

## 1. Postanowienia ogólne

- 1.1. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (eBOK) dostępne jest na stronie internetowej pod adresem ebok.enea.pl oraz w wersji mobilnej do pobrania w sklepach Google Play i App Store funkcjonujące pod nazwą „Moja Enea”.
- 1.2. Właścicielem Aplikacji mobilnej oraz serwisu i domeny internetowej ebok.enea.pl jest Enea S.A.
- 1.3. Niniejszy Regulamin skierowany jest do Klientów Enea S.A.
- 1.4. Administratorem danych osobowych jest Enea S.A. z siedzibą w Poznaniu, ul. Pastelowa 8, kod pocztowy 60-198.
- 1.5. Postanowienia niniejszego regulaminu Aplikacji klienckich określają zakres i zasady korzystania z eBOK oraz Aplikacji mobilnej.
- 1.6. Założenie konta w eBOK, w tym wyrażenie zgody na przestrzeganie Regulaminu, jest równoznaczne z akceptacją jego postanowień i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną z Enea S.A.
- 1.7. Regulamin wchodzi w życie z dniem 30 stycznia 2025 roku.
- 1.8. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej ebok.enea.pl, w Aplikacji mobilnej, w siedzibie Enea S.A. oraz w Biurach Obsługi Klienta, których wykaz znajduje się w serwisie internetowym enea.pl.

## 2. Definicje

- 2.1. **eBOK** – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta, platforma internetowa dla Klientów Enei działająca pod adresem ebok.enea.pl.
- 2.2. **Aplikacja mobilna** – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne w formie aplikacji dla Klientów Enei, do pobrania na urządzenia mobilne w sklepach Google Play i App Store, funkcjonujące pod nazwą „Moja Enea”.
- 2.3. **Aplikacje klienckie/Aplikacje** – łącznie eBOK i Aplikacja mobilna.
- 2.4. **Enea** – Enea S.A. z siedzibą w Poznaniu, ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań, REGON 630139960, NIP 777-00-20-640, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego nr KRS: 0000012483, kapitał zakładowy: 529 731 093 PLN, kapitał wpłacony: 529 731 093, www.enea.pl.
- 2.5. **Umowa** – zawarta pomiędzy Klientem a Enea S.A. umowa kompleksowa lub umowa sprzedaży energii elektrycznej lub umowa kompleksowa dostarczania paliwa gazowego lub inna umowa związana ze sprzedażą energii elektrycznej lub paliwa gazowego zawarta pomiędzy Klientem a Enea S.A.
- 2.6. **Klient indywidualny** – osoba fizyczna, będąca stroną umowy zawartej z Enea S.A.
- 2.7. **Klient biznesowy** – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą lub osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, będąca stroną umowy zawartej z Enea S.A.
- 2.8. **Klient** – Klient indywidualny lub Klient biznesowy.
- 2.9. **Użytkownik** – Klient, który uzupełnił Formularz Rejestracji, otrzymał i kliknął w link umożliwiający aktywację Konta.

