

Regulamin E-BOK

z dnia 17 kwietnia 2024 roku

Rozdział 1.

Postanowienia ogólne

1. Użyte w Regulaminie E-BOK terminy oznaczają:

- a. Dane do logowania – Hasło i Login pozwalające na uzyskanie dostępu do Konta;
- b. E-BOK (platforma E-BOK) – elektroniczny system biura obsługi klienta, umożliwiający identyfikację Klienta i Osoby Uprawnionej oraz przekazywanie informacji określonych w Rozdziale 2 Regulaminu dostępny pod adresem <https://ebok.respect.energy>;
- c. Elektroniczna Forma Korespondencji – oświadczenie woli lub wiedzy składane w sposób elektroniczny, w tym w szczególności za pomocą poczty elektronicznej lub platformy E-BOK;
- d. Hasło - ciąg znaków literowych, cyfrowych lub innych znaków, który jest znany jedynie osobie uprawnionej do pracy w systemie informatycznym w celu logowania do tego systemu, hasło musi zawierać co najmniej 8 znaków oraz posiadać przynajmniej jedną dużą literę, jedną małą literę oraz jedną cyfrę;
- e. Klient – Klient biznesowy, z wyłączeniem Klientów indywidualnych na rzecz których nie są świadczone usługi objęte niniejszym Regulaminem;
- f. Klient biznesowy – odbiorca niebędący Klientem indywidualnym;
- g. Klient indywidualny – osoba fizyczna, która zawarła USSE dla Odbiorcy w gospodarstwie domowym lub inną umowę na Produkt niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, z wyłączeniem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą;
- h. Konto – część systemu teleinformatycznego w ramach platformy E-BOK, do którego dostęp za pomocą środków porozumiewania się na odległość posiada Użytkownik i za pomocą którego korzysta z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Respect Energy;
- i. Login - ciąg znaków cyfrowych, który jednoznacznie identyfikuje użytkownika. Login jest nadawany dla każdego klienta indywidualnie i nie może być przekazywany innym Użytkownikom ani osobom trzecim;
- j. Osoba Uprawniona – wskazana w USSE osoba uprawniona do reprezentacji Klienta przy realizacji umowy na Produkt, w tym do składania wszelkich oświadczeń woli pozostających w związku z umową, w szczególności jej rozwiązania i zmiany lub przedłużenia okresu jej obowiązywania;
- k. Prawo telekomunikacyjne – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;
- l. Produkt – przedmiot USSE zawartej między Respect Energy a Klientem;
- m. Przeglądarka internetowa – program komputerowy umożliwiający dostęp do stron internetowych oraz innych treści udostępnianych w systemie teleinformatycznym Respect Energy z wykorzystaniem stron internetowych;
- n. 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 telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego;
- o. Respect Energy lub Usługodawca – Respect Energy S.A. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Ludwika Rydygiera 8, 01-793 Warszawa wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000759658, NIP: 8762459238, REGON: 341470612, kapitał zakładowy: 6.158.600,00 zł, opłacony w całości;
- p. 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;
- q. Świadczenie usług drogą elektroniczną – wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;
 - r. Usługa E-BOK – polega na świadczeniu przez Respect Energy obsługi Klienta elektronicznie, przy wykorzystaniu strony <https://ebok.respect.energy> oraz adresu poczty elektronicznej, udostępnionego na potrzeby usługi przez Użytkownika, w celu realizacji potrzeb związanych z wykonywaniem Umowy. Następuje poprzez wystanie i odebranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego;
 - s. USSE – umowa sprzedaży energii elektrycznej lub kompleksowa umowa sprzedaży energii elektrycznej zawarta pomiędzy Respect Energy a Klientem;
 - t. Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
 - u. Użytkownik – wskazana przez Klienta Osoba Uprawniona, która otrzymuje dane do logowania się na platformę E-BOK dla Klienta;
- 2. Niniejszy Regulamin określa rodzaje, zakres i warunki świadczenia usług drogą elektroniczną przez Respect Energy oraz udostępniania systemu teleinformatycznego w ramach platformy E-BOK Klientom
 - 3. Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Rozdział 2.

Rodzaje i zakres Usług

- 1. Usługi w ramach E-BOK są świadczone wyłącznie Klientom Respect Energy.
- 2. Użytkownik może korzystać w ramach platformy E-BOK z usług określonych w Załączniku nr 1, które są dostępne w panelu jego Konta. Zakres usług w ramach E-BOK oferowanych danemu Użytkownikowi dostępny jest na stronie internetowej <https://ebok.respect.energy> oraz po zalogowaniu się do E-BOK obejmuje:
 - a. udostępnianie Użytkownikowi informacji o numerze Klienta, numerze i dacie podpisania każdej umowy na Produkt zawartej przez Klienta oraz danych związanych z wykonywaniem tej umowy w zakresie wskazanym na stronie startowej w Koncie Użytkownika w zakładce „Umowy” oraz „Moje dane”.
 - b. generowanie i archiwizowanie informacji o wielkości zużycia energii elektrycznej Klienta w czasie trwania USSE ustalonej na podstawie odczytu licznika dokonanego w poszczególnych okresach rozliczeniowych określonych w USSE.
 - c. udostępnianie systemu teleinformatycznego do odczytu faktur elektronicznych oraz ich archiwizowania, publikowanie informacji o ostatniej płatności i saldzie Klienta.
- 3. Zakres funkcjonalny usług w ramach E-BOK może ulegać zmianom w związku z ciągłym rozwojem platformy E-BOK. Informacje o zmianach w tym zakresie publikowane będą pod adresem na którym udostępniony będzie Regulamin.
- 4. Usługi w ramach E-BOK nie obejmują dokonania płatności elektronicznych za faktury z tytułu umowy na Produkt.

Rozdział 3.

Warunki świadczenia Usług

1. Warunkiem korzystania z E-BOK jest akceptacja przez Użytkownika niniejszego Regulaminu.
2. Korzystanie z platformy E-BOK odbywa się przez Przeglądarkę internetową po wpisaniu adresu <https://ebok.respect.energy> oraz zalogowaniu do E-BOK z użyciem indywidualnych danych do logowania i hasła przekazanych Użytkownikowi.
3. Konto Klienta na platformie E-BOK jest bezterminowe, przy czym Klient otrzymuje tylko jeden zestaw danych do logowania na platformę E-BOK (Login i Hasło), bez względu na ilość zawartych USSE lub umów na Produkt przekazywanych Użytkownikowi.
4. Jeżeli Klient ma więcej niż jedną umowę na Produkt, na platformie E-BOK Klient posługuje się jednym Kontem.
5. Konto Użytkownika na platformie E-BOK jest zakładane przez Respect Energy dla Klienta, który spełnia łącznie następujące warunki:
 - a. wyraził zgodę na korzystanie z E-BOK,
 - b. zawarł umowę na Produkt,
 - c. jest Klientem biznesowym.
6. Konto na platformie E-BOK zawiera następujące dane klienta: nazwa, adres, telefon, adres e-mail, NIP i Regon Klienta biznesowego oraz imię i nazwisko, numer telefonu oraz adres e-mail Osoby uprawnionej. Zasady przetwarzania danych osobowych określone są pod adresem <https://respect.energy/polityka-prywatnosci/>
7. Po zawarciu USSE, Respect Energy w terminie do 30 dni kalendarzowych wprowadzi do E-BOK wszelkie informacje o USSE i Kliencie, niezbędne do wypełnienia formularza zgłoszeniowego i rejestracji na platformie E-BOK. Klient po zawarciu umowy dokonuje samodzielnej rejestracji na platformie E-BOK, wypełniając formularz zgłoszeniowy, w którym zobowiązany jest do podania swojego adresu elektronicznego (e-mail) na który będzie wysyłana korespondencja elektroniczna, m.in. związana z przypomnieniem hasła dostępu, przywróceniem dostępu do Konta oraz aktywacją Konta. W trakcie wypełnienia formularza zgłoszeniowego następuje automatyczna weryfikacja danych, a wpisanie nieprawidłowych danych na podstawie zawartej USSE spowoduje brak możliwości wystąpienia formularza zgłoszenia i uzyskania dostępu do E-BOK. Dostęp do E-BOK jest możliwy pod adresem <https://ebok.respect.energy>. Aktywacja dostępu do platformy E-BOK możliwa jest w terminie do 7 dni kalendarzowych od daty wypełnienia formularza. Brak aktywacji dostępu do platformy E-BOK w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim prowadzi do usunięcia Konta i konieczności powtórzenia procedury rejestracji.
8. Użytkownik ma możliwość zmiany hasła na inne wybrane przez siebie na platformie E-BOK. W razie utraty hasła Użytkownik może zresetować Hasło i wprowadzić nowe Hasło.
9. Akceptacja Regulaminu jest równoznaczna z wyrażeniem przez Klienta zgody na umieszczanie na koncie Użytkownika w platformie E-BOK informacji określonych w Rozdziale 2 pkt 2 Regulaminu związanych z Produktem.
10. Rozpoczęcie korzystania z platformy E-BOK oznacza pierwsze zalogowanie do platformy E-BOK, jest równoznaczne z akceptacją Regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy, co Klient potwierdza w trakcie rejestracji na platformie E-BOK.
11. Dane do logowania służą autoryzacji Użytkownika na platformie E-BOK. Użytkownik ma obowiązek zabezpieczenia tych danych przed dostępem osób nieuprawnionych oraz ich nieudostępniania osobom trzecim. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za wszelkie dyspozycje lub zmianę umowy na Produkt dokonane na platformie E-BOK przez osobę trzecią w wyniku niewywiązania się przez Użytkownika z tych obowiązków. Przez ujawnienie należy rozumieć przekazanie takim osobom danych, jak również niewłaściwe zabezpieczenie tych danych przed ujawnieniem.
12. Użytkownik ma obowiązek niezwłocznie poinformować Respect Energy w przypadku utraty danych do logowania lub podejrzenia ich ujawnienia, a także każdym podejrzeniu nieuprawnionego dostępu do platformy E-BOK, w celu podjęcia przez Respect Energy kroków związanych z blokadą Konta. W celu odzyskania dostępu do Konta, Osoba upoważniona powinna skontaktować się z pracownikiem Respect Energy pod numerem +48 22 292 52

- 50, w celu zlecenia odblokowania Konta oraz zlecenia resetu hasła. Po weryfikacji danych Osoby upoważnionej Klienta, wygenerowane zostanie przez Respect Energy hasło jednorazowe przekazane Osobie upoważnionej w trakcie rozmowy telefonicznej. W celu odzyskania dostępu Klient obowiązany będzie przy pierwszej próbie logowania po resecie dotychczasowego hasła użyć hasło jednorazowe, a następnie zmienić je na nowe, samodzielnie wybrane hasło.
13. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania zakazu dostarczania na platformie E-BOK treści o charakterze bezprawnym, w tym w szczególności:
- danych i informacji spreparowanych w sposób stwarzający ryzyko naruszenia bezpieczeństwa systemu informatycznego lub stabilności platformy E-BOK lub innych systemów teleinformatycznych podmiotów biorących pośredni lub bezpośredni udział w świadczeniu Usług;
 - informacji naruszających jakiegokolwiek dobra Respect Energy lub osób trzecich;
 - innych danych i informacji naruszających bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.
14. Klient może dokonać zmiany danych Osoby Uprawnionej przez złożenie stosownego oświadczenia Respect Energy w formie aktualizacji danych Osób Uprawnionych zgodnie z zawartą USSE. Zmiana Osoby Uprawnionej nie wymaga zmiany USSE lub innej umowy na Produkt - aktualizacja danych Osoby Upoważnionej na platformie E-BOK jest dokonywana przez Respect Energy po dokonaniu zgłoszenia przez Osobę Uprawnioną lub osoby upoważnione do reprezentacji Klienta.
15. Dostęp do E-BOK jest możliwy z urządzenia posiadającego dostęp do Internetu. Użytkownik odpowiada za zabezpieczenie urządzenia przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich oraz wyposażenie go w oprogramowanie niezbędne do łączenia z siecią. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym w jakim funkcjonuje platforma E-BOK, są następujące:
- połączenie z siecią Internet;
 - przeglądarka internetowa umożliwiająca wyświetlanie na ekranie komputera dokumentów HTML, akceptująca pliki cookies;
 - poprawnie skonfigurowane konto poczty elektronicznej.
16. Funkcjonowanie witryny, przez którą uzyskuje się dostęp do platformy E-BOK wiąże się z wykorzystywaniem tzw. plików cookies – zasady wykorzystywania tych plików są określone w polityce dostępnej pod adresem <https://respect.energy/polityka-prywatnosci/>
17. Użytkownik ma dostęp do platformy E-BOK bez ograniczeń czasowych, 24h przez 7 dni w tygodniu, który jest bezpłatny.
18. Dostęp do platformy E-BOK może być ograniczony w związku z przerwami technicznymi, wynikającymi z okresowej aktualizacji lub weryfikacji prawidłowości działania systemu teleinformatycznego dotyczącego całości lub części funkcjonalności platformy E-BOK, w tym w szczególności działania środków komunikacji elektronicznej.
19. Respect Energy poinformuje o planowanych przerwach technicznych z co najmniej 12- godzinnym wyprzedzeniem w ramach komunikatu na platformie E-BOK oraz stronie internetowej <https://respect.energy>. W razie przerwy, która będzie trwała dłużej niż 24 godziny, Użytkownik zostanie o tym poinformowany w komunikacie zamieszczonym na stronie <https://respect.energy>.
20. Respect Energy ma prawo zablokować dostęp do Konta jeżeli stwierdzi, że Użytkownik narusza postanowienia Regulaminu lub ma uzasadnione podejrzenie, że dostęp do Konta uzyskała osoba nieuprawniona. W takiej sytuacji Respect Energy poinformuje Klienta o przyczynach zablokowania dostępu do konta na wskazany adres e-mail lub telefonicznie.
21. Respect Energy nie gwarantuje poprawności działania systemu teleinformatycznego Użytkownika i nie ponosi odpowiedzialności w przypadku korzystania z przeglądarek innych niż zalecane.
22. Strefą czasową właściwą dla Usług jest strefa właściwa dla terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

Rozdział 4. Zmiany Regulaminu

1. Zmiana Regulaminu, może odbyć się przez doręczenie w formie pisemnej lub dokumentowej – na podany przez Użytkownika adres e-mail lub na platformie E-BOK, z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem. Informacja o zmianie Regulaminu zostanie opublikowana na stronie <https://respect.energy> oraz na platformie E-BOK.
2. W przypadku braku akceptacji zmienionego Regulaminu, Klient ma prawo do rezygnacji z dostępu do platformy E-BOK na zasadach określonych w Rozdziale 5 bez dodatkowych opłat, co oznaczać jednakże będzie zakończenie dostępu do platformy E-BOK.
3. Jeżeli zmiana dotyczy funkcjonalności platformy E-BOK, która nie powoduje dodatkowych obowiązków Użytkownika, Klient ma prawo do rezygnacji na zasadach określonych w Rozdziale 5.

Rozdział 5. Warunki rezygnacji z dostępu do platformy E-BOK

1. Klient może w każdej chwili zrezygnować z usług świadczonych w ramach E-BOK poprzez złożenie dyspozycji rozwiązania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną:
 - a. w formie papierowej przesłanej na adres korespondencyjny Respect Energy;
 - b. na adres e-mail: bok@respect.energy;
 - c. telefonicznie: +48 22 292 52 50.
2. Rezygnacja nie wiąże się z dodatkowymi opłatami, chyba, że co innego wynika z zawartej umowy na Produkt lub aktualnie obowiązującego Regulaminu korzystania z platformy E-BOK, a Klient korzystał z tej platformy akceptując te warunki.
3. Rezygnacja z korzystania z platformy E-BOK nie wpływa na ważność USSE lub innej umowy na Produkt. Rozwiązania USSE lub umowy na Produkt Klient musi złożyć wypowiedzenie zgodnie z jej postanowieniami.
4. Rozwiązanie umowy na Produkt nie jest równoznaczne ze złożeniem rezygnacji z dostępu do platformy E-BOK, chyba, że co innego wynika z umowy na Produkt, Użytkownik złożył takie oświadczenie lub Klient nie ma już zawartej żadnej umowy USSE lub innej umowy na Produkt z dostępem do platformy E-BOK.
5. Klient ma prawo do zmiany Osoby Uprawnionej, poprzez zgłoszenie żądania usunięcia jej danych osobowych, co nie oznacza rezygnacji przez Klienta z usługi dostępu do platformy E-BOK ani usunięcia Konta Użytkownika. Usunięcie Konta (rezygnacja) wymaga potwierdzenia tej dyspozycji przez Klienta. W razie braku takiego potwierdzenia – Respect Energy podejmie kroki wskazane w Rozdziale 3 ust. 14 Regulaminu analogicznie jak w sytuacji, kiedy Klient cofa upoważnienie dla Osoby Uprawnionej.

Rozdział 6. Reklamacje i inne zgłoszenia

1. W ramach E-BOK Użytkownik ma dostęp do funkcjonalności opisanych w Rozdziale 2 ust. 2 Regulaminu.
2. W przypadku nieprawidłowości funkcjonowania E-BOK lub Usługi E-BOK, o której mowa w ust. 1 powyżej można przesyłać reklamację lub inne zgłoszenie na:
 - a. adres korespondencyjny Usługodawcy;
 - b. adres e-mail: bok@respect.energy;
 - c. telefonicznie: +48 22 292 52 50.
3. Zgłoszenie lub reklamację dotyczącą dostępu lub funkcjonowania E-BOK należy składać nie później niż w ciągu 7 (siedmiu) dni od dnia, kiedy wystąpiła przyczyna reklamacji. Reklamacja powinna zawierać: krótki opis

problemu będącego podstawą jej złożenia, datę i godzinę jego wystąpienia oraz oznaczenie Usługobiorcy. Do reklamacji, w miarę możliwości, powinny być dołączone kopie dokumentów służących do potwierdzenia jej zasadności.

4. Rozpatrzenie zgłoszenia lub reklamacji, w której mowa w ust. 3 powyżej nastąpi w terminie 14 dni. O wyniku rozpatrzenia reklamacji Usługodawca niezwłocznie zawiadomi składającego reklamację w formie e-mail na adres mailowy z którego wysłano zgłoszenie. W przypadku wyraźnej prośby Klienta o udzielenie odpowiedzi w formie pisemnej wraz ze wskazaniem adresu korespondencyjnego, na który ma być kierowana, Respect Energy uwzględni taki sposób komunikacji w sprawie rozpatrywanego zgłoszenia lub reklamacji.
5. Zasady rozpatrywania reklamacji dotyczących Produktu będą rozpatrywane zgodnie z procedurą określoną _w USEE, umowie, regulaminie lub innym dokumencie określającym zasady korzystania przez Klienta z tego Produktu.

Rozdział 7. Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 17 kwietnia 2024 r.
2. Regulamin jest udostępniony Użytkownikowi nieodpłatnie za pośrednictwem strony <https://respect.energy> oraz na platformie E-BOK.
3. Wszelkie spory wynikłe pomiędzy Klientem a Respect Energy, w związku ze świadczeniem usługi będą rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny.
4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie znajdują zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa.