

---

**REGULAMIN KORZYSTANIA Z ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA  
NOWA ENERGIA DYSTRYBUCJA SP. Z O.O.**

§1

1. Regulamin określa zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta [dalej: e-BOK], przez Odbiorców korzystających z usług Nowa Energia Dystrybucja Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku [dalej: NED].
2. Serwis e-BOK jest własnością NED.
3. Dostęp do e-BOK możliwy jest poprzez stronę internetową <https://e-bok-nowaenergia.bilingo.pl/>

§2

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. Administrator – NED
2. e-BOK – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta.
3. Odbiorca usług – klient NED.
4. Identyfikator – numer identyfikacyjny, który NED nadaje każdemu Odbiorcy usług.
5. Hasło – kombinacja min. 6 znaków (w tym przynajmniej jedna duża litera i jedna cyfra) zapewniająca Użytkownikowi wyłączność dostępu do e-BOK.
6. Użytkownik – Odbiorca usług zarejestrowany w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta.

§3

1. Przed rozpoczęciem korzystania z serwisu Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania niniejszego Regulaminu.
2. Uruchomienie usługi e - BOK oraz jednoczesne wyrażenie zgody na przestrzeganie niniejszego Regulaminu, jest równoznaczne z akceptacją jego warunków i zawarciem Umowy o świadczenie Usługi e- BOK drogą elektroniczną z NED bez konieczności sporządzenia odrębnych umów.
3. Rejestracja Użytkownika w e-BOK następuje automatycznie po zawarciu umowy z Administratorem i wyrażeniu zgody na założenie konta Użytkownika w Serwisie. Po rejestracji konta Administrator wysyła użytkownikowi na podany adres - email link strony internetowej, za pośrednictwem której Użytkownik generuje jednorazowe hasło do Serwisu, które otrzymuje SMS-em na podany w umowie zawartej z NED numer telefonu. Po pierwszym zalogowaniu się do konta przy użyciu jednorazowego hasła, Użytkownik dokonuje zmiany hasła do e-BOK.
4. Użytkownik zobowiązany jest przechowywać login i hasło, zarówno jednorazowe, jak i stałe, ustalone przez samego Użytkownika, w sposób zabezpieczający je przed dostępem osób trzecich.

§4

1. Korzystanie z usługi e-BOK jest bezpłatne.
2. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz dyspozycje realizowane przez e-BOK.
3. Funkcjonowanie e-BOK nadzoruje Administrator.
4. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia identyfikatora i hasła Użytkownika przez osoby trzecie
5. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Użytkownika z listy e-BOK na każde jego żądanie.
6. W przypadku rozwiązania Umowy o świadczenie usług dystrybucji lub umowy dotyczącej rozliczania kosztów energii elektrycznej, Administrator zobowiązany jest zablokować dostęp do konta Użytkownika.
7. Do prawidłowego działania e-BOK niezbędne jest posiadanie przez Użytkownika przeglądarki internetowej oraz zalecanej rozdzielczości ekranu min. 1024x768.

§5

Użytkownik może korzystać z następujących usług:

1. Przeglądać swoje dane kontaktowe.
2. Przeglądać wystawione faktury, dokonane zapłaty, stan salda na koncie rozrachunkowym, windykacje oraz wydrukować obraz faktury.
3. Zgłaszać reklamacje. Zgłoszoną przez Odbiorcę usług w e-BOK reklamację, NED rozpatrzy w terminie 14 dni;
4. Zmienić hasło w każdym momencie trwania umowy. Hasło klienta jest przechowywane w postaci zaszyfrowanej, niedostępnej dla innych Odbiorców usług oraz pracowników e-BOK.

§6

Odbiorca usług zobowiązuje się do korzystania z usługi e-BOK zgodnie z obowiązującymi w Polsce przepisami prawa oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu a w szczególności do:

1. Niepodejmowania działań mających na celu odczytanie haseł innych użytkowników usług.
2. Nie przenoszenia na osoby trzecie prawa do korzystania z modułu.

3. Bieżącego kontrolowania ewentualnych zmian Regulaminu.

§7

1. Odbiorca usług ma prawo do rezygnacji z użytkowania e-BOK w każdym czasie, o czym winien niezwłocznie zawiadomić Administratora.
2. Brak akceptacji zmian wprowadzanych do Regulaminu przez Odbiorcy usług poczytywane jest za rezygnację z użytkowania e-BOK.
3. Po uzyskaniu informacji o rezygnacji z użytkowania e-BOK, Administrator usuwa przetwarzane dotychczas dane osobowe Odbiorcy usług, związane ze świadczeniem usług drogą elektroniczną.

§8

NED nie ponosi odpowiedzialności za:

1. Sposób, w jaki Odbiorca usług korzysta z modułu e-BOK, ani za jakiegokolwiek wynikłe z tego skutki.
2. Skutki wynikłe z wejścia w posiadanie przez osoby trzecie hasła Odbiorcy usług, niezależnie od przyczyny, która to spowodowała (np. udostępnienie hasła osobie trzeciej przez Odbiorcę usług, złamanie hasła przez osobę trzecią).
3. Bezprawne działania osób trzecich polegające na ingerencji w system komputerowy Odbiorcy usług w szczególności włamania i wirusy komputerowe.
4. Za szybkość przesyłania danych i jej ograniczenia wynikające z uwarunkowań technicznych oraz łącz transmisyjnych.

§9

1. Administrator zastrzega sobie prawo do zmiany zasad funkcjonowania e-BOK, uprawniony jest do modyfikowania danych w e-BOK.
2. W przypadku stwierdzenia korzystania z e-BOK w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami powszechnie obowiązującego prawa, Administrator ma prawo do zablokowania Użytkownikowi dostępu do e-BOK.
3. Administrator podejmie wszelkie dostępne mu działania, aby zapewnić poprawne funkcjonowanie e-BOK.
4. Zgłaszanie przez Użytkownika nieprawidłowości działania e-BOK odbywa się na adres [biuro@nowaenergia-dystrybcja.com](mailto:biuro@nowaenergia-dystrybcja.com). O sposobie rozwiązania problemu Użytkownik zostanie powiadomiony bezzwłocznie drogą elektroniczną.
5. Informacje uzyskane za pośrednictwem e-BOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez Administratora postanowień Umowy o świadczenie usług dystrybucji lub umowy dotyczącej rozliczania kosztów energii elektrycznej, w szczególności błędnych rozliczeń. W przypadku, gdy informacje uzyskane przez Użytkownika za pośrednictwem e-BOK są jego zdaniem nieprawidłowe, obowiązany jest on dochować procedury reklamacyjnej określonej w tych Umowach.

§10

Administrator przewiduje tymczasowe wstrzymanie dostępności do systemu w celu przeprowadzenia czynności konserwacyjnych o czym Odbiorca usług zostanie poinformowany drogą elektroniczną a także poprzez umieszczenie komunikatu na stronie internetowej NED.

§11

Wszelkie uwagi, komentarze i pytania związane z modułem e-BOK należy kierować na adres: Nowa Energia Dystrybcja Sp. z o.o., al. Grunwaldzka 163, 80-266 Gdańsk. Odpowiedzi na zgłoszone zapytania udzielane będą w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania.

§12

1. Wszelkie spory wynikłe na tle korzystania z niniejszego Regulaminu strony będą starały się rozstrzygać na drodze polubownej.
2. W przypadku niemożności rozstrzygnięcia sporu w sposób określony w ust. 1, strony poddadzą pod rozstrzygnięcie przez sąd właściwy rzeczowo i miejscowy dla miejsca siedziby dostawcy usług.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego i ustawy o ochronie danych osobowych.
4. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w związku ze świadczeniem przez NED usług drogą elektroniczną.

§13

1. NED zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego regulaminu.
2. O każdej zmianie Regulaminu Odbiorca usług zostanie poinformowany w formie pisemnej poprzez wiadomość e-mail.
3. Zmiany będą niezwłocznie udostępniane także na stronie internetowej NED.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 10 marca 2022 r.