



REGULAMIN ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA (e-BOK)

§ 1. Postanowienia wstępne

1. Regulamin określa zasady, funkcjonowania i korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta w serwisie internetowym <https://ebok.respectenergy.pl>.

2. Właścicielem i świadczącym usługi w ramach serwisu internetowego dostępnego pod adresem: <https://ebok.respectenergy.pl> jest Respect Energy Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (00-203), przy ulicy Bonifraterska 17, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000759658, posiadająca NIP: 8762459238, REGON: 341470612, z kapitałem zakładowym w wysokości 6 158 600,00 zł; Koncesja na obrót energią elektryczną na okres od 1 września 2014 roku do 1 września 2029 r. Decyzja Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki nr OEE/796/23331/W/DRE/2014/LG.

3. Przeprowadzając czynności zmierzające do utworzenia konta w e-BOK, a także rozpoczynając korzystanie z e-BOK, Klient wyraża zgodę na brzmienie postanowień objętych Regulaminem i zobowiązuje się do ich stosowania. Akceptacja zapisów Regulaminu nie wymaga zawierania odrębnej umowy.

4. Usługa e-BOK dostępna jest pod adresem: www.ebok.respectenergy.pl

§ 2. Definicje

1. **Aktywacja dostępu do e-BOK** – proces mający na celu umożliwienie korzystania przez Użytkownika z e-BOK

2. **e-BOK lub Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta** – elektroniczny system obsługi klienta dostępny w Serwisie po zarejestrowaniu.

3. **Hasło** – indywidualny ciąg znaków wprowadzony przez Użytkownika, który w powiązaniu z prawidłowym Loginem Użytkownika pozwala na dostęp do e-BOK; Hasło musi zawierać co najmniej osiem znaków spośród liter i cyfr. Zalecane jest, aby hasło składało się z co najmniej dwóch grup symboli – cyfry, wielkie litery, małe litery, znaki.

4. **Klient** – Konsument korzystający z możliwości zawarcia Umowy za pośrednictwem Serwisu.

5. **Konsument** – będący osobą fizyczną odbiorcą końcowym energii elektrycznej, który zawarł ze Sprzedawcą Umowę w celu nabycia energii elektrycznej na własny użytek, wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym i na rzecz którego ma być świadczona Usługa kompleksowa (w Grupie taryfowej G).

6. **Konto Klienta** – oznacza konto Użytkownika w Serwisie, utworzone zgodnie z punktem Rejestracja i Logowanie.

7. **Konto powiązane** – konto innego niż Użytkownik, dołączone poprzez funkcję „Dodaj konto powiązane” do Konta Klienta, umożliwiające dostęp do danych oraz informacji o rozliczeniach i Umowach Klienta z Respect Energy.

8. **Login** – ID Użytkownika, tj. adres e-mail wskazany przez Klienta pozwalający na jednoznaczną identyfikację w systemie z wykluczeniem domen tymczasowych lub domen uznanych za spam

9. **Operator Płatności** – podmiot realizujący płatności on-line – Autopay S.A. z siedzibą w Sopocie przy ulicy Powstańców Warszawy 6, kod 81-718, NIP 5851351185.

10. **Regulamin** – niniejszy regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta dostępnego pod adresem: <https://ebok.respectenergy.pl>.

11. **Rejestracja** – proces utworzenia Konta Klienta w Serwisie, który wymaga podania przez Klienta niezbędnych danych, tj.: adresu e-mail i hasła oraz aktywacji, na zasadach określonych w punkcie Rejestracja i Logowanie.

12. **Respect Energy lub Sprzedawca** – Respect Energy Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (00-203), przy ulicy Bonifraterskiej 17, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000759658, posiadająca NIP: 8762459238, REGON: 341470612, z

kapitałem zakładowym w wysokości 6 158 600,00 zł; Koncesja na obrót energią elektryczną na okres od 1 września 2014 roku do 1 września 2029 r. Decyzja Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki nr OEE/796/23331/W/DRE/2014/LG.

