Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK)

I. Postanowienia ogólne

1. Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta Elenger (Regulamin) określa zasady korzystania z elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) oraz zasady i warunki techniczne świadczenia usług drogą elektroniczną przez spółki: Elenger Dystrybucja sp. z o.o. z siedzibą w Międzyrzeczu (66-300), przy ul. 30 Stycznia 67 oraz Elenger Polska sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (60-166), przy ul. Grunwaldzkiej 184.
2. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
   a) **Elenger** lub **Administrator** – łącznie lub z osobna (zależnie od kontekstu) Elenger Dystrybucja sp. z o.o. z siedzibą w Międzyrzeczu (66-300), ul. 30 Stycznia 67 lub Elenger Polska sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (60-166), ul. Grunwaldzka 184;
   b) **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, będąca stroną zawartej z Elenger Umowy;
   c) **Konto** – część e-BOK wydzielona dla danego Użytkownika, z tym zastrzeżeniem, że każdy Użytkownik może mieć tylko jedno Konto, do którego może być przypisany tylko jeden adres e-mail. Do jednego Konta może być przypisany więcej niż jeden Klient.
   d) **RODO** – Rozporządzenie 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);
   e) **Umowa** – umowa zawarta pomiędzy Klientem a Elenger, której przedmiotem jest sprzedaż gazu ziemnego lub energii elektrycznej od Elenger, jak również przyłączenie do sieci gazowej Elenger;
   f) **Umowa na korzystanie z e-BOK** – umowa zawierana pomiędzy Elenger a Użytkownikiem, który dokonał w e-BOK rejestracji Konta;
   g) **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
   h) **Użytkownik** – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej , która zarejestrowała Konto;
3. Zaakceptowanie Regulaminu przez Użytkownika przy rejestracji Konta jest równoznaczne z akceptacją warunków Regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną z Elenger bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.
4. Użytkownikiem e-BOK może zostać każdy Klient, który zawarł z Elenger Umowę, po dokonaniu rejestracji w e-BOK.
5. Regulamin określa w szczególności:
   a) minimalne wymagania sprzętowe umożliwiające korzystanie z e-BOK;
   b) podstawowe funkcjonalności e-BOK;
   c) zasady dokonywania rejestracji i korzystania z Konta;
   d) tryb postępowania reklamacyjnego;
   e) zasady polityki ochrony danych osobowych;
   f) zasady zmiany Regulaminu.
6. Minimalne wymagania sprzętowe umożliwiające korzystanie z e-BOK są następujące:
   a) komputer lub urządzenie mobilne z dostępem do sieci Internet;
   b) dostęp do poczty elektronicznej;

c) przeglądarka internetowa typu Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Safari - wersja możliwie najbardziej aktualna nie wcześniejsza jednak niż:
   - Microsoft Edge – [134.0.3124.93]
   - Google Chrome – [138.0.7204.49/50]
   - Mozilla Firefox – [140.0]
   - Opera – [119.0.5497.131]
   - Safari – [18.4]

d) przeglądarka plików w formacie .pdf (np. Adobe Acrobat Reader) – do podglądu dokumentów i faktur elektronicznych.

7. Elenger dokłada starań, aby Użytkownicy mieli możliwość korzystania ze wszystkich funkcjonalności e-BOK w sposób nieprzerwany. Elenger zastrzega jednak możliwość czasowego zawieszenia funkcjonowania niektórych lub wszystkich funkcjonalności e-BOK w celu przeprowadzenia jego konserwacji, aktualizacji lub napraw.
8. Wszelkie elementy graficzne, rozwiązania techniczne i inne elementy e-BOK, w szczególności kod źródłowy, arkusze CSS, skrypty JavaScript i linki multimedialne, jak również programy udostępnione za pośrednictwem e-BOK podlegają ochronie prawnej pod kątem praw autorskich przysługujących Elenger lub innym podmiotom.
9. Żadna osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej nie ma prawa kopiować ani utrwalać elementów ani całości e-BOK w jakikolwiek sposób i w jakiejkolwiek formie, za wyjątkiem tych elementów, których kopiowanie lub utrwalanie zostało wyraźnie dopuszczone przez Elenger.

II. Podstawowe funkcjonalności e-BOK

1. Użytkownik za pośrednictwem e-BOK ma dostęp co najmniej do następujących funkcjonalności:
   a) uzyskanie informacji związanych z aktualnymi i archiwalnymi rozliczeniami;
   b) sprawdzanie i podawanie, zgodnych ze stanem faktycznym, odczytów liczników gazowych;
   c) zmiana danych Użytkownika oraz hasła;
   d) aktualizacji zgód marketingowych;
2. Szczegółowy opis i sposób korzystania z funkcjonalności dostępnych za pośrednictwem e-BOK opisany został w „Twoje konto e-BOK – krok po kroku", dostępnym na Koncie w zakładce „Pomoc" na stronie https://ebok.elenger.pl

III. Rejestracja i zawarcie Umowy na korzystanie z e-BOK

1. Klient ma możliwość założenia Konta w e-BOK poprzez dokonanie rejestracji. Utworzenie i zarejestrowanie Konta jest warunkiem korzystania z e-BOK.
2. Rejestracja następuje poprzez wypełnienie i zaakceptowanie formularza rejestracyjnego udostępnionego na stronie e-BOK, w którym Klient musi podać dane oznaczone jako wymagane. Wyrażenie zgody na treść Regulaminu oraz podanie danych oznaczonych jako obowiązkowe jest warunkiem rejestracji.
3. Rejestracja Konta odbywa się na następujących zasadach:
   a) Klient może zarejestrować Konta wyłącznie korzystając ze strony internetowej https://ebok.elenger.pl
   b) w celu rejestracji Konta, Klient wypełnia dwuetapowy formularz rejestracyjny umieszczony na stronie https://ebok.elenger.pl, stosując się do instrukcji w nim zawartych;
   c) po wypełnieniu formularza rejestracyjnego, na adres poczty elektronicznej podany w trakcie rejestracji zostanie wysłana wiadomość informująca o założeniu Konta z linkiem aktywacyjnym;
   d) potwierdzenie założenia Konta wymaga potwierdzenia rejestracji poprzez kliknięcie w link aktywacyjny. Link aktywacyjny jest ważny przez 24 godziny od momentu wygenerowania linku.

Po upływie tego czasu link aktywacyjny wygasa. W przypadku braku potwierdzenia rejestracji, Konto zostanie usunięte po upływie 7 dni od wygenerowania linku. W przypadku konieczności wygenerowania nowego linku, należy się skontaktować z Elenger.

4. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć login oraz hasło i nie udostępniać tych danych osobom trzecim. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za wszystkie skutki wynikłe z korzystania z e-BOK przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie loginu i hasła, z przyczyn, za które użytkownik ponosi odpowiedzialność.
5. Elenger zobowiązany jest do usunięcia danych i Konta Użytkownika, na każde jego żądanie zgłoszone korespondencyjnie, telefonicznie za pośrednictwem infolinii lub mailowo na adres poczty elektronicznej: kontakt@elenger.pl. Zgłoszenie rezygnacji z usług e-BOK powinno zawierać: adres e-mail (Login) oraz numer klienta. Zgłoszenie takiego żądania jest równoznaczne z rezygnacją z korzystania z usług e-BOK.
6. Elenger może pozbawić Użytkownika prawa do korzystania z e-BOK za pośrednictwem jego Konta, jak również może ograniczyć dostęp Użytkownika do części lub całości zasobów e-BOK ze skutkiem natychmiastowym oraz rozwiązać Umowę o korzystanie z e-BOK w przypadku naruszenia przez Użytkownika Regulaminu, a w szczególności, gdy:
   a) Użytkownik podał w trakcie rejestracji w Serwisie dane niezgodne z prawdą, niedokładne lub nieaktualne, wprowadzające w błąd lub naruszające prawa osób trzecich;
   b) Użytkownik dopuścił się za pośrednictwem e-BOK naruszenia dóbr osobistych osób trzecich;
   c) Użytkownik dopuścił się innych zachowań, niezgodnych z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami lub zasadami współżycia społecznego lub godzących w dobre imię Elenger, jego pracowników, współpracowników lub kontrahentów;
   d) Umowa z Klientem została rozwiązania lub wygasła z jakichkolwiek przyczyn;
   e) Konto Użytkownika nie zostało aktywowane;
   f) Użytkownik posiada więcej niż jedno Konto. W takim przypadku usunięte zostaną wszystkie pozostałe Konta za wyjątkiem Konta, na które Użytkownik zalogował się po raz ostatni przed datą usunięcia Kont;
   g) Użytkownik nie skontaktował się z Elenger i nie odblokował dostępu do konta w terminie 14 dni od dnia zablokowania Konta.
7. Użytkownik korzystając z e-BOK zobowiązany jest w szczególności do:
   a) niedostarczania i nieprzekazywania treści zabronionych przez przepisy prawa;
   b) niepodejmowania działań takich jak rozsyłanie lub umieszczenie w ramach e-BOK niezamówionej informacji handlowej;
   c) korzystanie z e-BOK w sposób niezakłócający jego funkcjonowania;
   d) korzystania z wszelkich treści zamieszczonych w ramach e-BOK jedynie w zakresie własnego użytku osobistego;
   e) przekazywania za pośrednictwem e-BOK prawidłowych i zgodnych ze stanem faktycznym danych, w tym w szczególności w zakresie wskazań układu pomiarowo-rozliczeniowego;
   f) korzystania z e-BOK w sposób zgodny z wszystkimi mającymi zastosowanie przepisami prawa oraz Regulaminem.
8. Klient, który został pozbawiony prawa do korzystania z Serwisu nie może dokonać powtórnej rejestracji bez uprzedniej zgody Elenger.
9. Umowa na korzystanie z e-BOK z Użytkownikiem zawierana jest przez zarejestrowanie Konta przez Użytkownika.
10. Każdy Użytkownik może zaprzestać korzystania z usług w zakresie korzystania z e-BOK w każdym czasie opuszczając e-BOK. Użytkownik może również rozwiązać Umowę na korzystanie z e-BOK w każdym czasie dokonując zgłoszenia w trybie określonym w ust. 5 powyżej albo wypowiadając Umowę na korzystanie z e-BOK. Rozwiązanie Umowy na korzystanie z e-BOK nie ma wpływu na zawarte przez Użytkownika Umowy.

11. Umowa na korzystanie z e-BOK zawierana jest z Użytkownikiem na czas nieoznaczony, nie dłuższy jednak niż do dnia usunięcia Konta, a każda ze stron może ją rozwiązać z zachowaniem czternastodniowego okresu wypowiedzenia.
12. Użytkownik będący konsumentem lub osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą ma prawo odstąpić od Umowy na korzystanie z e-BOK bez podania przyczyny w ciągu 14 dni od daty zawarcia tej umowy. W tym celu konsument lub osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą powinna złożyć oświadczenie o odstąpieniu od Umowy na korzystanie z e-BOK. Rekomendowanym sposobem złożenia oświadczenia jest przesłanie oświadczenia, którego wzór stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu, na adres poczty elektronicznej: kontakt@elenger.pl

IV. Ochrona danych osobowych

1. Dane osobowe Użytkowników podane w trakcie rejestracji w e-BOK oraz w związku z korzystaniem z usług e-BOK (dalej „Dane") będą przetwarzane zgodnie przepisami RODO a także uszczegółowiającymi RODO przepisami aktów prawa krajowego, w tym Ustawy.
2. Współadministratorami Danych są Elenger Dystrybucja sp. z o.o. oraz Elenger Polska sp. z o.o. (dalej również określani jako „Współadministratorzy"), działający wspólnie na podstawie porozumienia o współadministrowanie danymi osobowymi, którego uzgodnienia odzwierciedlają odpowiednie zakresy obowiązków Współadministratorów oraz relacje pomiędzy nimi a podmiotami, których dane dotyczą. Zasadnicza treść uzgodnień jest udostępniana podmiotom, których dane dotyczą, na ich prośbę przesłaną w sposób wskazany w ustępie 3 poniżej.
3. Współadministratorzy powołali Inspektora Ochrony Danych, z którym kontakt w zakresie Danych możliwy jest: mailowo (pod adresem e-mail: iod@elenger.pl) lub listownie (pod adresem korespondencyjnym Elenger Polska sp. z o.o.).
4. Dane Użytkowników przetwarzane będą przez Współadministratorów w następujących celach:
   a) Wykonywanie na rzez Klienta usług świadczonych w ramach e-BOK (w tym obsługi procesu rejestracji i logowania do e-BOK; prawidłowej realizacji usług świadczonych drogą elektroniczną; rozpatrywania składanych przez Użytkownika reklamacji) – podstawą prawną przetwarzania Danych jest art. 6 ust. 1 lit b. RODO, tj. przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną zawartą z Użytkownikiem;
   b) Tworzenie raportów i analiz na potrzeby Elenger dotyczących funkcjonowania e-BOK, w tym statystyk aktywności w e-BOK – podstawą prawną przetwarzania Danych jest art. 6 ust. 1 lit f. RODO, tj. przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Współadministratorów polegających na udoskonalaniu i dostosowywania e-BOK do potrzeb Użytkowników.
   c) Ewentualnego ustalenia i dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami – podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes Współadministratorów (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), polegający na ochronie jego praw.
   d) We wszelkich innych celach wskazanych w złożonym przez Użytkownika oświadczeniu o wyrażeniu zgody – na podstawie zgody Użytkownika (art. 6 ust. 1 lit. a RODO).
5. Okres przetwarzania Danych Osobowych przez Współadministratorów zależy od rodzaju świadczonej Usługi i celu przetwarzania. Co do zasady, Dane Osobowe przetwarzane są przez czas świadczenia Usługi, do czasu wycofania wyrażonej zgody (w przypadkach, gdy podstawą prawną przetwarzania danych jest zgoda) lub zgłoszenia skutecznego sprzeciwu względem przetwarzania danych (w przypadkach, gdy podstawą prawną przetwarzania danych jest prawnie uzasadniony interes Współadministratorów). Okres przetwarzania danych może być przedłużony w przypadku, gdy przetwarzanie jest niezbędne do ustalenia i dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed roszczeniami, a po tym czasie jedynie w przypadku i w zakresie, w jakim będą wymagać tego przepisy prawa. Po upływie okresu przetwarzania Dane Osobowe są nieodwracalnie usuwane lub zanonimizowane.

6. W związku z realizacją Usług Dane Osobowe będą ujawniane zewnętrznym podmiotom, w tym w szczególności dostawcom odpowiedzialnym za obsługę systemów informatycznych, systemów księgowych, usługami pośrednictwa w zakresie zawierania umów, doręczaniem korespondencji, doradztwem prawnym, finansowym i windykacją należności oraz podmiotom powiązanym z Współadministratorami, w tym spółki: Elenger Dystrybucja sp. z o.o. i Elenger Polska sp. z o.o. Współadministratorzy zastrzegają sobie prawo ujawnienia wybranych informacji dotyczących Użytkownika właściwym organom bądź osobom trzecim, które zgłoszą żądanie udzielenia takich informacji, opierając się na odpowiedniej podstawie prawnej oraz zgodnie z przepisami obowiązującego prawa.
7. W związku z korzystaniem przez Współadministratorów z usług dostawców rozwiązań informatycznych i chmurowych Dane mogą być przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy. Przekazywanie danych odbywa się wyłącznie zgodnie z wymaganiami Rozdziału V RODO, w szczególności na podstawie decyzji stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony i Standardowych Klauzul Umownych przyjętych przez Komisję Europejską. Kopia stosowanych zabezpieczeń może zostać udostępniona na wniosek osoby, której dane dotyczą, z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z ochrony tajemnicy przedsiębiorstwa.
8. Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do treści Danych Osobowych oraz żądania ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych oraz prawo wniesienia sprzeciwu względem przetwarzania Danych Osobowych. W zakresie, w jakim dane Użytkownika przetwarzane są na podstawie zgody, można tę zgodę wycofać w dowolnym momencie, kontaktując się z IOD. Użytkownik ma prawo zgłoszenia sprzeciwu względem przetwarzania danych dla celów marketingowych, jeśli przetwarzanie odbywa się w związku z prawnie uzasadnionym interesem Współadministratorów, a także – z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją Użytkownika – w innych przypadkach, gdy postawą prawną przetwarzania Danych Osobowych jest prawnie uzasadniony interes Współadministratorów (np. w związku z realizacją celów analitycznych i statystycznych). Więcej informacji o uprawnieniach wynikających z RODO znajduje się w Polityce Prywatności spółki: Elenger Dystrybucja sp. z o.o. i Elenger Polska sp. z o.o.
9. W związku z przetwarzaniem Danych Osobowych przez Współadministratorów Użytkownikowi przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).
10. W oparciu o Dane Współadministratorzy nie będą podejmowali zautomatyzowanych decyzji, w tym decyzji będących wynikiem profilowania.

V. Reklamacje

1. Użytkownik jest uprawniony do złożenia reklamacji dotyczących działania e-BOK. Reklamacja może zostać złożona w dowolnej formie, ale rekomendujemy aby kierować ją za pośrednictwem Formularza Reklamacyjnego -> https://www.elenger.pl/o-elenger/schemat-reklamacyjny
2. Użytkownik w zgłoszeniu reklamacyjnym zobowiązany jest podać przyczynę reklamacji.
3. Elenger rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od daty jej wpływu. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej Użytkownika lub pisemnie, w przypadku reklamacji złożonej w inny sposób, niż określony w ust. 1 powyżej.

VI. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy Ustawy oraz Kodeksu cywilnego.

2. Elenger zastrzega sobie możliwość wprowadzania nowych funkcjonalności do e-BOK, modyfikacji funkcjonalności istniejących lub ich usuwania. Zmiany takie wymagają zmiany Regulaminu wyłącznie w takim zakresie, w jakim zmieniają prawa lub obowiązki Klienta lub Elenger.
3. Elenger może dokonywać zmian Regulaminu z przyczyn prawnych, technicznych lub organizacyjnych. Zmiana Regulaminu staje się skuteczna w terminie ustalonym przez Elenger, nie krótszym niż 7 (siedem) dni od dnia udostępnienia na stronach serwisu https://ebok.elenger.pl zmienionego Regulaminu. O zmianie Regulaminu Elenger powiadomi Użytkowników poprzez odpowiedni komunikat pojawiający się po zalogowaniu na konto e-BOK.
4. Ewentualne spory powstałe między Użytkownikiem niebędącym konsumentem w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego a Elenger rozstrzygane będą przez właściwy rzeczowo sąd powszechny w Poznaniu.
5. Użytkownik może uzyskać nieodpłatnie dostęp do niniejszego Regulaminu w każdym czasie za pośrednictwem strony internetowej https://ebok.elenger.pl, w II etapie rejestracji oraz po zalogowaniu do systemu, w zakładce „Pliki do pobrania”, w formie która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie, jak również w siedzibie Elenger.
6. Ostatnia aktualizacja niniejszego Regulaminu nastąpiła w dniu 23.10.2026 r.