

Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK)

Postanowienia ogólne

1. Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2017 r., poz. 1219 z późn. zm.), Vervis Sp z o.o. z siedzibą we Włocławku, przy ul. Zielnej 47 (87-800 Włocławek), wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Toruniu, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000587575, NIP: 888-00-00-739, REGON: 005875329, zwana dalej: „Vervis”, ustala regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną.
2. Postanowienia niniejszego regulaminu Elektronicznego Biura Obsługi Klienta, zwanego dalej „Regulaminem”, określają zakres i zasady korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta.
3. Niniejszy Regulamin jest udostępniony Użytkownikom nieodpłatnie za pośrednictwem strony internetowej <https://ebok.vervis.pl> oraz <http://vervis.pl/pdf/regulamin-ebok.pdf> w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie, odtwarzanie i wydrukowanie. Użytkownik jest zobowiązany do zapoznania się z Regulaminem przed rozpoczęciem korzystania z Usług. Wyrażenie zgody na przestrzeganie Regulaminu jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków Regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną z Vervis bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.
4. Vervis zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu w dowolnym terminie. Informacje o zmianach publikowane są na stronie <http://vervis.pl> i podlegają akceptacji przez Użytkownika po ich wprowadzeniu.
5. Korzystanie z eBOK jest możliwe tylko dla Użytkowników, którzy zaakceptowali aktualną wersję Regulaminu.

§ 1 Definicje pojęć użytych w Regulaminie

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - a. eBOK – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta;
 - b. Klient – osoba fizyczna, w tym także prowadząca działalność gospodarczą (przedsiębiorca), lub osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej – będąca stroną zawartej z Vervis Umowy Kompleksowej Dostawy Paliwa Gazowego, Umowy Sprzedaży Energii Elektrycznej lub Umowy Kompleksowej Dostawy Energii Elektrycznej Użytkownik – Klient albo reprezentant Klienta instytucjonalnego lub upoważniony przedstawiciel Klienta zarejestrowanego w eBOK;
 - c. Nr Klienta – numer nadawany przez Vervis;
 - d. Hasło – ciąg znaków zabezpieczający przed nieuprawnionym dostępem do eBOK, podawany przez Użytkownika w procesie rejestracji w eBOK;
 - e. Administrator – Vervis;

- f. Vervis– właściciel eBOK , administrator danych osobowych, sprzedawca energii elektrycznej oraz paliwa gazowego.
 - g. eko-faktura - faktura w formie elektronicznej w dowolnym formacie elektronicznym, wystawiona zgodnie z przepisami art. 106a-108 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2017 r., poz. 1221 z późn. zm.); eko-faktura jest dostępna dla korzystających z usługi eBOK.
2. eBOK jest własnością Vervis.
 3. Użytkownikiem eBOK może zostać każdy Klient Vervis po dokonaniu rejestracji w eBOK.
 4. Korzystanie z usług eBOK jest bezpłatne.
 5. Administrator zbiera i przetwarza dane osobowe Klientów w celu świadczenia usługi eBOK. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak jest niezbędne do korzystania z usługi eBOK. Każdy Użytkownik ma prawo dostępu do treści podanych danych osobowych oraz prawo do ich poprawiania.
 6. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają Użytkownikowi korzystanie z eBOK.

§ 2 Zakres usług oferowanych za pośrednictwem eBOK

1. Uzyskanie informacji dotyczących historii zużycia energii elektrycznej lub paliwa gazowego dla punktów poboru Klienta.
2. Uzyskanie informacji dotyczących należności z tytułu świadczonych przez Vervis na rzecz Klienta usług jak i rozliczenia dokonanych przez Klienta wpłat.
3. Uruchomienie, wyłączenie i korzystanie z usługi eko-faktury.
4. Zarządzanie powiadomieniami poprzez pocztę email dotyczącymi dostępności eko-faktur oraz terminów płatności należności.
5. Zgłoszenie zmiany danych korespondencyjnych przez Klienta.
6. Zarządzanie kontem eBOK – zmiana hasła i adresu email.

