

**Regulamin**  
**korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta**  
**Polskiej Spółki Gazownictwa sp. z o.o. z siedzibą w Tarnowie**

Na podstawie art. 8 ustęp 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 r. poz. 344) Polska Spółka Gazownictwa sp. z o.o. z siedzibą w Tarnowie, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000374001, posiadająca NIP 525 24 96 411, REGON 142739519, o kapitale zakładowym: 10 488 917 050,00 zł, określa Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (dalej „Regulamin”).

**§1. Postanowienia ogólne**

1. Regulamin określa rodzaj i zakres Usług świadczonych przez Polską Spółkę Gazownictwa sp. z o.o. drogą elektroniczną z wykorzystaniem **Portalu eBOK**, zasady i warunki świadczenia tych Usług, warunki zawierania i rozwiązywania Umowy o świadczenie tych Usług oraz tryb postępowania reklamacyjnego.
2. PSG świadczy drogą elektroniczną Usługi w zakresie:
  - a) wymiany danych oraz dokumentów pomiędzy PSG a ZUD w ramach realizacji zawartej pomiędzy tymi podmiotami Umowy dystrybucyjnej, w zakresie określonym w §6;
  - b) udostępniania Odbiorcom końcowym o mocy umownej większej niż 110 kWh/h danych oraz informacji dotyczących poboru paliwa gazowego w miejscu odbioru, w którym pobierają oni paliwo gazowe, w zakresie określonym w IRiESD lub obowiązujących przepisach prawa, w zakresie określonym w 4.
3. Zalogowanie się do Portalu eBOK jest równoznaczne z akceptacją warunków Regulaminu i zawarciem Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną z Polską Spółką Gazownictwa sp. z o.o. z siedzibą w Tarnowie bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.
4. Użytkownik korzystający z Usług jest zobowiązany do przestrzegania postanowień Regulaminu oraz powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
5. Prawidłowe korzystanie z Usług jest możliwe jedynie, gdy sprzęt Użytkownika spełnia minimalne wymagania techniczne określone w §8 niniejszego Regulaminu.
6. Polska Spółka Gazownictwa sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne, bądź ograniczenia oprogramowania lub sprzętu, z którego korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają mu korzystanie z określonych Usług.

7. Dla poprawnego działania Portalu eBOK wymagane jest korzystanie z przeglądarek internetowych wskazanych w §8 Regulaminu. Polska Spółka Gazownictwa sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za niewłaściwe działanie systemu w przypadku korzystania z niezalecanych przeglądarek internetowych.

## §2. Definicje

Użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć następująco:

1. **PSG** lub **Spółka** – Polska Spółka Gazownictwa sp. z o.o. z siedzibą w Tarnowie, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000374001, posiadająca NIP 525 24 96 411, REGON 142739519, o kapitale zakładowym: 10 488 917 050,00 zł.
2. **Użytkownik** – osoba fizyczna korzystająca z Usługi poprzez Portal eBOK reprezentująca ZUD (**Użytkownik ZUD**), OSDW (**Użytkownik OSDW**), Odbiorcę końcowego lub będąca Odbiorcą końcowym (**Użytkownik Odbiorca końcowy**). Użytkownik (osoba fizyczna) może reprezentować Odbiorcę końcowego w przypadku, gdy Odbiorca końcowy jest jednostką organizacyjną lub osobą prawną.
3. **Odbiorca końcowy** – każdy, kto otrzymuje lub pobiera paliwa gazowe na podstawie umowy z przedsiębiorstwem energetycznym, którego urządzenia lub instalacje przyłączone są do systemu dystrybucyjnego, dokonujący zakupu paliwa gazowego na własny użytek na podstawie umowy kompleksowej. W przypadku gdy Odbiorca końcowy jest jednocześnie ZUD, obowiązują go regulacje Regulaminu właściwe dla ZUD.
4. **Portal eBOK** – aplikacja internetowa Spółki pod nazwą „Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta Polskiej Spółki Gazownictwa sp. z o.o.”, dostępna nieodpłatnie dla Użytkownika pod adresem <https://ebok.psgaz.pl>, za pomocą której możliwe jest korzystanie z Usługi.
5. **Usługa** – usługa świadczona przez PSG drogą elektroniczną za pośrednictwem Portalu eBOK, polegająca na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą sieci telekomunikacyjnej Internet, na indywidualne żądanie Użytkownika, bez jednoczesnej obecności stron. Usługa umożliwia zdalny dostęp Użytkownika do informacji i usług, o których mowa w §6 oraz 4 Regulaminu.
6. **Konto** – zbiór informacji, danych i funkcji utworzonych i udostępnionych Użytkownikowi przez PSG w ramach Portalu eBOK. Użytkownik po zalogowaniu otrzymuje dostęp do powyższych informacji, danych i funkcji.
7. **Rejestracja** – zespół czynności podjętych przez Użytkownika w celu utworzenia Konta, w szczególności polegających na podaniu niezbędnych danych identyfikujących Użytkownika.

8. **Login** – ciąg znaków słownych i graficznych umożliwiający jednoznaczną identyfikację Użytkownika w Portalu eBOK, nadawany przez PSG.
9. **Hasło** – ciąg znaków zapewniający Użytkownikowi wyłączny dostęp do Konta w Portalu eBOK.
10. **Umowa dystrybucyjna** - umowa zawierana pomiędzy PSG a ZUD o świadczenie usług dystrybucji paliw gazowych.
11. **MUD** – Międzyoperatorska Umowa Dystrybucyjna zawierana pomiędzy PSG a OSDW.
12. **Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną** – umowa zawierana pomiędzy PSG a Użytkownikiem w formie elektronicznej, na podstawie której Użytkownik korzysta z Usługi.
13. **Regulamin zdalnego udostępniania danych pomiarowych** – dokument określający zasady zdalnego udostępniania ZUD oraz Odbiorcom końcowym danych pomiarowych z systemów informatycznych PSG.
14. **ZUD** - Osoba fizyczna lub prawna, a także jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, lecz posiadająca zdolność prawną, która korzysta z usługi Dystrybucji na warunkach Umowy dystrybucyjnej.
15. **OSDW** – Operator Systemu dystrybucyjnego współpracującego zasilanego z Systemu dystrybucyjnego OSD lub zasilającego System dystrybucyjny OSD, wyznaczony na operatora decyzją Prezesa URE.
16. **Numer PoD** (ang. Point of Delivery) – Punkt wyjścia z systemu dystrybucyjnego (inaczej ID), unikatowy numer miejsca odbioru paliwa gazowego, dostępny na fakturze lub warunkach przyłączenia do sieci gazowej.
17. **Reklamacja** – założona w Portalu eBOK sprawa, której przedmiotem jest zażalenie lub niezadowolone dotyczące realizacji Usługi.
18. **Zgłoszenie** - założona w Portalu eBOK sprawa, której przedmiotem jest zapytanie, propozycja lub wniosek (niebędące reklamacją), dotyczące działalności PSG.

Pojęcia i skróty stosowane w Regulaminie, a niezdefiniowane powyżej, należy rozumieć zgodnie z ich definicją określoną w IRIESD.

### **§3. Warunki świadczenia Usługi**

1. PSG świadczy na rzecz Użytkowników Usługę na warunkach określonych w Regulaminie.
2. PSG świadczy Usługę na rzecz Użytkowników nieodpłatnie.
3. Dostęp do Portalu eBOK jest możliwy po wejściu na stronę internetową <https://ebok.psgaz.pl>.

4. Użytkownik może korzystać z Usługi po założeniu Konta w Portalu eBOK przez PSG na podstawie danych przekazanych zgodnie §4 lub §5 Regulaminu.
5. Portal eBOK dostępny jest dla Użytkowników 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
6. PSG zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do Portalu eBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej, planowanej konserwacji lub usunięcia awarii. Jeżeli termin planowanej przerwy lub konserwacji będzie dłuższy niż 12 godzin, Użytkownik zostanie o tym poinformowany za pośrednictwem poczty elektronicznej.
7. Dostęp do Portalu eBOK wymaga, w celu autoryzacji, podania przez Użytkownika Loginu oraz Hasła.
8. Użytkownik jest zobowiązany do zabezpieczenia Loginu oraz Hasła przed dostępem osób niepowołanych.
9. Użytkownik ma możliwość zmiany Hasła na inne w dowolnym momencie po zalogowaniu się w Portalu eBOK.
10. Każdej akcji Użytkownika, w tym modyfikującej w jakikolwiek sposób dane handlowe w systemach PSG, jest przypisany Login Użytkownika. Informacja ta jest dostępna w systemie PSG.
11. ZUD, OSDW lub Odbiorca końcowy niebędący osobą fizyczną może posiadać więcej niż jedno Konto.
12. ZUD może upoważnić do korzystania z Kont wyłącznie osoby wymienione w Załączniku nr 4 lub w Załączniku nr 5 do Umowy Dystrybucyjnej zawartej pomiędzy PSG a ZUD.
13. OSDW może upoważnić do korzystania z Kont wyłącznie osoby wymienione w Załączniku nr 4 lub w Załączniku nr 5 do MUD.

#### **§4. Rejestracja Użytkownika ZUD/OSDW**

1. Rejestracja realizowana jest na wniosek ZUD lub OSDW złożony na zasadach określonych w Regulaminie obsługi PZD stanowiącym Załącznik nr 6 do Umowy dystrybucyjnej lub na zasadach określonych w MUD.
2. Podczas Rejestracji, PSG na podstawie danych przekazanych przez ZUD w ramach Załącznika nr 4 i Załącznika nr 5 do Umowy dystrybucyjnej oraz na podstawie danych przekazanych przez OSDW w ramach Załącznika nr 5 do MUD, nadaje Użytkownikowi ZUD lub Użytkownikowi OSDW odpowiednie uprawnienia dostępu:
  - a) dla osób wskazanych w Załączniku nr 4 do Umowy dystrybucyjnej – w zakresie obsługi PZD,

- b) dla osób wskazanych w Załączniku nr 5 do Umowy dystrybucyjnej – w zakresie obsługi raportu pomiarowego oraz składania nominacji,
  - c) dla osób wskazanych w Załączniku nr 5 do MUD – w zakresie obsługi procesu prognoz transportowych OSDW,
  - d) dla osób wskazanych w Załączniku nr 4 lub w Załączniku nr 5 do MUD – w zakresie obsługi procesu alokacji operatywnych oraz rozliczeniowych ,
  - e) dla osób wskazanych w lit. a) i b) i c) powyżej – w zakresie rejestracji Zgłoszeń lub reklamacji.
3. Po zgłoszeniu przez ZUD potrzeby Rejestracji nowego Konta, PSG na podstawie zaktualizowanego (o ile jest taka potrzeba) przez ZUD Załącznika nr 4 oraz Załącznika nr 5 do Umowy dystrybucyjnej utworzy dla niego takie Konto.
  4. Po zgłoszeniu przez OSDW potrzeby Rejestracji nowego Konta, PSG na podstawie zaktualizowanego (o ile jest taka potrzeba) przez OSDW Załącznika nr 5 utworzy dla niego takie Konto.
  5. PSG wysłała Użytkownikowi ZUD/OSDW Login i Hasło na wskazany w wyżej wymienionych załącznikach indywidualny adres e-mail Użytkownika ZUD/OSDW. Hasło jest ważne przez 24 godziny od daty jego otrzymania. Przy pierwszym zalogowaniu się na Konto, Użytkownik ZUD/OSDW zmienia hasło. Po kolejnym zalogowaniu Użytkownika ZUD/OSDW na Konto uzyskuje on dostęp do informacji, danych i funkcji, o których mowa w rozdziale §6, rozdziale §68, i w rozdziale §69 niniejszego Regulaminu.
  6. Korzystanie przez Użytkownika ZUD/OSDW z Usługi wymaga każdorazowego zalogowania się do Portalu eBOK, które następuje po wprowadzeniu poprawnego indywidualnego Loginu i Hasła.
  7. Użytkownik ZUD/OSDW jest zobowiązany do zachowania w tajemnicy Loginu i Hasła oraz do nieudostępniania ich osobom trzecim.
  8. W przypadku utraty Hasła Użytkownik ZUD/OSDW może odzyskać dostęp do Konta poprzez zgłoszenie potrzeby resetu hasła na adres e-mail ebok.pomoc@psgaz.pl.

## **§5. Rejestracja Użytkownika Odbiorcę końcowego**

1. Rejestracja w zakresie udostępniania danych pomiarowych realizowana jest na wniosek Odbiorcy końcowego złożony w oparciu o postanowienia Regulaminu zdalnego udostępniania danych pomiarowych, zawarte w rozdziale uzyskiwania dostępu do Danych pomiarowych przez Odbiorcę końcowego. Regulamin zdalnego udostępniania danych pomiarowych dostępny jest na stronie <https://www.psgaz.pl/> w zakładce: Dla Sprzedawcy\Umowa dystrybucyjna.

2. Rejestracja w zakresie alokacji realizowana jest na wniosek stanowiący załącznik nr 1 do Regulaminu.
3. Korzystanie przez Użytkownika Odbiorcy końcowego z Usługi wymaga każdorazowego zalogowania się do Portalu eBOK, które następuje po wprowadzeniu poprawnego indywidualnego Loginu i Hasła.
4. Użytkownik Odbiorca końcowy jest zobowiązany do zachowania w tajemnicy Loginu i Hasła oraz do nieudostępniania ich osobom trzecim.
5. W przypadku utraty Hasła Użytkownik Odbiorca końcowy może odzyskać dostęp do Konta poprzez zgłoszenie potrzeby resetu hasła na adres e-mail ebok.pomoc@psgaz.pl .

### **§6. Zakres Usługi świadczonej dla Użytkownika ZUD/OSDW**

1. W ramach Usługi Użytkownik ZUD uzyskuje dostęp do danych, informacji i funkcji Portalu eBOK, w tym:
  - a) składania PZD przez ZUD,
  - b) wymianę informacji oraz dokumentów na etapie rozpatrywania PZD, na podstawie rejestracji formularza PZD w zakresie:
    - Uruchomienie dostawy (WS/WR),
    - Zakończenie/Wstrzymanie dostawy (WS/WR),
    - Zmiana danych (WS),
    - Zmiana danych (WR),
    - Rodzaje PZD (WR),
    - Krótkoterminowe PZD (WR),
    - Usługa Przedpłatowa PZDSP (WS),
    - Storno/Anulowanie Zgłoszenia (WS/WR),
    - Zbiorcze PZD,
    - raporty dotyczące obsługi PZD,
    - zgłoszenia PZD\_OSDW lub/i PZDW (w ramach OSDW)
  - c) przekazywania informacji w ramach obsługi lub realizacji PZD,
  - d) udostępniania i przekazywania danych w ramach alokacji operacyjnych oraz rozliczeniowych,
  - e) udostępniania danych pomiarowych, w tym operacyjnych danych pomiarowych z PoD, do których PSG, zgodnie z przyjętym do realizacji PZD, świadczy usługi dystrybucji na rzecz ZUD, zgodnie warunkami określonymi w Regulaminie zdalnego udostępniania danych pomiarowych,

- f) rejestracji Zgłoszenia lub reklamacji dotyczących usługi dystrybucji paliw gazowych oraz pobieranie odpowiedzi na zarejestrowane Zgłoszenie lub reklamację,
  - g) obsługę składania nominacji i prognozy transportowej OSDW.
2. Szczegółowe wytyczne dotyczące korzystania z wymienionych funkcji są opisane w instrukcji wykorzystania Portalu eBOK dostępnej na stronie <https://www.psgaz.pl/> w zakładce *Dla Sprzedawcy\Portal eBOK*.
  3. Zakres Usługi, określony w ust. 1 powyżej, może ulec modyfikacjom, w szczególności z powodu zmiany lub rozszerzenia funkcjonalności Portalu eBOK. O wszelkich zmianach, o których mowa powyżej, PSG powiadomi Użytkownika ZUD za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres podany podczas Rejestracji do Portalu eBOK oraz na stronie internetowej PSG.
  4. Zakres funkcjonalny Usługi w ramach Portalu eBOK może ulegać zmianom. Informacje o modyfikacjach są publikowane w Portalu eBOK lub przesyłane do Użytkownika ZUD za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres podany podczas Rejestracji do Portalu eBOK oraz ogłoszony na stronie internetowej PSG, co najmniej z miesięcznym wyprzedzeniem. W przypadku braku akceptacji modyfikacji zakresu funkcjonalnego Usługi, Użytkownik ZUD może skorzystać z prawa do rezygnacji z Usług udostępnianych w ramach Portalu eBOK. W przypadku braku rezygnacji z Usługi zmieniony zakres funkcjonalny Usługi wiąże Użytkownika ZUD.

