

Regulamin korzystania z usługi mBOK

Rozdział I. DEFINICJE

PGNiG OD - PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie (kod pocztowy 01-248), przy ul. Jana Kazimierza 3, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000488778, NIP: 527-270-60-82, o kapitale zakładowym w wysokości 600.050.000,00 zł (słownie złotych: sześćset milionów pięćdziesiąt tysięcy).

mBOK - funkcjonalność udostępniana przez PGNiG OD za pośrednictwem strony internetowej pod adresem pgniq.pl lub aplikacji mobilnej pobranej z Google Play lub AppStore zapewniająca Klientom dostęp do Konta Klienta.

Dokumenty - dokumenty dostarczane Klientom przez PGNiG OD za pośrednictwem mBOK, inne niż Faktura oraz E-faktura, w szczególności: wezwania do zapłaty, zawiadomienia, zmiany w taryfach i cennikach stosowanych przez PGNiG OD, zmiany Ogólnych Warunków Umowy, zmiany warunków Umowy, ulotki informacyjne i inne związane z Umową.

E-faktura - faktura w formie elektronicznej w dowolnym formacie elektronicznym, o której mowa w art. 2 pkt. 32 ustawy z dn. 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2017, poz. 1221 ze zm.).

Faktura - faktura VAT w rozumieniu przepisów ustawy o podatku od towarów i usług, w tym faktura wstępna i faktura rozliczeniowa, faktura proforma, prognoza proforma, a także duplikat faktury VAT lub korekta faktury VAT, wystawiane przez PGNiG OD na rzecz Klientów z tytułu dostarczania paliwa gazowego albo sprzedaży energii elektrycznej.

Klient - Konsument lub podmiot prowadzący działalność gospodarczą (przedsiębiorca) albo osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej pobierający paliwo gazowe lub energię elektryczną, będący stroną Umowy zawartej z PGNiG OD.

Konto - indywidualne konto Klienta udostępnione w ramach mBOK, do którego ma dostęp tylko Użytkownik. Konto Klienta zawiera m.in. przypisane do danego Klienta dane i informacje dotyczące rozliczeń i umów zawartych pomiędzy Klientem a PGNiG OD oraz Dokumenty.

Konsument - osoba fizyczna dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Użytkownik - zarejestrowany w mBOK Klient będący osobą fizyczną albo reprezentant Klienta będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną.

Nr Klienta - numer widniejący na każdej Fakturze za paliwo gazowe albo energię elektryczną w polu „Nr Klienta” lub „Nabywca”.

Login - ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie logowania w mBOK. Jest to alfanumeryczny lub numeryczny ciąg znaków służących do identyfikacji Użytkownika w czasie logowania w mBOK.

Hasło - ciąg znaków zabezpieczający przed nieuprawnionym dostępem do mBOK, podawany przez Użytkownika w procesie aktywacji Konta do mBOK.

Regulamin - niniejszy Regulamin korzystania z Usługi.

Umowa - umowa kompleksowa dostarczania paliwa gazowego albo umowa kompleksowa dostarczania energii elektrycznej albo umowa sprzedaży energii elektrycznej zawarta pomiędzy PGNiG OD a Klientem.

Usługa - określona niniejszym Regulaminem Usługa polegająca na udostępnianiu Klientom przez PGNiG OD Dokumentów w postaci elektronicznej za pośrednictwem mBOK oraz możliwości wglądu do danych Klienta.

Ustawa - ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U z 2017 r. poz. 1219).

Administrator - PGNiG OD, który nadzoruje prace i funkcjonowanie mBOK i jest odpowiedzialny za zarządzanie oraz jego poprawne funkcjonowanie i wykonanie Usługi.

Adres mailowy Administratora - adres mailowy mbok@pgnig.pl, za pomocą którego Użytkownik może się skontaktować z Administratorem w sprawach związanych z Usługą lub Umową.

Adres mailowy Użytkownika - adres mailowy Użytkownika, za pomocą którego Administrator może się skontaktować z Użytkownikiem w sprawach związanych z Usługą lub Umową.

Rozdział II. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Usługa jest świadczona na podstawie Ustawy oraz Regulaminu, który określa zasady i warunki świadczenia drogą elektroniczną Usługi.
2. Użytkownikiem mBOK może zostać każdy Klient, z zastrzeżeniem ust. 3, po dokonaniu rejestracji w mBOK.
3. PGNiG OD zastrzega możliwość uruchomienia usług oferowanych za pośrednictwem mBOK Klientom, dopiero po udostępnieniu takiej możliwości przez Administratora, o czym Klienci i Użytkownicy zostaną poinformowani na stronie pgnig.pl.
4. Korzystanie z Usługi jest bezpłatne.
5. Do poprawnego działania mBOK wymagana jest przeglądarka internetowa umożliwiająca przeglądanie dokumentów w standardzie HTML lub urządzenie mobilne z systemem Android lub systemem operacyjnym Apple Inc. (iOS) oraz pobranie aplikacji mobilnej z Google Play lub AppStore.

6. Do celów świadczenia Usługi niezbędne są następujące dane Klienta:
 - 1) w przypadku przedsiębiorcy lub jednostki organizacyjnej posiadającej osobowość prawną: numer Umowy oraz NIP;
 - 2) w przypadku Konsumenta: numer klienta oraz numer PESEL albo numer klienta oraz numer paszportu;
 - 3) adres e-mail Użytkownika, który pełnić będzie rolę Loginu.

7. PGNiG OD zastrzega sobie możliwość zmiany Regulaminu, w tym zaprzestania świadczenia Usługi. PGNiG OD może dokonywać zmian postanowień Regulaminu, w zakresie:
 - 1) zmian w systemach teleinformatycznych PGNiG OD, w szczególności w systemach bilingowych oraz systemach, na bazie których funkcjonuje mBOK;
 - 2) zmian funkcjonalności Usługi;
 - 3) zmian w aktach prawnych wpływających na kształt Usługi;
 - 4) zmian w obowiązujących taryfach lub wejścia w życie nowej taryfy lub taryf mających zastosowanie w rozliczeniach z Klientem;
 - 5) zmiany sposobu organizacji świadczenia Usługi przez PGNiG OD lub zmian organizacyjnych w Grupie Kapitałowej PGNiG;
 - 6) zamiaru zakończenia świadczenia Usługi przez PGNiG OD.

8. PGNiG OD zawiadomi Klienta z 14 - dniowym wyprzedzeniem o zmianie Regulaminu za pośrednictwem mBOK lub za pośrednictwem wiadomości elektronicznej dostarczonej na wskazany przez Klienta adres e-mail. Klient, w takim przypadku, może wypowiedzieć Regulamin w terminie 14 dni od otrzymania ww. zawiadomienia. PGNiG OD zakończy świadczenie Usługi w terminie do 14 dni od otrzymania wypowiedzenia Regulaminu. Powyższe nie stanowi rozwiązania Umowy ani innych umów zwartych z Klientem.
9. W przypadkach szczególnych mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność Usługi PGNiG OD ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia działania Usługi, bez wcześniejszego powiadomienia i przeprowadzenia prac serwisowych mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności Usługi.
10. Użytkownik ma prawo zrezygnować z korzystania z Usługi w każdej chwili, bez podawania przyczyn. W takim przypadku Klient dokonuje usunięcia konta mBOK w ustawieniach swojego konta.
11. Regulamin jest dostępny w na stronie internetowej pod adresem pgnig.pl oraz w siedzibie PGNiG OD.
12. Regulamin wchodzi w życie w dniu jego opublikowania na stronie pgnig.pl.
13. Korzystanie z mBOK jest możliwe wyłącznie pod warunkiem akceptacji warunków Regulaminu.
14. Funkcjonowanie mBOK nadzoruje Administrator, z którym kontakt jest możliwy poprzez Adres mailowy Administratora.
15. W przypadku rozwiązania Umowy, Klient traci możliwość korzystania z Usługi w terminie do 14 dni od dnia rozwiązania Umowy.
16. Klient zobowiązuje się do nie dostarczania za pośrednictwem mBOK treści o charakterze bezprawnym lub sprzecznym z Regulaminem.

Rozdział III. USŁUGI OFEROWANE ZA POŚREDNICTWEM mBOK

1. W ramach mBOK, Użytkownik ma możliwość:
 - 1) przeglądu informacji o aktualnych i archiwalnych rozliczeniach wynikających z realizacji Umowy;
 - 2) bieżącego monitorowania historii zużycia paliwa gazowego/energii elektrycznej;
 - 3) przekazania poprzez formularz kontaktowy reklamacji, uwag, wniosków, co do których Umowa nie zastrzega formy szczególnej;
 - 4) informowania PGNiG OD o modernizacji układu pomiarowego, zmianie grupy taryfowej u operatora sieci dystrybucyjnej, likwidacji układu pomiarowego;
 - 5) zapoznania się z ofertą produktową PGNiG OD;
 - 6) ustawienia możliwości otrzymywania poprzez e-mail lub powiadomień webpush lub powiadomień od aplikacji z informacjami na temat bieżących rozliczeń oraz nowych ofert sprzedaży;
 - 7) włączenia, bądź wyłączenia usługi E-faktura po udostępnieniu takiej możliwości w ramach mBOK.
2. W przypadku, gdy Użytkownikiem jest Klient, który wyraził stosowną zgodę na przesyłanie przez PGNiG OD treści marketingowych drogą e-mailową przy zawieraniu Umowy, na Adres mailowy Użytkownika mogą być kierowane takie treści marketingowe. Klient ma prawo w każdym czasie wycofać zgodę na otrzymywanie treści marketingowych lub zgłosić sprzeciw względem przetwarzania jego danych osobowych w tym celu.
3. W zakresie, w jakim nie będzie to wymagało zmiany niniejszego Regulaminu, PGNiG OD zastrzega sobie prawo do modyfikacji w każdym czasie Usługi.
4. PGNiG OD zastrzega możliwość uruchomienia usług oferowanych za pośrednictwem mBOK dopiero po udostępnieniu takiej możliwości przez Administratora, o czym Klienci i Użytkownicy zostaną poinformowani na stronie pgnig.pl.

Rozdział IV. AKTYWACJA USŁUGI

1. Aktywacja przez Klienta Usługi w mBOK następuje drogą elektroniczną, za pośrednictwem formularza dostępnego w aplikacji mobilnej oraz na stronie pgnig.pl. Do poprawnego przeprowadzenia rejestracji wymagane jest posiadanie:
 - 1) w przypadku przedsiębiorcy lub jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej - danych określonych w Rozdziale II ust. 6 pkt 1);
 - 2) w odniesieniu do konsumentów - danych określonych w Rozdziale II ust. 6 pkt 2);
 - 3) adresu e-mail Użytkownika, podanego w formularzu rejestracyjnym, który pełnić będzie rolę Loginu;
 - 4) zdefiniowanego hasła Użytkownika.

2. Po utworzeniu konta w mBOK na adres email podany w formularzu rejestracyjnym wysłana zostanie wiadomość informująca o rejestracji.
3. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć swój Login oraz Hasło przed dostępem osób nieuprawnionych. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszystkie skutki wynikłe z dostępu do mBOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie Loginu i Hasła z przyczyn leżących po stronie Użytkownika.
4. Po zalogowaniu do mBOK w dowolnym momencie Użytkownik ma możliwość zmiany Hasła lub Loginu na inne. Zmiana Loginu nie stanowi w szczególności wypowiedzenia ani zmiany Regulaminu, nie stanowi również zmiany adresu e-mail podanego dla celów realizacji Umowy.
5. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Klienta z listy Użytkowników mBOK na każde jego żądanie zgłoszone za pośrednictwem poczty elektronicznej na Adres mailowy Administratora, albo przez mBOK. Żądanie usunięcia danych jest równoznaczne z wypowiedzeniem Regulaminu.

Rozdział V. KORZYSTANIE Z USŁUG mBOK

1. mBOK jest dostępny dla Użytkowników 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do mBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji lub innych prac związanych z systemem informatycznym.
2. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta Użytkownika w wypadku trzech nieudanych prób logowania do mBOK, stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa, stwierdzenia korzystania w sposób naruszający dobra osobiste osób trzecich lub ogólnie przyjęte normy społeczne, w sposób powodujący zachwianie lub przeciążenie systemów teleinformatycznych mBOK. Odblokowanie konta Użytkownika zablokowanego z powodu trzech nieudanych prób logowania do mBOK nastąpi automatycznie po upływie 5 minut od zablokowania konta.
3. Użytkownicy korzystający z mBOK mogą otrzymywać powiadomienia e-mail dotyczące w szczególności wymagalnych płatności, wystawionych not odsetkowych, powiadomień o wystawieniu przez PGNiG OD faktur zaliczkowych, korygujących, końcowych, powiadomień o pojawieniu się nowych wiadomości w zakładce wiadomości.
4. Wszelkie informacje i oświadczenia związane z realizacją Usługi przekazywane będą na Adres mailowy Użytkownika ze skutkiem doręczenia.
5. W ramach mBOK mogą być organizowane konkursy, których zasady oraz warunki uczestnictwa będą określać odrębne regulaminy dostępne na stronach internetowych PGNiG OD i pod wyznaczonymi zakładkami w mBOK. Uczestnictwo w tych konkursach warunkowane będzie wyrażeniem przez Użytkownika odrębnej zgody na uczestnictwo w danym konkursie (poprzez akceptację regulaminu danego konkursu).

Rozdział VI. REKLAMACJE

1. Użytkownicy są uprawnieni do składania reklamacji dotyczących działania mBOK. Reklamacje powinny być kierowane do Administratora poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny w mBOK.

2. Reklamujący zobowiązany jest przytoczyć wszystkie okoliczności faktyczne bądź prawne uzasadniające reklamację. Nieprzytoczenie wszelkich okoliczności faktycznych bądź prawnych może skutkować wydłużeniem rozpatrywania reklamacji lub jej oddaleniem.
3. PGNiG OD rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od daty jej wpływu.
4. Przy rozpatrywaniu reklamacji PGNiG OD opiera się na obowiązujących przepisach prawa oraz postanowieniach Regulaminu. O rozstrzygnięciu reklamacji PGNiG OD powiadomi Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej, listownie lub przez mBOK.

Rozdział VII. ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Za prawidłowe działanie mBOK odpowiada PGNiG OD.
2. W sytuacji pojawienia się błędu w systemie mBOK Użytkownik ma możliwość skontaktowania się z Administratorem poprzez wysłanie do niego wiadomości na adres mailowy Administratora lub poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny w mBOK.
3. PGNiG OD nie ponosi odpowiedzialności za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym przez Użytkownika oraz za dyspozycje złożone przez Użytkownika zrealizowane za pomocą mBOK.
4. Zabronione jest przekazywanie Loginu oraz Hasła osobom trzecim. PGNiG OD nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia Loginu oraz Hasła przez osoby trzecie, które mogą polegać na realizacji dyspozycji złożonych w mBOK przez osobę nieuprawnioną.

Rozdział VIII. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Wszystkie informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych w związku z realizacją usługi mBOK są dostępne w zakładce Regulamin i Polityka prywatności. Użytkownik jest zobowiązany do potwierdzenia zapoznania się z treścią informacji o przetwarzaniu danych osobowych przed akceptacją Regulaminu.

Rozdział IX. Odstąpienie od Regulaminu przez Konsumenta

1. Klient będący Konsumentem ma prawo odstąpić od Regulaminu w terminie 14 dni od dnia jego zaakceptowania bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów z tego tytułu.
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia poinformować PGNiG OD o swojej decyzji o odstąpieniu od Regulaminu w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną). Oświadczenie może być złożone za pomocą wzoru stanowiącego załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 poz. 683).
3. W przypadku odstąpienia od Regulaminu umowę uważa się za niezawartą.

Rozdział X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Wszelkie spory wynikłe w związku ze świadczeniem Usługi będą rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny.
2. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności Kodeks cywilny oraz Ustawa.