**Stoen Operator Sp. z o.o.**
**Adres korespondencyjny:**
ul. Pory 80
02-757 Warszawa

STOEN OPERATOR
powered by e·on

www.stoen.pl
operator@stoen.pl
ebok.stoen.pl
T 48 22 821 31 31

# Regulamin eBOK Stoen Operator Sp. z o.o.

## § 1
## Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin serwisu ebok.stoeoperator.pl zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Stoen Operator Sp. z o. o. oraz warunki udostępniania i korzystania z systemu teleinformatycznego obsługującego serwis eBOK w skrócie serwis.
2. Niniejszy Regulamin spełnia wymogi regulaminu, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2017 r. poz. 1219 - tekst jednolity z późn. zm.).
3. Wyrażenie zgody na przestrzeganie Regulaminu jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków Regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną z Stoen Operator bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.
4. Korzystanie z serwisu jest możliwe tylko dla Użytkowników, którzy zaakceptowali aktualną wersję Regulaminu.
5. Prawidłowe korzystanie z serwisu możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny Klienta minimalnych wymagań technicznych określonych w regulaminie w § 3.
6. Stoen Operator, zwany dalej Dostawcą serwisu, nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają Użytkownikowi korzystanie z serwisu.

## § 2
## Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. Prawo telekomunikacyjne - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2017 r. poz. 1907, z późn. zm.).
2. Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną - ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. z 2017 r. poz. 1219 - tekst jednolity z późn. zm.).
3. 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 urządzenia końcowego w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego.
4. 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.
5. Klient - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, będąca stroną obowiązującej Umowy z Stoen Operator. Klient ma nadany przez system rozliczeniowy Stoen Operator numer Partnera Handlowego.
6. Użytkownik serwisu/Użytkownik - Klient lub wskazany przez Klienta przedstawiciel, pozytywnie zweryfikowany w procesie rejestracji do serwisu, który zamówi świadczenie określonych usług drogą elektroniczną na zasadach określonych w Regulaminie.
7. Dostawca serwisu/Stoen Operator - Stoen Operator Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Pory 80, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000270640, NIP: 525-238-60-94, z kapitałem zakładowym wpłaconym w całości w wysokości 2 628 938,00 zł.
8. eBOK/serwis - serwis eBOK dostępny pod adresem ebok.stoenoperator.pl, internetowy moduł systemu obsługi Klientów dostępny na stronie internetowej Dostawcy serwisu przeznaczony do świadczenia Użytkownikowi serwisu usługi drogą elektroniczną, w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
9. Usługi serwisu - wykonanie usługi, które następuje przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego.
10. Partner Handlowy - Numer Partnera Handlowego to ciąg znaków identyfikujących, niezbędny do uwierzytelnienia Użytkownika w serwisie, uzyskiwany przez Klienta podczas zawierania Umowy. Numer PH prezentowany jest na umowach i fakturach od Stoen Operator.
11. Konto Umowy - reprezentuje w serwisie umowę (grupę umów) zawartą pomiędzy Klientem a Dostawcą na świadczenie usług dystrybucji energii. Konto umowy zawiera wszystkie umowy Partnera Handlowego, które są połączone na jednej fakturze. Klient może posiadać wiele Kont Umów w wypadku, gdy posiada wiele lokali. Numer Konta Umowy prezentowany jest na fakturach za energię.
12. COK - Centrum Obsługi Klientów prowadzące obsługę bezpośrednią Klientów.
13. Centrum Kontaktu z Klientem - Centrum obsługi telefonicznej i korespondencyjnej oraz e- mailowej Klientów.
14. Hasło - alfanumeryczny ciąg znaków służących do uwierzytelnienia Użytkownika w czasie logowania w serwisie. Hasło powinno zawierać minimum 6 znaków spośród liter i cyfr. Zalecane jest, aby hasło składało się z co najmniej dwóch grup symboli - cyfry, wielkie litery, małe litery, znaki specjalne np.: %A&+.
15. Przeglądarka internetowa - program komputerowy do przeglądania dokumentów w standardzie HTML niezbędny do korzystania z usługi serwisu.
16. Rejestracja - to proces mający na celu utworzenie konta Klienta w serwisie, który umożliwi korzystanie Użytkownikowi z serwisu.

## § 3
## Wymagania techniczne

1. Minimalna wymagana rozdzielczość do poprawnego działania serwisu eBOK to 1024*768.
2. Serwis dostępny jest dla Użytkowników serwisu korzystających z przeglądarek:
   IE 6.x, 7.x, 8.x, 9.x, 10.x, 11.x
   FF 2.x, 3+
   Opera 9+
   Chrome 2+
3. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane, Dostawca serwisu nie gwarantuje poprawności pracy serwisu i nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu. podpisanego egzemplarza Umowy.

## § 4
## Zakres usług oferowanych poprzez serwis

1. Niniejszy Regulamin obejmuje w szczególności świadczenie za pomocą serwisu usług związanych z obsługą Umowy Dystrybucji zawartej przez Klienta.
2. Dostawca serwisu udostępnia Użytkownikowi dane tylko tych Partnerów Handlowych i przypisanych do niego Kont Umów, które wynikają z zawartych Umów przez Klienta z Stoen Operator oraz udostępnia dane Użytkownikom serwisu będącymi osobami trzecimi, ale wskazanymi przez ww. Klientów do dostępu do usług serwisu.
3. Aktualny zakres usług oferowanych Użytkownikowi dostępny jest w serwisie udostępnionym przez Dostawcę serwisu.
4. W związku z ciągłym rozwojem serwisu, zakres funkcjonalny może ulegać modyfikacjom. Informacje o modyfikacjach są publikowane w serwisie i nie stanowią zmiany Regulaminu.
5. Dostawca serwisu zastrzega sobie prawo ograniczania lub zmiany usług na czas określony lub bezterminowo.



Wersja z dnia 20250519

6. Prezentacje danych, w tym prezentacje graficzne w serwisie nie mogą służyć do weryfikacji danych prezentowanych na fakturach i notach, w przypadku różnic nadrzędne są dane uwidocznione na oryginałach faktur i not księgowych.
7. Ograniczenia w prezentacji graficznej oraz w wybranych obszarach funkcjonalnych w serwisie dotyczyć mogą umów z grup taryfowych: C2x, Bx, Ax lub Klientów z wieloma Kontami Umów.

## § 5
## Warunki świadczenia usługi serwisu

1. Dostawca serwisu świadczy usługi na rzecz Użytkownika w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie.
2. Użytkownik jest zobowiązany do zaakceptowania Regulaminu w procesie rejestracji do serwisu a także w procesie logowania się do serwisu w związku ze zmianą Regulaminu oraz zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu.

## § 6
## Korzystanie z usług serwisu

1. Dostawca serwisu udostępnia korzystanie Użytkownikowi serwisu bez żadnych dodatkowych opłat.
2. Serwis jest dostępny dla Użytkowników przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu z wyłączeniem przerw związanych z aktualizacją danych oraz przerw serwisowych i awarii. Dostawca serwisu zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do serwisu w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej aktualizacji oraz konserwacji.
3. Wymiana danych pomiędzy serwisem a wewnętrznymi systemami rozliczeniowymi Stoen Operator dokonywana jest standardowo kilka razy na dobę. Dostawca serwisu dołoży wszelkich starań, aby wymiana ta była nie rzadziej niż raz na 5 dni roboczych. Wszystkie dane, jakie Użytkownik wprowadza do serwisu oraz otrzymuje poprzez serwis (w tym także podczas procesu rejestracji) następują z opóźnieniem wynikającym z zasady i terminów wymiany danych w Stoen Operator.
4. Dostawca serwisu podejmuje wszelkie starania, aby udostępniać Użytkownikom serwisu wszystkie dane i dokumenty w najkrótszym możliwym terminie. Z uwagi na procedury wewnętrzne związane z weryfikacją i wysyłką danych i dokumentów rozliczeniowych do Klientów, udostępnienie danych i obrazów dokumentów w serwisie następuje z różnym dla różnych danych opóźnieniem.
5. Za skutki wynikające z opóźnienia wymiany informacji, danych i dokumentów pomiędzy Użytkownikiem serwisu a Dostawcą serwisu, które wynikają z warunków opisanych w punkcie 3 i 4 §. 6 Dostawca serwisu nie ponosi odpowiedzialności.
6. Czasem właściwym dla serwisu jest czas właściwy dla terytorium Polski.
7. Podstawą do rejestracji w serwisie jest Numer Partnera Handlowego Klienta, PESEL Klienta (w wypadku osoby fizycznej nie prowadzącej działalności gospodarczej) lub NIP Klienta (w wypadku osoby prawnej) oraz adres e-mail Użytkownika.
8. Użytkownikiem serwisu może być wskazana przez Klienta osoba trzecia (osoba fizyczna lub prawna). Proces weryfikacji zgodności danych i inicjacji procesu Rejestracji odbywać się wówczas będzie w ramach obsługi bezpośredniej w COK lub za pośrednictwem opiekuna biznesowego (dla klientów posiadających wyznaczonego opiekuna) lub poprzez kontakt z CKK. Termin realizacji tej usługi będzie zgodny ze standardami obsługi Klientów Stoen Operator.
9. Klient może odwołać swoje wskazanie dotychczasowego Użytkownika serwisu. Proces weryfikacji zgodności danych i inicjacji procesu wyrejestrowania odbywać się wówczas będzie w ramach obsługi bezpośredniej w COK lub za pośrednictwem opiekuna biznesowego (dla klientów posiadających wyznaczonego opiekuna) lub poprzez kontakt z CKK. Termin realizacji tej usługi będzie zgodny ze standardami obsługi Klientów Stoen Operator.
10. Użytkownik serwisu może w każdej chwili zrezygnować z usług serwisu poprzez złożenie odpowiedniej dyspozycji poprzez serwis lub pisemnie na adres Dostawcy serwisu. Termin realizacji tej usługi będzie zgodny ze standardami obsługi Klientów Stoen Operator.
11. Użytkownik serwisu zobowiązany jest zabezpieczyć Hasło przed ujawnieniem osobom trzecim.
12. Użytkownik serwisu zobowiązany jest na bieżąco sprawdzać prawidłowość realizacji wykonania zlecanych dyspozycji, a w razie stwierdzenia nieprawidłowości zobowiązany jest do kontaktu z Dostawcą serwisu.
13. Użytkownik serwisu zobowiązuje się do:
    - Korzystania z serwisu w sposób uniemożliwiający wgląd i ingerencję osób trzecich w dane dostępne poprzez serwis,
    - Niezwłocznego wylogowania się z serwisu po zakończeniu jego użytkowania,
    - Niezwłocznego zgłaszania Dostawcy serwisu faktów uprawdopodabniających powzięcie informacji, że jego dane zostały udostępnione nieuprawnionym osobom trzecim.
14. Użytkownik serwisu zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz dostarczania przez lub do systemów teleinformatycznych Dostawcy serwisu następujących treści:
    - powodujących zaburzenie lub przeciążenie systemów teleinformatycznych Dostawcy serwisu,
    - naruszających dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
15. Dostawca serwisu nie kontroluje środowiska komputerowego Użytkownika serwisu. Zaleca się aby Użytkownik serwisu upewnił się przed skorzystaniem z serwis, czy jego środowisko komputerowe jest bezpieczne oraz zaleca się stosowanie programów antywirusowych. Dostawca serwisu nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne konsekwencje w przypadku nie stosowania się do powyższych zaleceń.
16. W przypadkach szczególnych, mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność systemu teleinformatycznego, Dostawca serwisu ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia zakresu świadczenia Usług oraz do przeprowadzenia niezbędnych prac mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności systemu teleinformatycznego bez wcześniejszego powiadomienia.

## § 7
## Ochrona danych osobowych

1. Stoen Operator jest administratorem danych osobowych Użytkownika serwisu będącego osobą fizyczną w rozumieniu Rozporządzenia 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 (dalej Rozporządzenie).
2. Stoen Operator przekazuje Użytkownikowi serwisu wszelkie informacje, o których mowa w art. 13 Rozporządzenia, o którym mowa w ust. 1 powyżej, wraz z zawarciem Umowy Dystrybucji lub złożeniem wniosku o jej zawarcie, jak również ustawicznie udostępnia te informacje na stronie internetowej www.stoenoperator.pl.
3. Stoen Operator przekazuje Użytkownikowi serwisu, o którym mowa w ust. 1 powyżej, przekazywane są informacje określone w art. 13 Rozporządzenia, o którym mowa w ust. 1 powyżej, również po skorzystaniu przez Użytkownika serwisu z prawa do uzupełnienia niekompletnych danych osobowych.
4. Użytkownikowi serwisu, o którym mowa w ust. 1 powyżej, w ramach funkcjonalności serwisu i za jego pośrednictwem umożliwia się korzystanie z następujących uprawnień związanych z przetwarzaniem danych osobowych:
    a) prawo sprostowania nieprawidłowych danych osobowych lub żądania uzupełnienia niekompletnych danych osobowych – w tym celu należy wejść w Zakładkę DANE i wprowadzić na formularzu prawidłowe dane osobowe w miejsce nieprawidłowych oraz zaakceptować zmianę. W przypadku skorzystania za pośrednictwem serwisu z prawa do uzupełnienia niekompletnych danych osobowych, należy postępować zgodnie ze zdaniem poprzedzającym, z tym zastrzeżeniem, że nowe dane osobowe wprowadzane są w puste pola formularza. Sprostowanie lub uzupełnienie następuje automatycznie poprzez ujawnienie nowych lub sprostowanych danych w zakładce DANE, jak również poprzez odnotowanie tej operacji w Historii konta.
    b) prawo dostępu do danych osobowych polegające na otrzymaniu kopii danych osobowych podlegających przetwarzaniu (tzw. ekstrakcja);
    c) prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych;
    d) prawo ograniczenia przetwarzania danych osobowych;
    e) prawo do usunięcia danych osobowych;
    f) prawo żądania przeniesienia danych, które przetwarzamy tj. możesz je otrzymać w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego oraz masz prawo przesłać te dane innemu administratorowi.
5. W celu skorzystania z uprawnień wymienionych w lit. b) – f) należy wejść w Zakładkę WNIOSKI RODO i wybrać odpowiedni do żądania wniosek, a następnie postępować zgodnie z instrukcją.
6. W przypadku skorzystania z prawa dostępu i złożenia wniosku o udostępnienie, dane są udostępnione w formie wygenerowanego automatycznie pliku, do którego adres zostanie Użytkownikowi serwisu przekazany za pośrednictwem e-mail i będzie wymagał autoryzacji poprzez sms. Wygenerowany plik nadaje się do wielokrotnego odtworzenia i zapisu, a dostępny jest pod wygenerowanym adresem przez 30 dni od dnia jego wygenerowania.
7. W przypadku skorzystania przez Użytkownika serwisu z prawa do przeniesienia danych, dane są udostępnione w formie wygenerowanego automatycznie pliku, do którego link zostanie przekazany Użytkownikowi serwisu albo nowemu Administratorowi za pośrednictwem e-mail i będzie wymagał autoryzacji poprzez sms. Użytkownik serwisu należy wskazać dane nowego administratora. Wygenerowany plik nadaje się do wielokrotnego odtworzenia i zapisu, a dostępny jest pod wygenerowanym adresem przez 30 dni od dnia jego wygenerowania.
8. Skorzystanie przez Użytkownika serwisu z prawa do ograniczenia przetwarzania danych następuje w przypadkach określonych w informacji przekazywanej zgodnie z ust. 2 powyżej i zależnie od przypadku

ograniczenie przetwarzania danych osobowych w Serwisie może spowodować blokadę konta w Serwisie, jego usunięcie lub niedostępność pełnej funkcjonalności Serwisu.

9. W przypadku, jeżeli złożony wniosek będzie niejednoznaczny, zwłaszcza, jeżeli nie będzie wiadome w jakim zakresie Użytkownik serwisu żąda ograniczenia przetwarzania danych osobowych bądź z jakiego uprawnienia związanego z przetwarzaniem jego danych osobowych Użytkownik serwisu chce skorzystać, Stoen Operator skontaktuje się z Użytkownikiem serwisu w celu ustalenia treści żądania Użytkownika serwisu. W przypadku potwierdzenia przez Użytkownika serwisu żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych na cele związane ze świadczeniem na jego rzecz usługi drogą elektroniczną w zakresie serwisu wobec zaistnienia jednego z przypadków określonych w informacji przekazywanej zgodnie ust. 2 powyżej, konto w serwisie to zostanie odpowiednio zablokowane, usunięte lub nastąpi ograniczenie pełnej funkcjonalności serwisu, a Stoen Operator przestanie przetwarzać dane osobowe Użytkownika serwisu w celu świadczenia na jego rzecz usług drogą elektroniczną w zakresie serwisu, za wyjątkiem przechowywania w przypadku blokady konta lub ograniczenia dostępu do pełnej funkcjonalności serwisu. Użytkownik serwisu zostanie uprzednio poinformowany o konsekwencjach swojego żądania.
10. Korzystanie z praw określonych powyżej za pośrednictwem Serwisu nie wyłącza lub ogranicza praw Klienta do korzystania z tych lub innych uprawnień związanych z przetwarzaniem danych osobowych za pośrednictwem innych form kontaktu z Stoen Operator.

## § 8
## Informacje, Zgłaszanie Uwag i Reklamacji

1. Klient może zasięgać informacji, zgłaszać uwagi i reklamacje związane z serwisem:
   - za pomocą formularza z serwisu do kontaktu z Dostawcą serwisu,
   - telefonicznie (na numery telefonów zgodnie z informacją z serwisu, z faktury, ze strony internetowej),
   - za pomocą poczty elektronicznej (na adres e-mail zgodnie z informacją z serwisu, z faktury, ze strony internetowej),
   - korespondencyjnie (na adres zgodnie z informacja z serwisu, z faktury, ze strony internetowej).
2. Zapytania, Uwagi lub Reklamacje powinny zawierać: imię, nazwisko, numer Partnera Handlowego i dokładny adres nadawcy (nie dotyczy formy kontaktu za pomocą formularza z serwisu) jak również dokładny opis i powód zgłoszenia.
3. Rozpatrzenie zgłoszenia związanego z serwisem nastąpi w najszybszym możliwym terminie w formie elektronicznej, pisemnej lub telefonicznej. Termin realizacji tej usługi będzie zgodny ze standardami obsługi Klientów Stoen Operator.

## § 9
## Postanowienia końcowe

1. Dostawca serwisu zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się: wprowadzenie nowych lub nowelizacje obowiązujących przepisów prawnych, dostosowanie do koniecznych zmian wprowadzanych w obowiązującym systemie informatycznym, zmiany w ofercie.
2. Dostawca serwisu powiadomi o zmianie poprzez podanie informacji o zmianie Regulaminu w serwisie.
3. Regulamin jest dostępny w serwisie.
4. Dostawca serwisu nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usług wynikające z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych, na które Dostawca serwisu nie ma wpływu.
5. Dostawca serwisu nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do serwisu, jeżeli wynika to z błędnej rejestracji lub błędnego logowania się Użytkownika.
6. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usługi poprzez serwis będą rozpatrywane w ramach jurysdykcji sądów polskich.