§ 3 Warunki świadczenia usługi eBOK

1. Administrator eBOK świadczy usługi na rzecz Użytkownika eBOK w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie.
2. Dostawca eBOK jest zobowiązany do otrzymania zgody na wysyłanie drogą elektroniczną na podany adres poczty elektronicznej Użytkownika eBOK informacji handlowej i materiałów reklamowych.
3. Zgodę na otrzymywanie informacji handlowych i materiałów reklamowych uważa się za wyrażoną, jeżeli Użytkownik eBOK zaakceptował taką zgodę w eBOK.
4. Wyrażenie zgody na otrzymywanie obrazów w formie elektronicznej: faktur VAT (w tym faktur wstępnych i faktur rozliczeniowych), korekt faktur VAT (w tym faktur wstępnych i faktur rozliczeniowych), innych dokumentów , w tym między innymi: zawiadomienia,

zmian w Taryfie dla paliw gazowych, zmian w Taryfie dla energii elektrycznej, zmian w Ogólnych Warunkach Umowy, zmian w warunkach umowy, wiąże się z jednoczesnym zaprzestaniem przysyłania wskazanych dokumentów w formie pisemnej (papierowej) na adres wskazany w Umowie Kompleksowej Dostawy Paliwa Gazowego, Umowie Sprzedaży Energii Elektrycznej lub Umowie Kompleksowej Dostawy Energii Elektrycznej. Jednocześnie Vervis w wypadku gdy przeszkody prawne, formalne lub techniczne uniemożliwią skuteczne wystawianie w formie elektronicznej dokumentów zastrzega sobie prawo wysyłania w formie pisemnej (papierowej) faktur VAT (w tym faktur wstępnych i faktur rozliczeniowych), duplikatów oraz korekt faktur VAT (w tym faktur wstępnych i faktur rozliczeniowych) i innych dokumentów, w tym między innymi: zawiadomień, zmian w Taryfie dla paliw gazowych, zmian w Taryfie dla energii elektrycznej, zmian w Ogólnych Warunkach Umowy, zmian w warunkach umowy na adres wskazany w Umowie Kompleksowej Dostawy Paliwa Gazowego, Umowie Sprzedaży Energii Elektrycznej lub Umowie Kompleksowej Dostawy Energii Elektrycznej.

5. W wypadku cofnięcia złożonej zgody na otrzymywanie obrazów w formie elektronicznej, faktur VAT (w tym faktur wstępnych i faktur rozliczeniowych), korekt faktur VAT (w tym faktur wstępnych i faktur rozliczeniowych) i innych dokumentów, w tym między innymi: zawiadomienia, zmiany w Taryfie dla paliw gazowych, zmian w Taryfie dla energii elektrycznej, zmiany w Ogólnych Warunkach Umowy, zmiany w warunkach umowy, Vervis będzie wysyłał przedmiotowe dokumenty w formie pisemnej (papierowej) pod adres wskazany w zawartej Umowie Kompleksowej Dostawy Paliwa Gazowego, Umowie Sprzedaży Energii Elektrycznej lub Umowie Kompleksowej Dostawy Energii Elektrycznej
6. Dostawca eBOK zobowiązuje się do nie wysyłania treści o charakterze bezprawnym w rozumieniu art. 8 ust. 1 pkt. 3b) ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

§ 4 Rejestracja

1. Osoby fizyczne, osoby prawne oraz jednostki organizacyjne nie posiadające osobowości prawnej będące Klientami Vervis mogą zarejestrować konto eBOK pod adresem strony [www https://ebok.vervis.pl](https://ebok.vervis.pl)
2. Do rejestracji wymagane są następujące dane:
 - a) Osoba fizyczna – numer Klienta, numer PESEL.
 - b) Osoba prawna – numer Klienta, numer NIP lub REGON.
 - c) Jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej – numer NIP lub REGON,
3. Dodatkowo, do procesu rejestracji wymagany jest adres skrzynki poczty elektronicznej, do której Klient ma dostęp.
4. Podczas rejestracji Klient zobowiązany jest utworzyć identyfikator usługi eBOK oraz hasło dostępu.
5. Aktywacja konta odbywa się poprzez użycie hiperłącza (linku) aktywacyjnego, który Vervis dostarczy Klientowi w wiadomości email wysłanej na podaną przez Klienta w procesie rejestracji skrzynkę poczty elektronicznej.