- 2.10. **Konto** – indywidualne konto Klienta udostępnione w eBOK i Aplikacji mobilnej, do którego ma dostęp tylko Użytkownik, zawierające m.in. przypisane do danego Klienta dane i informacje dotyczące rozliczeń i umów zawartych pomiędzy Klientem a Eneą oraz Dokumenty.
- 2.11. **Konto upoważnione** – Konto utworzone poprzez funkcję „Utwórz konto upoważnione” do Konta Użytkownika, będącego Klientem biznesowym, umożliwiające dostęp do danych oraz informacji o rozliczeniach i Umowach z Eneą Klienta, który wyraził zgodę na nadanie takiego upoważnienia. Dostęp do nadawania upoważnień jak i do Konta upoważnionego jest możliwy wyłącznie poprzez serwis internetowy eBOK dostępny na [ebok.enea.pl](http://ebok.enea.pl)
- 2.12. **Rejestracja** – proces mający na celu utworzenie Konta na podstawie wypełnienia Formularza Rejestracji dostępnego pod adresem [ebok.enea.pl](http://ebok.enea.pl)
- 2.13. **Formularz Rejestracji** – dokument rejestracyjny umożliwiający wpisanie danych Klienta oraz złożenie stosownych oświadczeń i zgód Klienta, w tym akceptacji Regulaminu niezbędnych do utworzenia Konta.
- 2.14. **Login** – adres e-mail wprowadzany podczas Rejestracji, który w połączeniu z Hasłem umożliwia dostęp do Konta. Nie ma możliwości rejestracji odrębnych Kont na ten sam Login.
- 2.15. **Hasło** – ciąg znaków podawany przez Klienta podczas Rejestracji, umożliwiający w połączeniu z Loginem dostęp do Konta. Hasło powinno zawierać minimum 8 znaków, w tym minimalnie jedną dużą literę oraz jedną cyfrę. Zalecane jest, aby Hasło było jak najbardziej unikalne i zawierało znaki specjalne. Hasło nie może zawierać polskich znaków.
- 2.16. **PIN** – ciąg cyfr podawany przez Klienta podczas procesu pierwszego logowania do Aplikacji mobilnej, umożliwiający dostęp do Konta przy kolejnym logowaniu. PIN zawiera 4 cyfry.
- 2.17. **Numer kontrahenta** – numeryczne oznaczenie Klienta nadawane przez Eneą po zawarciu Umowy z Eneą, wymagany do procesu powiązania Konta z Użytkownikiem. Numer Kontrahenta prezentowany jest na Umowie lub dokumentach rozliczeniowych od Enei.
- 2.18. **Dane billingowe** – dane Klienta, obejmujące informacje dotyczące posiadanych przez Klienta: punktów poboru energii elektrycznej, punktów poboru paliwa gazowego oraz wysokości należności wynikających z dokumentów rozliczeniowych wystawianych Klientowi przez Eneą.
- 2.19. **Dokumenty** – dokumenty udostępniane Klientom przez Eneą za pośrednictwem Aplikacji klienckich, w szczególności: dokumenty rozliczeniowe w formie elektronicznej, powiadomienia, zmiany w Taryfach i Cennikach stosowanych przez Eneą, potwierdzenia zawarcia Umowy, ulotki informacyjne i inne związane z Umową, zapytania lub zgłoszenia.
- 2.20. **Logowanie** – czynność polegająca na wpisaniu Loginu i Hasła lub PIN’u umożliwiających dostęp do Konta, przy czym PIN jest podawany wyłącznie podczas logowania w Aplikacji mobilnej.
- 2.21. **Proces łączenia Konta** – proces dodawania kontrahentów do Konta na podstawie następujących danych: numeru PESEL lub numeru NIP lub numeru dokumentu (zależy od danych wskazanych w Umowie) w celu ich prezentacji w Aplikacjach klienckich.

- 2.22. **Cennik** – zbiór cen energii elektrycznej i stawek opłat oraz warunków ich stosowania inny niż Taryfa, opracowany przez Enea i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący Klienta, jeżeli taki Klient wybierze rozliczenia w oparciu o aktualną ofertę rynkową Enea poprzez przyjęcie Regulaminu Oferty lub zawarcie Umowy Dodatkowej.
- 2.23. **Regulamin Oferty** lub **Umowa Dodatkowa** – zbiór szczegółowych zasad rozliczania sprzedaży energii elektrycznej lub zapewnienia świadczenia usług jej dystrybucji lub innych świadczonych przez Enea lub podmiot trzeci usług, zawierający Cennik; Umowa Dodatkowa lub Regulamin Oferty stanowią zmianę Umowy w zakresie wynikającym z takiej Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty.
- 2.24. **Taryfa** – zbiór cen energii elektrycznej i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez Enea i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący odbiorców z grup taryfowych G. Taryfa podlega zatwierdzeniu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, o ile Enea jest zobowiązana do przedkładania Prezesowi Urzędu Regulacji Energetyki do zatwierdzenia Taryfy.
- 2.25. **Regulamin** – niniejszy Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klientów.
- 2.26. **Operator Płatności** – spółka PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu, 60-166 Poznań, przy ul. Grunwaldzkiej 186, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000274399, o kapitale zakładowym w wysokości 7.789.000 złotych w całości opłaconym, posiadająca NIP: 779-23-08-495, świadcząca usługę płatniczą w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.

### 3. Rejestracja Konta

- 3.1. Korzystanie z Konta jest możliwe po wypełnieniu Formularza Rejestracji i aktywacji Konta.
- 3.2. Klient indywidualny, po wybraniu odpowiedniej zakładki w Formularzu Rejestracji, podaje następujące dane: numer kontrahenta, numer PESEL, adres e-mail do logowania oraz Hasło, opcjonalnie może wskazać numer telefonu.
- 3.3. Dla Klientów indywidualnych nieposiadających numeru PESEL, możliwa jest Rejestracja z wykorzystaniem posiadanych dokumentów np. książeczka wojskowa, prawo jazdy, paszport, karta stałego pobytu, dowód osobisty. Ten sposób Rejestracji dotyczy tylko Klientów nieposiadających obywatelstwa polskiego.
- 3.4. Klient biznesowy, po wybraniu odpowiedniej zakładki w Formularzu Rejestracji, podaje następujące dane: numer kontrahenta, numer NIP, numer telefonu oraz adres e-mail do logowania oraz Hasło.
- 3.5. Numer PESEL lub NIP Klienta lub numer i seria dokumentu służy wyłącznie do zweryfikowania, czy osoba zakładająca Konto jest Klientem Enei.
- 3.6. Adres e-mail do logowania umożliwia zalogowanie się na Koncie oraz dodatkowo na etapie Rejestracji jest domyślnie ustawiany jako adres e-mail do korespondencji.

- 3.7. Na ostatnim etapie Rejestracji, na podany przez Klienta adres e-mail (Login), wysłana jest wiadomość zawierająca link aktywacyjny, który jest ważny 14 dni. W przypadku, gdy po uzupełnieniu przez Klienta Formularza Rejestracji i udzieleniu odpowiednich zgód wymaganych procesem Rejestracji, Klient nie otrzyma linku aktywacyjnego, powinien skontaktować się z Eneą za pomocą wybranej formy kontaktu. Informacje o możliwych formach kontaktu są dostępne w serwisie internetowym enea.pl.
- 3.8. W przypadku braku aktywacji konta przez Klienta w ciągu 14 dni od wysłania wiadomości z linkiem aktywacyjnym, Rejestracja kończy się niepowodzeniem.
- 3.9. Klient biznesowy, po zalogowaniu się na swoim Koncie, może założyć Konto dla dowolnej liczby Upoważnionych Użytkowników z możliwością określenia uprawnień dostępu dla danego Upoważnionego Użytkownika. Powyższe nie dotyczy Aplikacji mobilnej.

#### **4. Korzystanie z Aplikacji klienckich**

- 4.1. Korzystanie z Aplikacji klienckich jest możliwe po zaakceptowaniu Regulaminu.
- 4.2. Korzystanie z Aplikacji klienckich wymaga zalogowania się na ebok.enea.pl lub do Aplikacji mobilnej z wykorzystaniem podanego na etapie Rejestracji Loginu i Hasła. Pierwsze logowanie w Aplikacji mobilnej wymaga podania PIN. Z uwagi na względy bezpieczeństwa istotnym jest, aby PIN był jak najbardziej unikalny, w szczególności nie wykorzystywał powtarzających się kombinacji cyfr lub cyfr następujących po sobie.
- 4.3. Korzystanie z Aplikacji klienckich jest bezpłatne. Aplikacje są dostępne przez 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu z zastrzeżeniem sytuacji opisanych w punkcie 4.5.
- 4.4. Strefą czasową właściwą dla Aplikacji klienckich jest strefa właściwa dla terytorium Polski.
- 4.5. Enea zastrzega możliwość wystąpienia przerw w dostępie do Aplikacji klienckich z uwagi na konieczność przeprowadzenia planowanych konserwacji, co może zostać poprzedzone umieszczeniem stosownego komunikatu na stronie do logowania się do eBOK lub w Aplikacji mobilnej oraz w serwisie internetowym enea.pl.
- 4.6. Aplikacje klienckie umożliwiają zmianę Hasła. W celu zmiany Hasła na podany przez Klienta adres e-mail (Login) zostanie wysłany link do ustawienia nowego Hasła.
- 4.7. W przypadku 5-krotnego podania nieprawidłowego Hasła, Konto zostanie zablokowane.
- 4.8. Jeśli Konto zostanie zablokowane, w celu jego odblokowania, Użytkownik powinien skontaktować się z Infolinią Enea S.A. pod numerem 611 111 111, przez czat lub przez formularz kontaktowy dostępny na stronie ebok.enea.pl.
- 4.9. Przy każdorazowym logowaniu się na Koncie następuje Proces łączenia Konta, mający na celu umożliwienie prezentacji Użytkownikowi Danych billingowych.
- 4.10. Po wygaśnięciu Umowy lub rozwiązaniu Umowy, Klient posiada dostęp do swoich danych historycznych po zalogowaniu się do Konta. Historyczne dane Klienta przetwarzane będą przez Enea przez czas niezbędny do dochodzenia roszczeń, wynikający z odrębnych przepisów. Dostęp do danych historycznych będzie możliwy do chwili usunięcia Konta na wniosek Klienta.

- 4.11. Usunięcie Konta i w konsekwencji rozwiązanie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną nie oznacza rozwiązania Umowy. Usunięcie Konta powoduje dezaktywację wszystkich aktywowanych usług, w tym e-faktury, a także usunięcie dostępu do Dokumentów.
- 4.12. Konto jest automatycznie usuwane po okresie 6 lat od wygaśnięcia ostatniej umowy posiadanej przez Klienta.

## **5. Rodzaje i zakres usług oferowanych w Aplikacjach klienckich**

### **5.1. eBOK umożliwia:**

- 5.1.1. dostęp do informacji związanych z Umowami zarówno obowiązującymi, jak i archiwalnymi (rozwiązanymi / wygasłymi w dacie po aktywacji Konta),
- 5.1.2. dostęp do rozliczeń,
- 5.1.3. korzystanie z e-faktury,
- 5.1.4. dokonywanie płatności online,
- 5.1.5. zakup kodu do licznika przedpłatowego w trybie bezgotówkowym (w zależności od Umowy posiadanej przez Klienta),
- 5.1.6. podawanie odczytu układu pomiarowo-rozliczeniowego (w zależności od Umowy posiadanej przez Klienta), przy czym podanie odczytu nie oznacza, że do rozliczenia zostanie przyjęta wartość wskazana przez Klienta,
- 5.1.7. aktualizację danych kontaktowych,
- 5.1.8. uzyskanie informacji związanych z aktualnymi produktami,
- 5.1.9. przesyłanie zgłoszeń i reklamacji poprzez formularz kontaktowy,
- 5.1.10. otrzymywanie powiadomień e-mail i SMS związanych m.in. z wystawianiem dokumentów, statusów płatności oraz realizacji zgłaszanych spraw, w zależności od wyboru Klienta,
- 5.1.11. dostęp do danych dobowo-godzinowych dla klientów będących prosumentami lub informacji związanych z depozytem prosumenckim (w zależności od Umowy posiadanej przez Klienta),
- 5.1.12. dokonywanie przez Enea zmiany Cennika, o ile Klient wyraził zgodę na zmianę Cennika za pomocą środka bezpośredniego porozumiewania się na odległość,
- 5.1.13. zawieranie z Enea Umów Dodatkowych lub dokonywanie zmiany Umowy poprzez przyjęcie do rozliczeń Regulaminu Oferty.

### **5.2. Aplikacja mobilna umożliwia:**

- 5.2.1. dostęp do informacji związanych z Umowami zarówno obowiązującymi, jak i archiwalnymi (rozwiązanymi / wygasłymi w dacie po aktywacji Konta),
- 5.2.2. dostęp do rozliczeń,
- 5.2.3. korzystanie z e-faktury,
- 5.2.4. dokonywanie płatności online,

- 5.2.5. zakup kodu do licznika przedpłatowego w trybie bezgotówkowym (w zależności od Umowy posiadanej przez Klienta),
- 5.2.6. podawanie odczytu układu pomiarowo-rozliczeniowego (w zależności od Umowy posiadanej przez Klienta), przy czym podanie odczytu nie oznacza, że do rozliczenia zostanie przyjęta wartość wskazana przez Klienta,
- 5.2.7. aktualizację danych kontaktowych,
- 5.2.8. uzyskanie informacji związanych z aktualnymi produktami,
- 5.2.9. przesyłanie zgłoszeń i reklamacji poprzez formularz kontaktowy,
- 5.2.10. otrzymywanie powiadomień PUSH w zależności od wyboru Klienta,
- 5.2.11. dostęp do danych dobowo-godzinowych dla klientów będących prosumentami (w zależności od Umowy posiadanej przez Klienta),
- 5.3. W związku z ciągłym rozwojem usług, ich zakres funkcjonalny w Aplikacjach klienckich może ulegać zmianom.

## **6. Dokonywanie transakcji**

- 6.1. Zasady dokonywania płatności elektronicznych za pośrednictwem Aplikacji klienckich określa regulamin Operatora Płatności. Realizacja płatności za pośrednictwem Aplikacji klienckich będzie możliwa po zaakceptowaniu przez Użytkownika regulaminu Operatora Płatności.

## **7. Ochrona danych osobowych**

- 7.1. Podanie danych podczas Rejestracji do Aplikacji klienckich oznaczonych jako obowiązkowe stanowi warunek założenia Konta, brak ich podania uniemożliwi założenie Konta w Aplikacjach klienckich.
- 7.2. Enea wyznaczyła Inspektora Ochrony Danych, z którym Użytkownik może skontaktować się, wysyłając wiadomość na adres e-mail: [esa.iod@enea.pl](mailto:esa.iod@enea.pl) lub pisemnie na adres ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań.
- 7.3. W związku z uruchomieniem Konta w Aplikacjach klienckich, dane osobowe będą przetwarzane w celu:
  - a) świadczenia obsługi Klienta za pośrednictwem Aplikacji klienckich przez okres wykonywania Umowy lub do momentu rezygnacji z Aplikacji klienckich;
  - b) dostępu do danych historycznych po wygaśnięciu Umowy do czasu usunięcia konta na wniosek Klienta.
- 7.4. Enea może przetwarzać również następujące dane charakteryzujące sposób korzystania przez Użytkownika z Aplikacji klienckich (dane eksploatacyjne): oznaczenia identyfikujące Użytkownika nadawane na podstawie danych, oznaczenia identyfikujące zakończenie sieci telekomunikacyjnej lub system teleinformatyczny, z którego korzystał Użytkownik, informacje o rozpoczęciu, zakończeniu oraz zakresie każdorazowego korzystania z Usług, informacje o skorzystaniu przez Użytkownika z Usług, w celu optymalizacji szybkości, ergonomii i bezpieczeństwa Aplikacji, co jest realizacją prawnie uzasadnionego interesu.

- 7.5. W przypadku uzyskania przez Eneę wiadomości o korzystaniu przez Użytkownika w sposób niezgodny z prawem lub Regulaminem, Enea może przetwarzać dane osobowe Klienta w celu i w zakresie potrzebnym do ustalenia, dochodzenia oraz obrony roszczeń.
- 7.6. Enea może przetwarzać w szczególności następujące dane osobowe: nazwisko, imiona, numer PESEL lub NIP lub numer dokumentu tożsamości (w celach weryfikacyjnych), numer kontrahenta, numer punktu poboru energii, Login Klienta, adres e-mail poczty elektronicznej Klienta, numer telefonu Klienta, adres zamieszkania i adres korespondencyjny Klienta, adres punktu poboru energii Klienta, numer umowy.
- 7.7. Dane osobowe Użytkownika są przetwarzane i chronione zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) i wydanymi w związku z tym Rozporządzeniem ustawami krajowymi oraz przepisami wykonawczymi do przepisów krajowych, a także ustawą z dnia 18 lipca 2002 o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- 7.8. Dostęp do danych osobowych posiada jedynie Enea oraz podmioty z nią współpracujące przy realizacji umów zawartych z Klientami. Zgodnie z zawartymi z takimi podmiotami umowami powierzenia przetwarzania danych osobowych, Enea wymaga od takich dostawców usług zgodnego z przepisami prawa, adekwatnego stopnia ochrony prywatności i bezpieczeństwa danych osobowych Klienta przetwarzanych przez nich w imieniu Enei.
- 7.9. Użytkownik ma prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz ich sprostowania, ograniczenia ich przetwarzania, żądania ich usunięcia, sprzeciwu wobec ich przetwarzania przez Eneę oraz ich przeniesienia. Użytkownik może wykonać te prawa wysyłając wiadomość na adres: esa.iod@enea.pl lub złożyć taki wniosek za pośrednictwem Konta. Użytkownik ma również możliwość dokonywania zmian w danych kontaktowych bezpośrednio na swoim Koncie.
- 7.10. Użytkownikowi w związku z przetwarzaniem jego danych osobowych przysługuje również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego.
- 7.11. Użytkownik może wyrazić lub wycofać zgodę na komunikację marketingową (dla wskazanych kanałów komunikacji) za pośrednictwem Konta.
- 7.12. Dane osobowe związane z obsługą wniosków składanych on-line Enea przechowuje aż do czasu przedawnienia się roszczeń wynikających z Umowy. Na wypadek ujawnienia się ewentualnych roszczeń ze strony Enei, związanych z używaniem Serwisu internetowego, przechowujemy dane do czasu ich przedawnienia.
- 7.13. Dane Klientów lub informacje o tych danych mogą być udostępniane podmiotom uprawnionym do ich otrzymania na mocy obowiązujących przepisów prawa, w tym właściwym organom wymiaru sprawiedliwości.
- 7.14. Każdorazowy kontakt z Enea za pośrednictwem Aplikacji klienckich, telefonu lub poczty e-mail, wiąże się z wykorzystaniem podanych danych w celu udzielenia odpowiedzi.

## **8. Zasady bezpieczeństwa**

- 8.1. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć swój Login, Hasło oraz PIN przed dostępem osób trzecich.
- 8.2. Użytkownik zobowiązany jest do wylogowania się z eBOK z chwilą zakończenia korzystania z niego lub do wyjścia z Aplikacji mobilnej. Ponowne zalogowanie się będzie możliwe z wykorzystaniem Loginu oraz Hasła lub PIN, przy czym PIN jest podawany wyłącznie podczas logowania w Aplikacji mobilnej.
- 8.3. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszystkie skutki wynikające z korzystania z Aplikacji klienckich przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie Loginu i Hasła lub PIN Użytkownika i miały dostęp do Konta w przypadku, gdy Użytkownicy nie dochowali należytej ostrożności w zapewnieniu bezpieczeństwa tych danych.
- 8.4. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania zakazu dostarczania do systemów teleinformatycznych Enea lub poprzez systemy teleinformatyczne Enea treści powodujących zakłócenie pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych Enea lub innych podmiotów, które biorą udział w świadczeniu usług drogą elektroniczną, czy naruszają dobra osób trzecich lub są niezgodne z obowiązującym prawem.

## **9. Wymagania techniczne**

- 9.1. Prawidłowe korzystanie ze wszystkich funkcjonalności lub usług eBOK wymaga spełnienia następujących wymagań technicznych:
  - 9.1.1. najnowsze wersje przeglądarki internetowej: Edge, Mozilla, Firefox, Google Chrome, Opera, Apple Safari, Internet Explorer,
  - 9.1.2. instalacja dodatkowego oprogramowania, jeżeli jest to wskazane w przypadku wybranych funkcjonalności,
  - 9.1.3. dostęp do Internetu.
- 9.2. Prawidłowe korzystanie ze wszystkich funkcjonalności lub usług Aplikacji mobilnej wymaga spełnienia następujących wymagań technicznych:
  - 9.2.1. korzystanie z oprogramowania zgodnego z wymaganiami sklepów Google Play oraz App Store,
  - 9.2.2. instalacja dodatkowego oprogramowania, jeżeli jest to wskazane w przypadku wybranych funkcjonalności,
  - 9.2.3. dostęp do Internetu.
- 9.3. Enea nie kontroluje środowiska informatycznego po stronie Użytkownika, w tym problemów lub ograniczeń technicznych oprogramowania lub sprzętu komputerowego, a które w szczególności uniemożliwiają Użytkownikowi korzystanie z Aplikacji klienckich w całości lub w części.
- 9.4. Konieczne jest upewnienie się przez Użytkownika we własnym zakresie, na własny koszt i ryzyko czy środowisko informatyczne Użytkownika jest odpowiednio zabezpieczone przed ingerencją i instalacją niewłaściwego oprogramowania.



