Polenergia
Obrót

REGULAMIN SERWISU SAMOOBSŁUGOWEGO ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA – mojBOK POLO

§ 1 POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Niniejszy regulamin (dalej jako „**Regulamin**") dotyczy Serwisu samoobsługowego: Moje Biuro Obsługi Klienta POLO **mojBOK POLO** dostępnego pod adresem https://mojbok.polenergia-obrot.pl/ (dalej jako „**Serwis**"), prowadzonego przez Polenergia Obrót S.A. (dalej jako „**POLO**").
2. W Regulaminie zostały określone: zakres, zasady i rodzaje usług, jakie będziemy dla Państwa świadczyć drogą elektroniczną jako podmiot sprzedający Państwu energię elektryczną i zapewniający świadczenie usług dystrybucyjnych, ale również jako podmiot świadczący inne usługi, stosownie do łączącej nas umowy. Regulamin określa również warunki udostępniania i korzystania z systemu teleinformatycznego, który obsługuje Serwis.
3. Regulamin określa rodzaje, zasady i warunki świadczenia przez nas usług drogą elektroniczną w ramach Serwisu zgodnie z art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 344).
4. Mogą Państwo korzystać z Serwisu, jeśli mają Państwo z POLO zawartą Umowę. Aby korzystać z Serwisu, muszą Państwo zaakceptować Regulamin. Akceptując Regulamin, zgadzają się Państwo na opisane w nim zasady świadczenia przez nas usług drogą elektroniczną na Państwa rzecz oraz zobowiązują się Państwo do przestrzegania **Regulaminu**. Nie zawieramy z Państwem innej umowy dotyczącej korzystania z **Serwisu** niż Regulamin.
5. Usługi dostępne za pomocą Serwisu świadczone są przez POLO.
6. Pojęcia użyte w Regulaminie oznaczają:
   a) **Hasło dostępowe** – alfanumeryczny ciąg składający się z minimum 8 znaków, tj. cyfr, wielkich i małych liter oraz znaków specjalnych (!@#$%^&*(){}[]\|:";'<>?,./) nie zawierający polskich znaków (ę, ą, ć, ł, itd.) i zawierający co najmniej jedną wielką literę i jeden znak specjalny lub cyfrę;
   b) **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z nami Umowę oraz odwiedza lub korzysta z usług lub funkcjonalności Serwisu;
   c) **Konto** – część Serwisu, do którego dostęp wymaga rejestracji Użytkownika i zalogowania przez Użytkownika, na którym gromadzone są informacje o Użytkowniku, gdzie Użytkownik może korzystać z usług świadczonych za pośrednictwem Serwisu dotyczących jego Umów. Dla jednego Klienta możliwe jest utworzenie jednego Konta w Serwisie;
   d) **Login** – indywidualny dowolny ciąg znaków stanowiący nazwę Klienta w **mojBOK POLO** zdefiniowany podczas Rejestracji. Posiadanie Loginu nie jest obowiązkowe. W przypadku braku Loginu, logowanie odbywa się z wykorzystaniem numeru NIP (dla Klientów biznesowych) lub numeru PESEL (dla Klientów indywidualnych). Login musi być unikalny;
   e) **Numer Umowy** – numer umowy zawartej przez Klienta z POLO, który jest niezbędny w procesie Rejestracji. Jeżeli Klient posiada kilka umów może dokonać Rejestracji podając numer dowolnej z nich;
   f) **Pliki cookie** – pliki w formie tekstowej, które przechowywane są na urządzeniu końcowym Użytkownika. Pliki cookie nie powodują zmian konfiguracyjnych w urządzeniach końcowych ani w oprogramowaniu tych urządzeń. Umożliwiają one identyfikowanie komputera i przeglądarki, której ten komputer używał do przeglądania np. naszej strony internetowej lub pozyskiwanie i przechowywanie innych danych o aktywności użytkownika. Więcej szczegółów na temat Plików cookies znajduje się w naszej Polityce Cookies;
   g) **POLO** -Polenergia Obrót S.A. z siedzibą w Warszawie, 00-526, przy ul. Kruczej 24/26, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000043658, numer identyfikacji podatkowej: 526-20-98-617;
   h) **Przeglądarka internetowa** – program komputerowy umożliwiający pobieranie i wyświetlanie stron internetowych umieszczonych na serwerze internetowym. POLO zaleca korzystanie z Przeglądarek podanych w miejscu określonym w § 5 ust. 11 Regulaminu;
   i) **Serwis** - Moje Biuro Obsługi Klienta **mojBOK POLO**, dostępne pod adresem internetowym https://mojbok.polenergia-obrot.pl/;
   a) **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 ustawy z dnia 14 lipca 2004 Prawo telekomunikacyjne (tj. Dz.U. z 2021 r. poz. 576 ze zm.);
   b) **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;

c) **Umowa** – umowa kompleksowa sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji lub umowa sprzedaży energii elektrycznej zawarta przez Klienta z POLO;

d) **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 Prawa telekomunikacyjnego;

e) **Użytkownik** - Klient (pojęcia mogą być stosowane wymiennie).

§ 2 RODZAJE I ZAKRES USŁUG OBJĘTYCH REGULAMINEM

1. Serwis umożliwia Państwu korzystanie z następujących usług:
   1.1. dostęp do aktualnych informacji i rozliczeń, które wynikają z zawartych z nami Umów m.in.:
      1.1.1. saldo płatności,
      1.1.2. pobieranie dokumentów finansowych,
      1.1.3. informacje o zużyciu energii elektrycznej,
      1.1.4. stały i aktualny podgląd Umów,
      1.1.5. dokonania płatności on-line.
   1.2. możliwość kontaktowania się z nami za pośrednictwem formularza kontaktowego.

   Aktualny zakres usług oraz instrukcję jak korzystać z Serwisu znajdą Państwo pod adresem https://polenergia-obrot.pl/pytania-i-odpowiedzi/ lub https://polenergia-obrot.pl/najwazniejsze-dokumenty/
2. Wszystkie zgłoszenia wysłane za pomocą formularza kontaktowego dostępnego w Serwisie będą rozpatrywane w terminach i na zasadach określonych w ogólnych warunkach umowy („OWU" lub „OWU_P" lub „OWU_B2B") stanowiących część Umowy.
3. W związku z ciągłym rozwojem Serwisu, zakres usług oraz zakres funkcjonalny Serwisu może ulegać modyfikacjom. Zmiana zakresu funkcjonalnego lub zakresu usług dostępnych w Serwisie nie wymaga zmiany Regulaminu**,** jeśli nie wpływa to na zakres Państwa praw lub obowiązków.
4. Możemy w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować usługi dostępne w Serwisie, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe usługi z uwzględnieniem postanowień ust. 3.
5. Zasady dokonywania płatności on-line za pośrednictwem Serwisu określają odpowiednie regulaminy operatorów płatności, które są dostępne na etapie realizacji transakcji dokonywanych za pośrednictwem wybranego operatora płatności.

§ 3 WARUNKI PRZYSTĄPIENIA ORAZ REZYGNACJI Z SERWISU SAMOOBSŁUGOWEGO

1. Poprzez akceptację Regulaminu i zarejestrowanie się w Serwisie następuje założenie indywidualnego konta w Serwisie.
2. Każdy, kto dokonuje rejestracji w Serwisie, działając w imieniu i na rzecz Klienta, zobowiązany jest do posiadania stosownego umocowania.
3. Mogą Państwo w każdej chwili zrezygnować z korzystania z Serwisu. Mogą to Państwo zrobić następującymi kanałami kontaktu:
   a) telefonicznie – pod numerem telefonu: +48 718 898 888
   b) poprzez formularz kontaktowy, który znajdą Państwo na stronie głównej Serwisu, po kliknięciu zakładki „Zgłoszenia".
4. Rezygnacja, o której mowa w ust. 3, nie obciąża Państwa żadnymi kosztami. Rezygnując z korzystania z Serwisu, tracą Państwo dostęp do archiwum elektronicznych dokumentów finansowych. Rezygnacja z korzystania z Serwisu nie oznacza, że rozwiązują lub odstępują Państwo od którejkolwiek zawartej z nami Umowy.

§ 4 REJESTRACJA W SERWISIE SAMOOBSŁUGOWYM

1. Aby zarejestrować się do Serwisu należy wejść na stronę: https://mojbok.polenergia-obrot .pl/ lub https://polenergia-obrot.pl oraz kliknąć w przycisk „Zarejestruj się", który znajduje się w sekcji „Rejestracja" w dolnej części strony.
2. Warunkiem korzystania z Serwisu jest akceptacja Regulaminu oraz zapoznanie się Polityką Prywatności i Polityką Cookies.
3. Na formularzu rejestracyjnym należy wprowadzić niezbędne dane:
   a) Typ Klienta – należy wybrać wartość z listy rozwijanej: Klient biznesowy lub Klient indywidualny;

b) Numer NIP (w przypadku Klienta biznesowego) lub numer PESEL (w przypadku Klienta indywidualnego) – pole jest obligatoryjne;

c) Numer Umowy - numer umowy/jednej z umów zawartej przez Klienta z POLO – pole jest obligatoryjne;

d) Login – pole nie jest wymagane; w przypadku braku wpisania unikalnego Loginu, logowanie odbywać się będzie z wykorzystaniem numeru NIP (dla Klientów biznesowych) lub numeru PESEL (dla Klientów indywidualnych); w przypadku wypełnienia pola – Login należy powtórzyć;

e) Telefon komórkowy – Państwa numer telefonu komórkowego, który posłuży do odebrania jednorazowego hasła – pole jest obligatoryjne;

f) Adres e-mail – Państwa adres e-mail, na który zostanie wysłana wiadomość z linkiem aktywacyjnym, wymaganym do ukończenia procesu Rejestracji – pole jest obligatoryjne;

4. Po uzupełnieniu formularza należy potwierdzić działania używając przycisku „Zarejestruj się".
5. Jeżeli wprowadzone przez Państwa dane wskazane w ust. 3 będą poprawne, wówczas na adres e-mail podany podczas rejestracji zostanie wysłana wiadomość e-mail z linkiem aktywacyjnym. Przesłany do Państwa link aktywacyjny będzie ważny przez 24 godziny. Po tym okresie proces rejestracji należy rozpocząć ponownie.
6. W przypadkugdy odczytają Państwo wiadomość e-mail oraz potwierdzą rejestrację poprzez kliknięcie w umieszczony tam link aktywacyjny, otrzymają Państwo wiadomość e-mail z hasłem jednorazowym umożliwiającym pierwsze zalogowanie się do platformy **mojBOK POLO**.
7. Podczas pierwszego logowania do Serwisu, zostaną Państwo poproszeni o:
   a) wprowadzenie Loginu (który został przez Państwa zdefiniowany podczas rejestracji) lub – w przypadku braku zdefiniowanego Loginu – o podanie numeru NIP lub numeru PESEL;
   b) wprowadzenie hasła jednorazowego, które zostało do Państwa wysłane w wiadomości e-mail.
8. Po wprowadzeniu i zatwierdzeniu powyższych danych, zostaną Państwo poproszeni o ustawienie nowego hasła dostępowego do Serwisuz uwzględnieniem określonymi wymaganiami co do minimalnej ilości znaków, wielkości liter i znaków specjalnych lub cyfr.
9. Wszystkie wiadomości od POLO będą wysyłane do Państwa z domeny internetowej @polenergia-obrot.pl.

§ 5 WARUNKI KORZYSTANIA Z SERWISU SAMOOBSŁUGOWEGO

1. Serwis udostępniamy Państwu bezpłatnie – 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu za wyjątkiem przerw technicznych niezbędnych do przeprowadzania prac konserwacyjnych lub spowodowanych awarią.
2. W przypadku, kiedy czas przerwy planowej będzie dłuższy niż 12 godzin, zostaniecie Państwo poinformowani o tym fakcie za pośrednictwem Serwisu przed wystąpieniem takiej przerwy.
3. Strefą czasową właściwą dla Serwisu jest strefa czasowa właściwa dla terytorium Polski.
4. Są Państwo zobowiązani zabezpieczyć Login oraz Hasło dostępowe przed dostępem osób trzecich. Mogą Państwo zmienić Login oraz Hasło dostępowe na inne, w dowolnym momencie, po zalogowaniu się do Serwisu
5. Ponoszą Państwo całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki, które mogą wyniknąć z użycia Państwa Loginu i Hasła dostępowego przez osoby trzecie. Bedzie to miało miejsce w przypadku, gdy nie dochowają Państwo należytej ostrożności w zapewnieniu bezpieczeństwa tych danych.
6. Są Państwo zobowiązani na bieżąco sprawdzać, czy wszystkie dyspozycje na Państwa koncie zostały przez Państwa zlecone. Jeśli pojawią się jakieś nieprawidłowości, powinni je Państwo do nas zgłosić.
7. Nie kontrolujemy Państwa środowiska komputerowego i nie gwarantujemy poprawności pracy Systemu teleinformatycznego Klienta. POLO nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia oprogramowania lub sprzętu, z którego korzysta Klient, a które uniemożliwiają mu korzystanie z określonych Usług.
8. Dbanie o bezpieczne środowisko komputerowe należy do Państwa. Nie ponosimy odpowiedzialności za działania jakichkolwiek programów destrukcyjnych (np. wirusów) w Państwa urządzeniu.
9. Nie mogą Państwo dostarczać do naszych systemów teleinformatycznych lub poprzez nie treści, które powodują zachwianie pracy lub przeciążenie naszych Systemów teleinformatycznych, a także jakichkolwiek treści bezprawnych. Zakaz ten dotyczy także Systemów teleinformatycznych innych podmiotów, które biorą udział w świadczeniu usług na Państwa rzecz, naruszają dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub są niezgodne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
10. Aby mogli Państwo korzystać z usługi w zakresie obsługi faktur za pośrednictwem Serwisu, należy zaakceptować, inne od niniejszego Regulaminu, regulaminy tych usług, na podstawie których świadczymy je dla Państwa, stanowiące część Umowy zawartej przez Państwa z POLO.
11. Aby mogli Państwo korzystać ze wszystkich funkcjonalności Serwisu, zalecamy włączenie obsługi JavaScript oraz stosowanie jednej z niżej wymieniowych przeglądarek internetowych, które akceptują Pliki cookies.

Minimalne wymagania techniczne dla Serwisu (aplikacji webowej):

a) Microsoft Edge od wersji 14
b) FireFox od wersji 52
c) Chrome od wersji 49
d) Safari od wersji 10

POLO nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Serwisu w przypadku korzystania z Przeglądarek internetowych innych niż zalecane.

12. Do poprawnego działania Serwisu niezbędny jest dostęp do Internetu.
13. W związku ze świadczeniem usług w Serwisie, wykorzystujemy narzędzia, które służą badaniu zachowania użytkowników. Szczegółowe informacji na ten temat znajduje się w naszej Polityce Cookies.
14. Aby przeglądać dokumenty finansowe,System teleinformatyczny Klienta powinien być wyposażony w program umożliwiający odczyt plików w formacie PDF, takich jak program Adobe Acrobat Reader.
15. W przypadku istnienia zobowiązań Klienta wobec POLO, innych niż wynikających z tytułu sprzedaży lub świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej, POLO zastrzega, że zobowiązania te mogą nie być widoczne w Serwisie.

§ 6 REKLAMACJE

1. Mają Państwo prawo do składania reklamacji dotyczących dostępu oraz funkcjonowania Serwisu.
2. Reklamacje mogą Państwo złożyć:
   a) telefonicznie – pod numerem telefonu: +48 718 898 888 (opłata zgodna z taryfą operatora);
   b) poprzez formularz kontaktowy w Serwisie.
3. Reklamacje, wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji, prosimy zgłaszać niezwłocznie po wystąpieniu zdarzenia.
4. Państwa reklamacje, związane ze świadczeniem usługi Serwisu, rozpatrzymy w terminie do 14 dni.

§ 7 ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

W przypadkach szczególnych mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność Systemu teleinformatycznego, POLO ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia Usług, bez wcześniejszego powiadomienia, w celu przeprowadzenia prac mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności Systemu teleinformatycznego.

§ 8 DANE OSOBOWE

Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania przez POLO danych osobowych Użytkowników serwisu znajdują się w Polityce Prywatności i Polityce Cookies.

§ 9 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Jeżeli zmienimy treść Regulaminu – zamieścimy w Serwisie jego nową treść oraz poinformujemy Państwa o tym poprzez e-mail na 14 dni przed wejściem zmian w życie. Jeżeli nie zgodzą się Państwo na zmianę – mogą Państwo zrezygnować z korzystania z Serwisu w wyżej wskazanym terminie, bez ponoszenia kosztów. Rezygnacja z korzystania z Serwisu następuje na podstawie § 3 ust. 3 - 4.
2. POLO nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług wynikające z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania Systemów teleinformatycznych Użytkownika, niewłaściwego działania oprogramowania dostarczanego przez podmioty trzecie, przerw w dostępie do Internetu po stronie Użytkownika lub przerw w dostępności Serwisu spowodowanych jakimikolwiek innymi okolicznościami, nie leżącymi po stronie POLO.
3. POLO nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do Usług wynikającej z błędnej rejestracji Klienta.
4. Regulamin znajdą Państwo na https://polenergia-obrot.pl oraz w Serwisie.
5. W przypadkach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają postanowienia powszechnieobowiązującego prawa, w tym w szczególności Kodeksu cywilnego z dnia 23 kwietnia 1964 r. (tj. Dz.U. z 2024 r. poz. 1061 ze zm.), ustawy Prawo Energetyczne z dnia 10 kwietnia 1997 r. (tj. Dz.U. z 2024 r. poz. 266 ze zm.), ustawy Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (tj. Dz.U. z 2024 r. poz. 34 ze zm.), ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 344 ze zm.).
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem **12.09.2024 r.**