§ 5 Korzystanie z usług eBOK

1. Klient zobowiązuje się do korzystania z usługi eBOK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz niniejszym Regulaminem.
2. Klient nie będzie ingerował ani w żaden sposób modyfikował kodu oprogramowania eBOK. Klient może korzystać z usługi eBOK za pomocą serwisu internetowego znajdującego się pod adresem [www https://ebok.vervis.pl](https://ebok.vervis.pl) po podaniu danych logowania ustanowionych w procesie rejestracji konta. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji systemu informatycznego.
3. Klient zobowiązuje się nie przekazywać danych logowania eBOK osobom trzecim.
4. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta Użytkownika w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
5. W przypadkach szczególnych mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność eBOK, Vervis ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia działania eBOK, bez wcześniejszego powiadomienia i przeprowadzenia prac serwisowych mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności eBOK.

§ 6 Reklamacje

1. Użytkownicy są uprawnieni do składania reklamacji dotyczących działania eBOK. Reklamacje powinny być kierowane pod numer telefonu +48 54 230 56 66 lub w formie elektronicznej na adres: ebok@vervis.pl. Reklamujący zobowiązany jest przytoczyć wszystkie okoliczności faktyczne bądź prawne uzasadniające reklamację.
2. Reklamacje, zapytania lub uwagi powinny zawierać: imię, nazwisko, numer Klienta i dokładny adres nadawcy (nie dotyczy formy kontaktu za pomocą formularza z eBOK) jak również dokładny opis i powód zgłoszenia.
3. Termin realizacji reklamacji będzie zgodny ze standardami obsługi Klientów jednak nie dłuższy niż 14 dni.
4. Przy rozpatrywaniu reklamacji Vervis opiera się na przepisach niniejszego Regulaminu oraz przepisach prawa. Po rozpatrzeniu reklamacji Vervis i powiadania pisemnie lub mail-owo Użytkownika o sposobie jej rozpatrzenia.

§ 7 Zakres odpowiedzialności

1. Za prawidłowe działanie eBOK odpowiada Vervis.
2. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu w systemie eBOK ma możliwość kontaktu i wysłania zgłoszenia w formie mail-owej na adres ebok@vervis.pl lub telefonicznej pod numerem telefonu +48 54 230 56 66.

3. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z eBOK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i postanowieniami niniejszego Regulaminu.
4. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą eBOK.
5. Administrator eBOK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła przez osoby trzecie, które mogą polegać na realizacji dyspozycji złożonych w eBOK przez osobę nieuprawnioną.
6. Informacje uzyskane za pośrednictwem eBOK nie mogą stanowić wyłącznej podstawy roszczeń z tytułu naruszenia przez Vervis postanowień umownych w szczególności błędnych rozliczeń. Vervis nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z wykorzystaniem informacji uzyskanych za pośrednictwem eBOK.

§ 8 Postanowienia końcowe

Wszelkie prawa do eBOK, w tym do jakichkolwiek jego elementów graficznych oraz układu stron eBOK oraz jakichkolwiek innych jego elementów są zastrzeżone. eBOK oraz wszelkie jego elementy są chronione przepisami prawa, w szczególności ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2017 r., poz. 880 z późn. zm.), ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U.2003.153.1503 z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 27 lipca 2001 roku o ochronie baz danych (Dz. U. z 2016 r., poz. 922 z późn. zm.).