- 9.5. Enea nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia oprogramowania lub sprzętu, z którego korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają mu korzystanie z określonych usług.
- 9.6. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazywanych komunikatów i danych, Enea podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych usług, w szczególności środki służące zapobieganiu pozyskiwania i modyfikacji danych przez osoby nieuprawnione, w tym certyfikat SSL.

## **10. Reklamacje**

- 10.1. Użytkownicy są uprawnieni do składania reklamacji dotyczących działania Aplikacji klienckich.
- 10.2. Reklamacje można zgłaszać poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny na stronie ebok.enea.pl lub w Aplikacji mobilnej, dzwoniąc pod numer Infolinii 611 111 111 lub w trakcie rozmowy na czacie lub podczas wizyty w Biurze Obsługi Klientów, a także korespondencyjnie na adres najbliższego Biura Obsługi Klientów wskazanego na fakturze.
- 10.3. Reklamacje wraz z opisem zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji, należy zgłaszać niezwłocznie po wystąpieniu zdarzenia.
- 10.4. Rozpatrzenie reklamacji związanej ze świadczeniem usługi nastąpi w terminie do 14 dni od dnia jej zgłoszenia.

## **11. Postanowienia końcowe**

- 11.1. W przypadku zmiany treści Regulaminu, na stronie ebok.enea.pl oraz w Aplikacji mobilnej zamieszczona zostanie jego nowa treść, o czym Użytkownicy zostaną poinformowani poprzez komunikat na Koncie. W przypadku braku zgody na zmianę, istnieje możliwość rezygnacji z usługi bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów.
- 11.2. Użytkownik może zrezygnować z Aplikacji klienckich w każdym czasie bez ponoszenia z tego tytułu jakichkolwiek kosztów. Konsekwencją rezygnacji przez Użytkownika z Aplikacji klienckich jest:
- usunięcie Konta w eBOK,
  - wyłączenie dostępu do Aplikacji mobilnej, przy czym po wyłączeniu dostępu Klient powinien samodzielnie odinstalować Aplikację mobilną na swoim urządzeniu mobilnym,
  - wyłączenie usługi e-faktury, jeśli zgoda na otrzymywanie e-faktury była uprzednio udzielona przez Użytkownika,
  - utrata dostępu do dotychczas wystawionych e-faktur, jeśli zgoda na otrzymywanie e-faktur była uprzednio udzielona przez Użytkownika.

Celem rezygnacji z Aplikacji klienckich Użytkownik jest zobowiązany do wypełnienia i podpisania „Wniosku o usunięcie konta w eBOK” lub sporządzenia i podpisania przygotowanego przez siebie pisma z informacją o rezygnacji z Konta eBOK i złożeniu oświadczenia o pobraniu e-faktur, jeśli z nich korzystał. Wniosek jest dostępny na stronie internetowej enea.pl w zakładce Pliki do pobrania, a także w stacjonarnych Biurach Obsługi Klienta. Uzupełniony i podpisany wniosek lub pismo można przesłać:



## Regulamin Aplikacji klienckich z 30 stycznia 2025 roku

- w oryginale na adres do korespondencji wskazany na fakturze,
- w formie skanu za pośrednictwem formularza kontaktowego,
- w formie skanu podczas rozmowy za pośrednictwem czata lub
- złożyć w oryginale w wybranym przez Klienta Biurze Obsługi Klienta.

W przypadku wystąpienia o usunięcie/rezygnację z Aplikacji klienckich przez spadkobiercę/ów wraz z ww. wnioskiem należy przedstawić akt zgonu, jego odpis lub kserokopię. Usunięcie Konta w eBOK oraz dezaktywacja usługi e-faktury nastąpią w terminie 30 dni od zarejestrowania zgłoszenia.

- 11.3. Enea nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia Loginu oraz Hasła lub PIN przez osoby trzecie, gdy nie zostanie dochowana przez Użytkowników należyta ostrożność w zapewnieniu bezpieczeństwa tych danych.
- 11.4. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z Aplikacji klienckich zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i postanowieniami niniejszego Regulaminu.
- 11.5. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie znajdują odpowiednio: Kodeks cywilny, Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne, Ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej.