



Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK)

PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o.

Region Mazowiecki

Postanowienia ogólne

1. Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2013.1422 j.t.) PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. Region Mazowiecki ustala regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną.
2. Postanowienia niniejszego regulaminu Elektronicznego Biura Obsługi Klienta, zwanego dalej „Regulaminem”, określają zakres i zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta.
3. Niniejszy Regulamin jest udostępniony Użytkownikom nieodpłatnie za pośrednictwem strony internetowej <https://moh.ebok.pgnig.pl> w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie, odtwarzanie i wydrukowanie. Użytkownik jest zobowiązany do zapoznania się z Regulaminem przed rozpoczęciem korzystania z Usług. Wyrażenie zgody na przestrzeganie Regulaminu jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków Regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną z PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. Region Mazowiecki bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.
4. PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. Region Mazowiecki zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu w dowolnym terminie. Informacje o zmianach publikowane są na stronie <https://moh.ebok.pgnig.pl> i podlegają akceptacji przez Użytkownika po ich wprowadzeniu.
5. Korzystanie z eBOK jest możliwe tylko dla Użytkowników, którzy zaakceptowali aktualną wersję Regulaminu.

§ 1

Definicje pojęć użytych w Regulaminie

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - a. eBOK – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta;
 - b. Klient – osoba fizyczna, w tym także prowadząca działalność gospodarczą (przedsiębiorca), lub osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej – będąca stroną

zawartej z PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. Region Mazowiecki umowy kompleksowej;

- c. Użytkownik – Klient albo reprezentant Klienta instytucjonalnego lub upoważniony przedstawiciel Klienta zarejestrowanego w eBOK;
 - d. Nr Klienta – numer widniejący na każdej fakturze za gaz w polu „Numer klienta”;
 - e. Hasło – ciąg znaków zabezpieczający przed nieuprawnionym dostępem do eBOK, podawany przez Użytkownika w procesie rejestracji w eBOK (może zostać w późniejszym czasie zmodyfikowany). Uwaga! Hasło musi posiadać minimum:
 - i. - 8 znaków,
 - ii. - jedną wielką literę,
 - iii. - jedną cyfrę,
 - f. Administrator – PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. Region Mazowiecki, Al. Jerozolimskie 146 B, 02-305 Warszawa.
 - g. PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. - PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o., ul. M. Kasprzaka 25C, 01-224 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000488778 prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla miasta st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP: 527-270-60-82, REGON: 147003421, kapitał zakładowy: 1 091 000 000 złotych opłacony w całości.
2. eBOK jest własnością PGNiG SA, ul. M. Kasprzaka 25, 01-224 Warszawa.
 3. Użytkownikiem eBOK może zostać każdy Klient - Regionu Mazowieckiego PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. po dokonaniu rejestracji w eBOK.
 4. Korzystanie z usług eBOK jest bezpłatne.
 5. Do poprawnego działania eBOK wymagana jest przeglądarka internetowa kompatybilna ze standardem HTML 4.0 lub nowszym akceptująca pliki cookies.
 6. Administratorem danych osobowych jest PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o., ul. M. Kasprzaka 25C, 01-224 Warszawa. Zebrane dane przetwarzane będą przez Administratora w celu świadczenia usługi eBOK oraz mogą zostać udostępnione innym podmiotom Grupy Kapitałowej PGNiG S.A., o ile będzie to niezbędne do realizacji w/w celu. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak jest niezbędne do korzystania z usługi eBOK. Każdy Użytkownik ma prawo dostępu do treści podanych danych osobowych oraz prawo do ich poprawiania.
 7. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają Użytkownikowi korzystanie z eBOK.

§ 2

Zakres usług oferowanych za pośrednictwem eBOK

1. Niniejszy Regulamin obejmuje w szczególności świadczenie za pomocą eBOK usług związanych z obsługą Umowy Kompleksowej Dostarczania Paliwa Gazowego zawartej przez Klienta.
2. Administrator eBOK udostępnia Użytkownikowi eBOK dane, które wynikają z Umowy/Umów zawartej/-ych przez Klienta z PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. Region Mazowiecki, Al. Jerozolimskie 146 B, 02-305 Warszawa.
3. W ramach eBOK Użytkownik ma możliwość:
 - a. Uzyskania informacji związanych z aktualnymi i archiwalnymi rozliczeniami zgodnie z realizacją Umowy Kompleksowej Dostarczania Paliwa Gazowego nie starszych niż 2 lata;
 - b. Sprawdzania i podawania w terminach wynikających z obowiązującej Taryfy odczytów liczników gazowych przez Odbiorców rozliczanych w grupach taryfowych, których nazwa kończy się oznaczeniem „12T” (podając stan gazomierza należy wprowadzić cyfry widoczne w czarnym polu na rejestratorze gazomierza, cyfry po przecinku nie są wymagalne i nie będą uwzględniane w rozliczeniach),
 - c. Podanie odczytu nie jest równoznaczne z wystawieniem faktury, są one wystawiane zgodnie z cyklem rozliczeniowym;
 - d. Zmiany danych takich jak: adres do korespondencji, adres e-mail, numery telefonów;
 - e. Dostępu do innych aplikacji przydatnych dla Klienta PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o.;
 - f. Przekazania uwag, wniosków (przez formularz kontaktowy);
 - g. Dokonywania płatności w trybie bezgotówkowym za wskazane faktury itp.;
 - h. Otrzymywania powiadomień e-mail z informacjami na temat bieżących rozliczeń oraz zmian w ofercie;
 - i. Dostępu do elektronicznych obrazów faktur wysyłanych na adres email.
 - j. Złożenia zgody na uruchomienie lub wyłączenie usługi eko-faktura.
4. Prezentacje graficzne w eBOK nie mogą służyć do weryfikacji danych prezentowanych na fakturach, nadrzędne są dane uwidocznione na fakturach/innych dokumentach księgowych.
5. Prezentowany stan rozliczeń na koncie Użytkownika w eBOK może być niezgodny ze stanem faktycznym w sytuacji gdy na koncie są nie zaksięgowane należności i opłaty wynikające np. z postępowań: sądowego, upadłościowego, likwidacyjnego, komorniczego. Nadrzędne nad prezentacją stanu konta są aktualne faktury / dokumenty księgowe. Informacja o stanie konta zawsze pochodzi z ostatniej aktualizacji danych.
6. PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. ma prawo w każdym czasie modyfikować usługi dostępne w eBOK. Informacje o modyfikacjach są publikowane w eBOK i nie stanowią zmiany niniejszego Regulaminu.
7. PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. zastrzega sobie prawo ograniczenia lub zmiany zakresu usług na czas określony lub bezterminowo. O planowanym zmniejszeniu zakresu funkcjonalnego PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. poinformuje odpowiednim komunikatem w eBOK.

§ 3

Warunki świadczenia usługi eBOK

1. Administrator eBOK świadczy usługi na rzecz Użytkownika eBOK w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie.
2. Dostawca eBOK jest zobowiązany do otrzymania zgody na wysyłanie drogą elektroniczną na podany adres poczty elektronicznej Użytkownika eBOK informacji handlowej i materiałów reklamowych.
3. Zgodę na otrzymywanie informacji handlowych i materiałów reklamowych uważa się za wyrażoną, jeżeli Użytkownik eBOK zaakceptował taką zgodę w eBOK.
4. Wyrażenie zgody na otrzymywanie obrazów w formie elektronicznej: faktur VAT (w tym faktur wstępnych i faktur rozliczeniowych), korekt faktur VAT (w tym faktur wstępnych i faktur rozliczeniowych), innych dokumentów w tym między innymi: wezwań do zapłaty, zawiadomień, zmian w Taryfie dla paliw gazowych, zmian w Ogólnych Warunkach Umowy, zmian w warunkach umowy, wiąże się z jednoczesnym zaprzestaniem przysyłania wskazanych dokumentów w formie pisemnej (papierowej) na adres wskazany w umowie kompleksowej dostarczania paliwa gazowego. Jednocześnie PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. w wypadku gdy przeszkody prawne, formalne lub techniczne uniemożliwią skuteczne wystawianie w formie elektronicznej dokumentów zastrzega sobie prawo wysyłania w formie pisemnej (papierowej) faktur VAT (w tym faktur wstępnych i faktur rozliczeniowych), duplikatów oraz korekt faktur VAT (w tym faktur wstępnych i faktur rozliczeniowych) i innych dokumentów, w tym między innymi: wezwań do zapłaty, zawiadomień, zmian w Taryfie dla paliw gazowych, zmian w Ogólnych Warunkach Umowy, zmian w warunkach umowy na adres wskazany w umowie kompleksowej dostarczania paliwa gazowego.
5. W wypadku cofnięcia złożonej zgody na otrzymywanie obrazów w formie elektronicznej, faktur VAT (w tym faktur wstępnych i faktur rozliczeniowych), korekt faktur VAT (w tym faktur wstępnych i faktur rozliczeniowych) i innych dokumentów, w tym między innymi: wezwań do zapłaty, zawiadomienia, zmiany w Taryfie dla paliw gazowych, zmiany w Ogólnych Warunkach Umowy, zmiany w warunkach umowy, PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. będzie wysyłał przedmiotowe dokumenty w formie pisemnej (papierowej) pod adres wskazany w zawartej umowie kompleksowej dostarczania paliwa gazowego.
6. Dostawca eBOK zobowiązuje się do nie wysyłania treści o charakterze bezprawnym w rozumieniu art. 8 ust. 1 pkt. 3b) ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

§ 4

Rejestracja

1. Rejestracja Użytkownika:
 - a. Zarejestrowanie użytkownika może nastąpić tylko drogą internetową,
 - b. Użytkownik wypełnia formularz umieszczony na stronie <https://moh.ebok.pgnig.pl>,
 - c. Na adres email podany w trakcie rejestracji automatycznie wysłana zostanie wiadomość informująca o rejestracji oraz zawierająca link aktywacyjny. Uwaga: link aktywacyjny ważny jest przez 7 dni,

- d. Po odbieraniu mail-a aktywacyjnego należy kliknąć w podany link (adres strony internetowej). System eBOK zaprezentuje ekran z podziękowaniem za rejestrację oraz przycisk przekierowujący do strony logowania.
2. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć login oraz hasło przed dostępem osób niepowołanych. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszystkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do eBOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie loginu i hasła Użytkownika.
3. Po zalogowaniu do eBOK w dowolnym momencie Użytkownik ma możliwość zmiany hasła na inne.
4. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Klienta z listy użytkowników eBOK na każde jego żądanie zgłoszone korespondencyjnie lub mail-owo na adres Administratora ebok.moh@pgnig.pl.

§ 5

Korzystanie z usług eBOK

1. eBOK jest dostępny dla Użytkowników 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu z wyłączeniem przerw związanych z aktualizacją danych oraz przerw serwisowych. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji systemu informatycznego.
2. Wymiana danych pomiędzy eBOK a wewnętrznymi systemami rozliczeniowymi PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. dokonywana jest nie częściej niż raz na dobę z uwzględnieniem tylko dni roboczych. Administrator eBOK oświadcza, że dołoży wszelkich starań aby wymiana ta była nie rzadziej niż raz na 5 dni roboczych.
3. Wszystkie dane, jakie Użytkownik eBOK wprowadza do eBOK oraz otrzymuje poprzez eBOK (w tym także podczas procesu rejestracji) następują z opóźnieniem wynikającym z zasady wymiany danych.
4. Administrator eBOK podejmuje wszelkie starania aby udostępniać Użytkownikom eBOK wszystkie dane i dokumenty w najkrótszym możliwym terminie. Z uwagi na procedury wewnętrzne związane z weryfikacją i wysyłką dokumentów rozliczeniowych do klientów, udostępnienie danych i obrazów dokumentów w eBOK następuje w kilka dni po ich wystawieniu w systemach PGNiG.
5. Za skutki wynikające z opóźnienia wymiany informacji i danych pomiędzy Użytkownikiem eBOK a Administratorem eBOK w ramach eBOK, które wynikają z warunków opisanych w punkcie 2, 3 i 4 § 4, Administrator eBOK nie ponosi odpowiedzialności.
6. Czasem właściwym jest czas właściwy dla terytorium Polski.
7. Podstawą do rejestracji w eBOK jest Numer Klienta i PESEL Klienta (w wypadku osoby fizycznej), NIP lub Regon Klienta (w wypadku osoby prawnej) oraz adres e-mail Użytkownika eBOK;
8. Użytkownikiem eBOK może być wskazana pisemnie przez Klienta osoba trzecia (osoba fizyczna lub prawna). Proces weryfikacji zgodności danych i inicjacji procesu Rejestracji odbywać się wówczas będzie w ramach obsługi bezpośredniej w Biurze Obsługi Klienta lub korespondencyjnie z Administratorem. Termin realizacji tej usługi będzie zgodny ze standardami obsługi Klientów PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o.

9. Klient może odwołać swoje wskazanie dotychczasowego Użytkownika eBOK. Odwołanie to musi być także w formie pisemnej. Proces weryfikacji zgodności danych i inicjacji procesu wyrejestrowania odbywać się wówczas będzie w ramach obsługi bezpośredniej w Biurze Obsługi Klienta lub korespondencyjnie z Administratorem. Termin realizacji tej usługi będzie zgodny ze standardami obsługi Klientów PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o.
10. Użytkownik eBOK może w każdej chwili zrezygnować z usług eBOK poprzez złożenie odpowiedniej dyspozycji w eBOK lub pisemnie na adres Administratora. Termin realizacji tej usługi będzie zgodny ze standardami obsługi Klientów PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o.
11. Użytkownik eBOK zobowiązany jest na bieżąco sprawdzać prawidłowość realizacji wykonania zleczonych dyspozycji, a w razie stwierdzenia nieprawidłowości zobowiązany jest do kontaktu z Administratorem.
12. Użytkownik eBOK zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania Śródków komunikacji elektronicznej oraz dostarczania przez lub do systemów teleinformatycznych Administratora usługi eBOK następujących treści:
 - a. powodujących zaburzenie lub przeciążenie systemów teleinformatycznych Administratora usługi eBOK
 - b. naruszających dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
13. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta Użytkownika w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
14. 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.
15. PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. nie kontroluje środowiska komputerowego Użytkownika, zaleca jednak, aby Klient upewnił się przed skorzystaniem z eBOK, czy jego środowisko komputerowe jest bezpieczne. PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne konsekwencje nie stosowania się do powyższych zaleceń.
16. PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. zaleca również stosowanie programów antywirusowych. PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za działania jakichkolwiek programów destrukcyjnych (np. wirusów) w infrastrukturze informatycznej Użytkownika.
17. W przypadkach szczególnych mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność eBOK, PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia działania eBOK, bez wcześniejszego powiadomienia i przeprowadzenia prac serwisowych mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności eBOK.

§ 6 Reklamacje

1. Użytkownicy są uprawnieni do składania reklamacji dotyczących działania eBOK. Reklamacje powinny być kierowane poprzez Contact Center PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. Region Mazowiecki pod numerem telefonu 22 637 46 04 lub w formie elektronicznej na adres cc.moog@pgnig.pl
2. Reklamujący zobowiązany jest przytoczyć wszystkie okoliczności faktyczne bądź prawne uzasadniające reklamację

3. Reklamacje, zapytania lub uwagi powinny zawierać: imię, nazwisko, numer Klienta i dokładny adres nadawcy (nie dotyczy formy kontaktu za pomocą formularza z eBOK) jak również dokładny opis i powód zgłoszenia.
4. Termin realizacji reklamacji będzie zgodny ze standardami obsługi Klientów PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o.
5. Przy rozpatrywaniu reklamacji PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. Region Mazowiecki opiera się na przepisach niniejszego Regulaminu oraz przepisach prawa. Po rozpatrzeniu reklamacji PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. Region Mazowiecki powiada pisemnie lub mail-owo Użytkownika o sposobie jej rozpatrzenia.

§ 7

Zakres odpowiedzialności

1. Za prawidłowe działanie eBOK odpowiada PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. Region Mazowiecki, Al. Jerozolimskie 146 B, 02-305 Warszawa.
2. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu w systemie eBOK ma możliwość kontaktu i wysłania zgłoszenia w formie mail-owej na adres cc.moog@pgnig.pl lub telefonicznej poprzez Contact Center PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. Region Mazowiecki pod numerem telefonu 22 637 46 04.
3. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z eBOK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i postanowieniami niniejszego Regulaminu.
4. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą eBOK.
5. Administrator eBOK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła przez osoby trzecie, które mogą polegać na realizacji dyspozycji złożonych w eBOK przez osobę nieuprawnioną.
6. Informacje uzyskane za pośrednictwem eBOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. postanowień umowy kompleksowej w szczególności błędnych rozliczeń. PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem eBOK.

§ 8

Postanowienia końcowe

Wszelkie prawa do eBOK, w tym do jakichkolwiek jego elementów graficznych oraz układu stron eBOK oraz jakichkolwiek innych jego elementów są zastrzeżone. eBOK oraz wszelkie jego elementy są chronione przepisami prawa, w szczególności ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tekst jedn. Dz.U..2006.90.63 j.t. ze zm.), ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U.2003.153.1503 j.t. ze zm.) oraz ustawy z dnia 27 lipca 2001 roku o ochronie baz danych (Dz.U.2001.128.1402 ze zm.).