

## § 1 Postanowienia wstępne

1. Niniejszy Regulamin Serwisu eBOK, (zwany dalej Regulaminem) określa zakres, zasady i rodzaj świadczenia usług drogą elektroniczną przez TAURON Sprzedaż sp. z o.o lub TAURON Sprzedaż GZE sp. z o.o. lub TAURON Dystrybucja S.A. oraz warunki udostępniania i korzystania z systemu teleinformatycznego obsługującego Serwis eBOK.
2. Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną bądź innego aktu prawnego wydanego w jego zastępstwie.
3. Wyrażenie zgody na zapisy Regulaminu Serwisu eBOK jest równoznaczne z akceptacją warunków niniejszego Regulaminu. Akceptacja zapisów Regulaminu nie wymaga zawierania odrębnej umowy.
4. Pojęcia użyte w Regulaminie oznaczają:
  - a. Prawo telekomunikacyjne – ustawa z dnia 16 lipca 2004r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. 2004.273.2703 z późn. zm.) bądź inny akt prawny wydany w jego zastępstwie
  - b. Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną – ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz. U. 2004.96.959 z późn. zm.) bądź inny akt prawny wydany w jego zastępstwie.
  - c. System teleinformatyczny – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i 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 – wykonanie usługi, które następuje przez wysłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego.
  - e. Środki komunikacji elektronicznej – rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość przy wykorzystaniu transmisji danych między systemami teleinformatycznymi, a w szczególności pocztę elektroniczną.
  - f. TAURON czyli:
    - TAURON Sprzedaż sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ulicy Łągowieckiej 60, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000270491 NIP 676 233 77 35 z kapitałem zakładowym w wysokości 479.029.800,00 zł zwanej w skrócie TSP.
    - lub TAURON Sprzedaż GZE sp. z o.o. z siedzibą w Gliwicach przy ulicy Barlickiego 2 wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gliwicach X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000036971 NIP 631-22-41-337 z kapitałem zakładowym w wysokości 27 688 500,00 zł zwanej w skrócie TSP GZE.
    - lub TAURON Dystrybucja S.A. z siedzibą w Krakowie przy ulicy Jasnogórskiej 11, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000073321, NIP: 611-02-02-860 z kapitałem zakładowym w wysokości 511 974 935,12 zł zwanej w skrócie TD.
  - g. Klient Indywidualny – konsument pobierający energię elektryczną na własny użytek w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym oraz w obiektach związanych z prowadzeniem gospodarstwa domowego, osoba fizyczna nie prowadząca działalności gospodarczej, która zawarła umowę kompleksową dostarczania/dotyczącą energii elektrycznej lub umowę sprzedaży energii elektrycznej z TSP GZE lub TSP.
  - h. Klient Instytucjonalny – osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej lub osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą bądź inny podmiot prowadzący działalność gospodarczą - przedsiębiorca, który zawarł umowę kompleksową dostarczania/dotyczącą energii elektrycznej albo umowę sprzedaży energii elektrycznej lub umowę o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej z TSP, TSP GZE lub TD.
  - i. Klient - Klient Indywidualny lub Klient Instytucjonalny.
  - j. Użytkownik Główny - Klient lub przedstawiciel Klienta wskazany jako osoba uprawniona do korzystania z Serwisu eBOK, zarejestrowany w Serwisie.
  - k. Użytkownik upoważniony - przedstawiciel Klienta Instytucjonalnego zarejestrowany w Serwisie eBOK, inny niż Użytkownik Główny.
  - l. Serwis eBOK- Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne pod adresem [www.ebok.tauron-pe.pl](http://www.ebok.tauron-pe.pl).
  - m. Licznik przedpłatowe - przedpłatowe układy pomiarowo-rozliczeniowe energii elektrycznej.

- n. Przeglądarka internetowa – program komputerowy umożliwiający przeglądanie dokumentów w standardzie HTML.
- o. Login – adres e-mail umożliwiający dostęp Klientowi do Serwisu eBOK.
- p. Hasło – ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie logowania w Serwisie eBOK.
- q. Umowa - umowa kompleksowa dostarczania/dotycząca energii elektrycznej albo umowa sprzedaży energii elektrycznej lub umowa o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej zawarta przez Klienta z TAURON

## § 2 Rodzaje i zakres usług objętych Regulaminem

1. Aktualny zakres usług w ramach Serwisu eBOK oferowanych Klientowi dostępny jest na stronie internetowej [www.tauron-pe.pl](http://www.tauron-pe.pl) oraz po zalogowaniu się w Serwisie eBOK w zakładce pomoc.
2. Zakres funkcjonalny usług w ramach Serwisu eBOK może ulegać zmianom. Informacje o modyfikacjach są publikowane w Serwisie eBOK z 14 dniowym wyprzedzeniem. W przypadku braku akceptacji modyfikacji zakresu funkcjonalnego usług, Klient może skorzystać z prawa do rezygnacji z usługi w ramach Serwisu eBOK zgodnie z § 3 ust. 5 z wyłączeniem §3 ust. 7. W przypadku braku rezygnacji z usługi zmieniony zakres funkcjonalny usługi wiąże Klienta. Klient nie posiada prawa do rezygnacji z usługi jeśli zmiana zakresu funkcjonalnego oferowanych usług w ramach serwisu eBOK nie narzuca na Klienta dodatkowych obowiązków.

## § 3 Warunki przystąpienia oraz rezygnacji z Serwisu eBOK

1. Warunkiem koniecznym skorzystania z usług oferowanych Klientowi za pomocą Serwisu eBOK jest akceptacja niniejszego Regulaminu.
2. Klient zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu.
3. Klient zakłada w Serwisie eBOK konto bezterminowo poprzez akceptację Regulaminu i zarejestrowanie w Serwisie eBOK.
4. Akceptacja Regulaminu jest równoznaczna z wyrażeniem przez Klienta zgody na przesyłanie na konto Klienta w eBOK lub na podany przez niego adres e-mail lub numer telefonu, zawiadomień związanych z wykonywaniem Umowy lub zmian do Umowy, w szczególności nie później niż na 45 dni przed upływem terminu obowiązywania Cennika obowiązującego Klienta, TAURON będzie uprawniony do złożenia Klientowi nowej oferty, przysyłając mu na konto eBOK lub na podany przez Klienta adres e-mail nowy Cennik lub co najmniej te jego postanowienia, które uległy zmianie.
5. Klient może w każdej chwili zrezygnować z usług w ramach Serwisu eBOK poprzez złożenie dyspozycji odwołania w formie pisemnej na adres korespondencyjny, telefonicznej za pośrednictwem infolinii, oraz za pomocą wiadomości e-mail wysłanej na adres wskazany na stronie [www.tauron-pe.pl](http://www.tauron-pe.pl).
6. Rezygnacja, o której mowa w § 3 ust. 5 nie obciąża Klienta żadnymi kosztami, pod warunkiem, że w Cenniku, z którego korzysta Klient, nie znajdują się innego rodzaju uregulowania i Klient zaakceptował warunki korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta na podstawie zawartej Umowy i/albo wybranego Cennika.
7. Rezygnacja, o której mowa w § 3 ust. 5 nie stanowi rozwiązania umowy kompleksowej dostarczania/dotyczącej energii elektrycznej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej, z wyłączeniem przypadków określonych w umowie kompleksowej dostarczania/dotyczącej energii elektrycznej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej.
8. Rozwiązanie umowy kompleksowej dostarczania/dotycząca energii elektrycznej albo umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej z TAURON powoduje, że Klient zachowuje dostęp do danych historycznych, czyli do daty rozwiązania Umowy.
9. Serwis eBOK jest dostępny dla Klientów Indywidualnych posiadających zawartą umowę kompleksową lub sprzedaży energii elektrycznej z TSP, TSP GZE lub Klientów Instytucjonalnych posiadających zawartą umowę kompleksową lub umowę sprzedaży energii elektrycznej z TSP lub TSP GZE lub umowę o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej z TD.

## § 4 Warunki korzystania z Serwisu eBOK

1. Serwis eBOK dostępny jest dla Użytkowników 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
2. TAURON zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do Serwisu eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej, planowanej konserwacji. Jeżeli termin planowanej przerwy lub konserwacji będzie dłuższy niż 12 godzin Klient zostanie o tym poinformowany poprzez odpowiedni komunikat zamieszczony na stronie [www.tauron-pe.pl](http://www.tauron-pe.pl) oraz w Serwisie eBOK.
3. Czasem właściwym dla Serwisu jest czas właściwy dla terytorium Polski.
4. Dostęp do Serwisu eBOK wymaga, w celu autoryzacji, podania przez Klienta Loginu oraz Hasła.
5. Klient zobowiązany jest zabezpieczyć Login oraz Hasło przed dostępem osób trzecich.
6. Klient ma możliwość zmiany Hasła na inne w dowolnym momencie po zalogowaniu się w Serwisie eBOK.
7. Klient ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do Serwisu eBOK przez osoby niepowołane, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie Loginu i Hasła Klienta, w przypadku gdy Klient nie dochował należytej ostrożności w zapewnieniu bezpieczeństwa tych danych.
8. Klient Instytucjonalny ponosi pełną odpowiedzialność za dyspozycje realizowane za pomocą Serwisu eBOK przez Użytkownika Głównego w tym także Użytkowników upoważnionych.
9. Klient zobowiązany jest na bieżąco sprawdzać prawidłowość realizacji wykonania zlecanych dyspozycji, a w razie stwierdzenia nieprawidłowości zobowiązany jest do kontaktu z TAURON zgodnie z postanowieniami § 6.
10. TAURON nie kontroluje środowiska komputerowego Klienta/Użytkownika Głównego/ Użytkownika upoważnionego, zaleca jednak, aby osoby te upewniły się, korzystając z Serwisu eBOK, czy ich środowisko komputerowe jest bezpieczne. TAURON nie ponosi odpowiedzialności za działania jakichkolwiek programów destrukcyjnych (np. wirusów) w stacji roboczej klienta.
11. Klient zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz dostarczania przez lub do systemów teleinformatycznych TAURON treści:
  - a. powodujących zachwianie pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych TAURON lub innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu usług drogą elektroniczną,
  - b. naruszających dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
12. Usługa związana z zakupem energii do liczników przedpłatowych świadczona jest zgodnie z regulaminem określającym zasady świadczenia usług związanych z zakupem energii do liczników przedpłatowych.
13. Usługi związane z korzystaniem z faktur w formie elektronicznej oraz usługi płatności drogą elektroniczną są świadczone zgodnie z Regulaminem udostępniania faktur drogą elektroniczną oraz świadczenia usługi płatności drogą elektroniczną TAURON i wymagają akceptacji Regulaminu udostępniania i przesyłania faktur drogą elektroniczną oraz świadczenia usługi płatności drogą elektroniczną TAURON.
14. Do prawidłowego przeglądania Serwisu eBOK zaleca się stosowanie jednej z niżej wymienionych przeglądarek internetowych:
  - a. Microsoft Internet Explorer w wersji 8 lub wyższej,
  - b. Mozilla Firefox w wersji 19 lub wyższej,
  - c. Opera w wersji 11.6 lub wyższej,
  - d. Safari w wersji 3 lub wyższej,
  - e. Google Chrome w wersji 25 lub wyższej.
15. Serwis eBOK jest dostępny dla Klientów którzy zawarli Umowę z TAURON aktualne informacje dotyczące zakresów funkcjonalności Serwisu eBOK dostępne są na stronie [www.tauron-pe.pl](http://www.tauron-pe.pl) oraz w Serwisie eBOK w zakładce pomoc.
16. Serwis eBOK dostępny jest dla tych Klientów, dla których obsługujące ich systemy teleinformatyczne TAURON umożliwiają korzystanie z Serwisu eBOK. Aktualna lista obszarów, z których Klienci posiadają dostęp do eBOK dostępna jest na stronie [www.tauron-pe.pl](http://www.tauron-pe.pl). Klienci, którzy zawarli Umowę z TAURON i na podstawie zawartej Umowy wyrazili zgodę na dostęp do Serwisu eBOK, zostaną poinformowani przez TAURON o udostępnieniu im serwisu eBOK na co najmniej 45 dni przed udostępnieniem im tego serwisu. Powiadomienie zostanie dostarczone do Klienta na adres e-mail i pisemnie na adres wskazany w Umowie.
17. Faktury za usługi dodatkowe przedstawione w Taryfie TAURON Dystrybucja S.A. np. za wzniesienie dostarczania energii elektrycznej będą dostarczane tylko w formie papierowej i nie będą uwzględniane w saldzie prezentowanym w Serwisie eBOK.
18. W przypadku Klienta wobec którego wszczęto postępowanie sądowe-egzekucyjne, mogą zostać naliczone dodatkowe koszty postępowania, które nie są wykazywane w saldzie rozliczeń prezentowanym w Serwisie eBOK.

## § 5 Rejestracja w Serwisie eBOK

1. Klient Indywidualny może posiadać jedno konto w Serwisie eBOK dla każdej Umowy zawartej z TAURON.
2. Klient Instytucjonalny może założyć dodatkowo konta Użytkowników upoważnionych, z czego jeden ma status Użytkownika Głównego. Główny Użytkownik rejestruje się w Serwisie eBOK poprzez wpisanie wymaganych danych. Główny użytkownik posiada uprawnienia do określania uprawnień dostępu użytkowników upoważnionych.
3. Użytkownicy upoważnieni Klienta Instytucjonalnego są rejestrowani przez Użytkownika Głównego na Warunkach określonych dla Klienta.
4. Użytkownik Główny, podczas procesu rejestracji w Serwisie eBOK, określa samodzielnie Login oraz Hasło.

5. Aktywacja dostępu do Serwisu eBOK dla Klienta Indywidualnego następuje automatycznie, natomiast w przypadku Klienta Instytucjonalnego w terminie 14 dni roboczych od daty pierwszej rejestracji w Serwisie eBOK.
6. Podany przez Klienta adres e-mail, jako Login służy do komunikacji z Użytkownikiem.
7. TAURON przesyła kod dostępu do Serwisu eBOK drogą elektroniczną na podany przez Klienta adres e-mail.
8. Klienci Indywidualni posiadający adres e-mail inny niż dotychczas udostępniony dla celów kontaktu w systemie billingowym zostaną po zalogowaniu się do serwisu eBOK poproszeni o określenie jednego adresu do logowania i korespondencji.

## § 6 Reklamacje

1. Klient ma prawo do składania reklamacji dotyczących dostępu oraz funkcjonowania Serwisu eBOK.
2. Reklamacje dotyczące serwisu eBOK mogą być składane za pośrednictwem Serwisu eBOK lub na adres e-mail wskazany na stronie [www.tauron-pe.pl](http://www.tauron-pe.pl)
3. Reklamację, wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji, należy zgłaszać nie później niż w terminie 7 dni od jego wystąpienia.
4. Do reklamacji, w miarę możliwości, powinny być dołączone kopie dokumentów służących do potwierdzenia zasadności reklamacji.
5. Rozpatrzenie reklamacji związanych ze świadczeniem usługi Serwisu eBOK nastąpi w terminie do 14 dni.

## § 7 Ochrona danych osobowych

1. TSP jest administratorem danych osobowych Klienta Indywidualnego lub Instytucyjnego – osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą, który zawarł umowę kompleksową dostarczania/dotyczącą energii elektrycznej lub umowę sprzedaży energii elektrycznej z TSP w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z póź. zm.). Dane osobowe Klientów są przetwarzane z zachowaniem odpowiednich środków bezpieczeństwa spełniających wymagania Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych.
2. TSP GZE jest administratorem danych osobowych Klienta Indywidualnego lub Instytucyjnego – osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą, który zawarł umowę kompleksową dostarczania/dotyczącą energii elektrycznej lub umowę sprzedaży energii elektrycznej z TSP GZE w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z póź. zm.). Dane osobowe Klientów są przetwarzane z zachowaniem odpowiednich środków bezpieczeństwa spełniających wymagania Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych.
3. TD jest administratorem danych osobowych Klienta Instytucyjnego – osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą, który zawarł umowę o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej z TD w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z póź. zm.). Dane osobowe Klientów są przetwarzane z zachowaniem odpowiednich środków bezpieczeństwa spełniających wymagania Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych.
4. Dane osobowe Klienta Indywidualnego oraz Klienta Instytucyjnego – osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą, o ile są łącznie niezbędne do nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego dotyczącego Serwisu eBOK w zakresie:
  - nazwiska i imienia Klientów,
  - numeru ewidencyjnego PESEL,
  - adresu zameldowania na pobyt stały,
  - adresu do korespondencji, o ile jest inny niż adres zameldowania na pobyt stały,
  - danych służące do weryfikacji podpisu elektronicznego Klienta,
  - adresu elektronicznego Klienta,przetwarzane są wyłącznie na potrzeby związane ze świadczeniem usług w ramach Serwisu eBOK.
5. Klientowi przysługuje prawo do wglądu w swoje dane osobowe oraz prawo ich poprawiania.
6. TAURON jest obowiązany zapewnić Klientowi stały i łatwy dostęp za pomocą systemu teleinformatycznego do aktualnej informacji o:
  - a. udostępnianych przez TAURON środkach technicznych zapobiegających pozyskiwaniu i modyfikowaniu przez osoby nieuprawnione danych osobowych przesyłanych drogą elektroniczną,
  - b. podmiocie, któremu TAURON powierza przetwarzanie danych osobowych, ich zakresie i zamierzonym terminie przekazania, jeżeli TAURON zawarł umowę o powierzenie do przetwarzania danych osobowych.

## § 8 Postanowienia końcowe

1. W przypadku zmiany treści Regulaminu TAURON zamieści na stronie Serwisu eBOK jego tekst oraz poinformuje Klientów o tym pod wskazany adres e-mail. W przypadku braku zgody Klienta na zmianę treści Regulaminu Klient ma prawo do rezygnacji z usługi bez ponoszenia kosztów i odszkodowań. Rezygnacja z usługi następuje na podstawie § 3 ust.5 z wyłączeniem §3 ust 7
2. Regulamin Serwisu eBOK jest dostępny na stronie internetowej [www.tauron-pe.pl](http://www.tauron-pe.pl) oraz w Serwisie eBOK.
3. W przypadkach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają postanowienia aktów normatywnych, w tym w szczególności odpowiednio:
  - a. Kodeks Cywilny,
  - b. Prawo Energetyczne.