13. **Serwis** – strona internetowa dostępna pod adresem: www.respectenergy.pl i <https://ebok.respectenergy.pl>.

14. **Umowa** – umowa kompleksowa sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji, zawierana za pośrednictwem Serwisu pomiędzy Klientem a Respect Energy.

15. **Usługa** – usługi dostępne za pośrednictwem e-BOK świadczone przez Respect Energy drogą elektroniczną na rzecz Użytkownika, z wykorzystaniem Konta Klienta.

16. **Użytkownik** – każda osoba fizyczna korzystająca z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta.

§ 3. Rejestracja i Logowanie

1. Rejestracja następuje drogą elektroniczną na stronie internetowej <https://ebok.respectenergy.pl> przez wypełnienie dedykowanego formularza. Formularz rejestracji wymaga podania następujących danych Użytkownika:

a) adresu e-mail Użytkownika,

b) hasła

2. Na podany w toku Rejestracji adres e-mail automatycznie wysyłana jest wiadomość e-mail z informacją o Rejestracji wraz z linkiem aktywacyjnym Konta Klienta ważnym 24 godziny od wygenerowania.

3. Zakończenie Rejestracji następuje z chwilą jej potwierdzenia przez skuteczne kliknięcie w link aktywacyjny.

4. Użytkownik uzyskuje dostęp do Konta Klienta w Serwisie po podaniu na stronie <https://ebok.respectenergy.pl> Loginu oraz Hasła.

§ 4. Warunki rezygnacji z usługi e-BOK

1. Klient może w każdej chwili zrezygnować z usługi e-BOK, poprzez złożenie do Respect Energy dyspozycji zakończenia usługi e-BOK, co może nastąpić:

a) drogą papierową – na adres: Respect Energy S.A., ul. Bonifraterska 17, 00-203 Warszawa;

b) za pośrednictwem e-mail – na adres: kontakt@respectenergy.pl;

c) lub telefonicznie – pod numerem telefonu: +48 22 292 52 50.

2. Otrzymanie dyspozycji zakończenia usługi e-BOK spowoduje zamknięcie przez Sprzedawcę konta Klienta w ciągu 7 dni roboczych.

3. Żądanie Klienta zaprzestania przetwarzania jego danych osobowych w ramach usługi e-BOK jest równoznaczne z skutkach z rezygnacją z usługi e-BOK, o której mowa w punkcie 1 Warunków rezygnacji z usługi e-BOK.

4. Zamknięcie Konta Klienta w e-BOK jest równoznaczne z całkowitym usunięciem danych Klienta zamieszczonych w e-BOK, uniemożliwiając dostęp do tych danych.

§ 5. Funkcjonalności i usługi Serwisu

1. Aktualny zakres usług w ramach e-BOK oferowanych Klientowi dostępny jest po zalogowaniu, pod adresem: <https://ebok.respectenergy.pl>.

2. Zakres funkcjonalny usług w ramach e-BOK może ulegać zmianom. Informacje o modyfikacjach będą publikowane w na stronie internetowej Serwisu z co najmniej czternastodniowym wyprzedzeniem. W przypadku braku akceptacji modyfikacji zakresu funkcjonalnego usług Klient może skorzystać z prawa do rezygnacji z Usługi e-BOK zgodnie z sekcją Warunki przystąpienia oraz rezygnacji z Usługi e-BOK. W przypadku braku rezygnacji z Usługi, zmieniony zakres funkcjonalny Usługi jest wiążący dla Klienta.



3. Usługa e-BOK służy w szczególności do:

- a) prezentacji i weryfikacji danych Klienta posiadanych przez Respect Energy, w tym w szczególności danych identyfikujących Klienta: imię i nazwisko, adres, nr telefonu, adres e-mail, danych punktu/ów poboru energii elektrycznej Klienta, do których dostarczana jest energia elektryczna, a także możliwości częściowej aktualizacji tych danych, a także prezentacji parametrów usług, z których korzysta Klient, na podstawie Umowy;
- b) wykazywania stanu rozliczeń pomiędzy Respect Energy a Klientem;
- c) przekazywania dokumentów księgowych (w tym w szczególności faktur VAT oraz harmonogramów płatności) obejmujących rozliczenia pomiędzy Respect Energy a Klientem, umożliwiając pobieranie tych dokumentów i ich wydruk;
- d) wskazywania ilości dostarczonej Klientowi/pobranej od Klienta energii elektrycznej, umożliwiając pobieranie graficznej postaci tych danych i ich wydruk;
- e) kontaktu elektronicznego z Respect Energy oraz przyjmowania w drodze elektronicznej zgłoszeń Klienta;
- f) zmiany Hasła dostępu do systemu e-BOK;
- g) przyjmowania elektronicznego zgłoszenia Klienta;
- h) udzielania lub odwoływania zgód przez Klienta;
- i) dodania Konta powiązanego;
- j) opłacania faktur dzięki szybkim płatnościom realizowanych przez Operatora Płatności, przy pomocy kart płatniczych Mastercard/Visa, systemu BLIK lub tradycyjnym przelewem.



§ 6. Zasady korzystania z Serwisu

1. Korzystanie z Serwisu przez Użytkownika nie wiąże się z pobieraniem przez Respect Energy opłat z tego tytułu.
2. E-BOK jest dostępny dla Użytkowników przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Z wyłączeniem sytuacji, o których mowa w punkcie 3)
3. Respect Energy zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do e-BOK w związku z koniecznością przeprowadzenia aktualizacji lub konserwacji.
4. W przypadku rozwiązania, wygaśnięcia lub zakończenia z jakiegokolwiek przyczyny Umowy, zostanie niezwłocznie zablokowany dostęp do danych tej Umowy w e-BOK. Klient będzie miał możliwość wglądu do archiwalnych dokumentów rozliczeniowych i korespondencji.
5. Na adres e-mail podany przy Rejestracji lub w toku korzystania z e-BOK mogą być przesyłane informacje wskazane wprost w Regulaminie, a także związane z kwestiami informacyjnymi, technicznymi czy obsługowymi e-BOK. W przypadku aktywowania przez Użytkownika opcjonalnych usług w Serwisie (na przykład przez wyrażenie zgód w zakładce „Dane Klienta”), przesyłane będą również informacje wskazane w opisie takiej usługi.
6. Z uwagi na fakt, że usługa e-BOK jest nieodpłatna dla Klientów, a także mając na względzie, że korzystanie z e-BOK nie wpływa na prawa i obowiązki Klienta i Respect Energy na gruncie umów zawieranych przez Respect Energy z Klientami, Klientowi nie służą wobec Respect Energy jakiegokolwiek roszczenia w związku z przerwami w funkcjonowaniu e-BOK.
7. Klient ma możliwość zmiany Hasła na inne w dowolnym momencie po zalogowaniu się w e-BOK.
8. Zakazane jest korzystanie z serwisu w sposób narażający Sprzedawcę na szkodę w postaci naruszenia poufności, integralności lub dostępności serwisu.
9. Dla zapewnienia bezpieczeństwa w przypadku podejrzenia działania na szkodę serwisu, jego klientów lub Sprzedawcy, Respect Energy zapewnia sobie prawo do ograniczania dostępu lub wyłączenia części funkcjonalności.

§ 7. Przetwarzanie danych osobowych

1. W ramach świadczenia usług drogą elektroniczną w e-BOK, Respect Energy przetwarza dane osobowe Użytkowników zgodnie i na warunkach określonych obowiązującymi przepisami prawa oraz opisanymi w Informacji o przetwarzaniu danych osobowych w rozdziale: „JEŚLI LOGUJESZ SIĘ DO E-BOK/ KONTA KLIENTA”, dostępnej na stronie <https://respectenergy.pl/polityka-prywatnosci>.
2. Administratorem Danych Osobowych jest Respect Energy Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, ul. Bonifraterska 17, 00-203 Warszawa. Kontakt z Administratorem jest możliwy za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem pbi@respect.energy lub pisemnie przysyłając korespondencję na adres siedziby Respect Energy.
3. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych (IOD), z którym można skontaktować się w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych oraz z wykonywaniem praw przysługujących użytkownikom zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych za pośrednictwem adresu e-mail: iod@respect.energy.
4. Użytkownik ma prawo dostępu do swoich danych osobowych, do modyfikacji takich danych jak adres e-mail lub numer telefonu, do dodania dodatkowego adresu e-mail osoby upoważnionej przez Klienta do dostępu do konta, do wstrzymania ich przetwarzania oraz do żądania ich przeniesienia lub usunięcia. Użytkownik ma również prawo w każdej chwili wycofać wszelkie zgody wyrażone za pośrednictwem stron Respect Energy korzystając z funkcjonalności w zakładce „Dane Klienta”. Użytkownik może realizować prawo wglądu oraz prawo do modyfikacji danych korzystając z konta w Serwisie.
5. Respect Energy może powierzyć przetwarzanie danych osobowych innym podmiotom w celu i zakresie wymaganym dla prawidłowej realizacji Usługi, na potrzeby której zostały zebrane.
6. Więcej informacji o przetwarzaniu danych osobowych znajduje się tutaj <https://respectenergy.pl/polityka-prywatnosci>.

§ 8. Polityka cookies

1. Administrator gromadzi informacje pozyskiwane automatycznie – logi systemów (tzw. rejestry zdarzeń), zawierające w szczególności publiczne adresy IP oraz identyfikatory MAC użytkowników odwiedzających Serwis www.respectenergy.pl i korzystających z usług w ramach Serwisu. Logi systemów wykorzystywane są przez Administratora do celów statystycznych oraz zapewnienia bezpieczeństwa. Zbiorcze podsumowania w postaci statystyk nie zawierają żadnych cech identyfikujących użytkowników odwiedzających Serwis.
2. W Serwisie wykorzystywane są pliki cookies – pliki tekstowe, przechowywane w urządzeniu końcowym użytkownika i służące do korzystania ze stron Serwisu.
3. Więcej informacji o zasadach korzystania z plików cookies i innej tego typu technologii dostępne jest tutaj <https://respectenergy.pl/polityka-cookies> oraz w Informacji o przetwarzaniu danych osobowych w rozdziale „DANE GROMADZONE AUTOMATYCZNIE” <https://respectenergy.pl/polityka-prywatnosci>.

§ 9. Zasady bezpieczeństwa

1. Klient zobowiązany jest zabezpieczyć Login oraz Hasło przed dostępem osób trzecich. Tym samym Klient ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z dostępu do usługi e-BOK przez osoby niepowołane, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie Loginu i Hasła Klienta z przyczyn leżących po stronie Klienta.
2. W związku z korzystaniem z e-BOK Respect Energy nie kontroluje środowiska komputerowego Klienta. Zaleca się, aby Klient upewnił się, korzystając z usługi e-BOK, czy jego środowisko komputerowe jest bezpieczne. Respect Energy nie ponosi odpowiedzialności za działania jakichkolwiek programów destrukcyjnych (np. wirusów), śledzących czy monitorujących w stacji roboczej lub środowisku komputerowym Klienta.



3. Jeżeli Klient powierzy swoje dane dostępowe do e-BOK (Login i Hasło) komukolwiek z kim Klient związany jest jakimkolwiek stosunkiem faktycznym lub prawnym, wówczas Klient ponosi odpowiedzialność za działania osoby/podmiotu/ trzeciego w związku z korzystaniem z e-BOK jak za działania własne.

4. W celu uniemożliwienia przypadkowego dostępu do usługi e-BOK zaleca się każdorazowe wylogowanie z usługi e-BOK po zakończeniu korzystania z e-BOK, a następnie zamknięcie przeglądarki internetowej.

5. W przypadku wystąpienia podejrzenia możliwości pozyskania danych dostępowych do e-BOK (Login i Hasło), należy niezwłocznie zmienić Hasło dostępowe.

§ 9. Wymagania techniczne

1. W celu prawidłowego i pełnego korzystania z e-BOK, Użytkownicy powinni: dysponować urządzeniem mającym dostęp do sieci Internet umożliwiającej wyświetlanie na ekranie urządzenia dokumentów znajdujących się na stronie internetowej (zalecane Mozilla FireFox 20.X lub jej nowszej wersji, Apple Safari 5.X (tylko wersja dla MacOS) lub jej nowszej wersji, Google Chrome 23.X (tylko wersja dla MS Windows) lub jej nowszej wersji lub Microsoft Edge (wersja z 2024 r. lub jej nowszej wersji)) albo przeglądarki kompatybilnej z włączoną obsługą JavaScript i cookies.

2. W celu korzystania z Usług dostępnych w Serwisie konieczne jest posiadanie przez Klienta poczty elektronicznej oraz numeru telefonu.

§ 10. Zgłoszenia i Reklamacje

1. Użytkownik ma prawo do zgłaszania do Respect Energy błędów i awarii dotyczących dostępu oraz funkcjonowania e-BOK.

2. Zgłoszenia awarii i usterek e-BOK mogą być składane poprzez Konto Klienta na e-BOK, telefonicznie lub za pośrednictwem e-mail na adres kontakt@respectenergy.pl.

3. Reklamacje wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji mogą być składane przez Klienta z wykorzystaniem udostępnionej w tym celu przez Sprzedawcę przyjętej formy komunikacji:

a) na adres: Respect Energy S.A., ul. Bonifraterska 17, 00-203 Warszawa;

b) za pośrednictwem e-mail – na adres: kontakt@respectenergy.pl;

c) lub telefonicznie – pod numerem telefonu: +48 22 292 52 50

4. Do reklamacji, w miarę możliwości, powinny być dołączone kopie dokumentów służących do potwierdzenia zasadności reklamacji.

5. O rozpatrzeniu reklamacji związanej ze świadczeniem Usług dostępnych za pośrednictwem e-BOK Respect Energy poinformuje Użytkownika pisemnie na adres wskazany w zgłoszeniu lub za pośrednictwem poczty elektronicznej w terminie do 14 dni od dnia jej przyjęcia.

§ 11. Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego ogłoszenia. Ogłoszenie następuje przez umieszczenie niniejszego Regulaminu w Serwisie.

2. Regulamin jest udostępniony Użytkownikowi w Serwisie oraz na żądanie Użytkownika zostanie wysłany na wskazany przez niego adres e-mail w formie umożliwiającej Użytkownikowi jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie na komputerze lub innym urządzeniu.

3. We wszelkich sprawach związanych z korzystaniem z Serwisu (z wyłączeniem reklamacji), Użytkownicy mogą kontaktować się z Respect Energy za pośrednictwem kontakt@respectenergy.

4. Respect Energy ma prawo zmienić Regulamin w razie dodania nowych funkcjonalności, wprowadzenia nowej wersji Serwisu oraz zmiany mających zastosowanie przepisów prawa.

5. O zmianie Regulaminu Użytkownicy zostaną poinformowani 14 dni przed datą jej wprowadzenia poprzez umieszczenie na stronie <https://respectenergy.pl> nowej treści Regulaminu. Użytkownicy zarejestrowani zostaną dodatkowo poinformowani o zmianie Regulaminu na adres e-mail podany przy Rejestracji.

6. Użytkownik, który nie zgadza się na zmiany, jest uprawniony do odstąpienia od Regulaminu i rezygnacji z usługi e-BOK.