa dane osobowe będziemy przetwarzali w celu:
   a) świadczenia na rzecz Państwa obsługi klienta za pośrednictwem eBOK – przez okres wykonywania umowy lub do rezygnacji z kont eBOK [podstawa prawna Art. 6 ust. 1 b) 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. 1 b) 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 mogą Państwo znaleźć na stronie www.tauron-dystrybucja.pl/RODO.
4. Obecnie przetwarzamy Państwa dane osobowe w związku z wykonywaniem umowy z Państwem 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.
5. W związku z tym, że przetwarzamy Państwa dane osobowe w ramach eBOK, przysługują Państwu 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 będą Państwo chcieli skorzystać z praw, mogą się Państwo 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
7. Jeśli zdecydują się Państwo skorzystać z przysługujących praw, udzielimy Państwu odpowiedzi odnośnie rozpatrzenia żądania nie później niż w terminie miesiąca od dnia kiedy otrzymamy Państwa żądanie.
8. **Prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego.** Jeśli uważają Państwo, że przetwarzając Państwa dane osobowe naruszamy przepisy prawa, przysługuje Państwu 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).**

   Państwa 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. Państwa 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 mogą Państwo 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 Państwa danych osobowych jest dobrowolne, przy czym stanowi warunek uruchomienia eBOK.
    Brak wskazania powyższych danych uniemożliwi nam uruchomienie Państwu eBOK.
11. Przewidywanymi odbiorcami Państwa danych osobowych w związku z prowadzeniem przez nas Państwa 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.