#### **§7. Zakres Usługi świadczonej dla Użytkownika Odbiorcy końcowego w zakresie udostępniania danych pomiarowych**

1. W ramach Usługi Użytkownik Odbiorca końcowy uzyskuje dostęp do danych pomiarowych zgodnie z warunkami szczegółowo określonymi w Regulaminie zdalnego udostępniania danych pomiarowych.
2. Szczegółowe wytyczne dotyczące wykorzystania danych pomiarowych są opisane w instrukcji wykorzystania Portalu eBOK dostępnej na stronie <https://www.psgaz.pl/> w zakładce *Dla Sprzedawcy\Portal eBOK*.
3. Zakres Usługi określony w ust. 1 powyżej może ulec modyfikacjom, w szczególności z powodu zmiany lub rozszerzenia funkcjonalności Portalu eBOK. O wszelkich zmianach, o których mowa powyżej, PSG powiadomi Użytkownika Odbiorcę końcowego za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres podany podczas Rejestracji do Portalu eBOK oraz na stronie internetowej PSG.
4. Zakres funkcjonalny Usługi w ramach Portalu eBOK może ulegać zmianom. Informacje o modyfikacjach są publikowane w Portalu eBOK lub przesyłane do Użytkownika Odbiorcy końcowego za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres podany podczas



Rejestracji do Portalu eBOK oraz ogłoszony na stronie internetowej PSG, co najmniej z miesięcznym wyprzedzeniem. W przypadku braku akceptacji modyfikacji zakresu funkcjonalnego Usługi, Użytkownik Odbiorca końcowy może skorzystać z prawa do rezygnacji z Usług udostępnianych w ramach Portalu eBOK. W przypadku braku rezygnacji z Usługi zmieniony zakres funkcjonalny Usługi wiąże Użytkownika Odbiorcę końcowego.

5. Użytkownik Odbiorca końcowy ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do Portalu eBOK przez osoby niepowołane, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie Loginu i Hasła Użytkownika w przypadku, gdy Użytkownik nie dochował należytej ostrożności w zapewnieniu bezpieczeństwa tych danych.
6. Użytkownik Odbiorca końcowy ponosi pełną odpowiedzialność za dyspozycje realizowane za pomocą Portalu eBOK.

#### **§8. Zakres Usługi świadczonej dla Użytkownika Odbiorcy końcowego i Użytkownika OSDW w zakresie alokacji operatywnych**

1. Wymiana danych z Odbiorcą końcowym oraz OSDW w procesie alokacji operatywnych oraz rozliczeniowych odbywa się wyłącznie przez Portal eBOK z wyłączeniem sytuacji dla których z przyczyn technicznych leżących po stronie OSD nie będzie możliwości podziału strumienia rozliczeniowego przez portal eBOK.
2. W celu skorzystania z dostępu do Portalu eBOK w zakresie alokacji operatywnych oraz rozliczeniowych Odbiorca końcowy wypełnia „Wniosek o dostęp do danych w zakresie alokacji na Portalu eBOK”, którego wzór stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu i składa go w oryginale wybranemu ZUD, z którym posiada zawartą umowę kompleksową na dostawę paliwa gazowego.
3. ZUD po weryfikacji wniosku, o którym mowa w niniejszym §8, pod kątem zgodności z umową kompleksową oraz umocowania do działania osoby wnioskującej, przekazuje wniosek do pracowników Biura Bilansowania Handlowego oraz Wydziału Centrum Rozliczania Usługi Dystrybucyjnej w Zabrzu.
4. Wykaz danych kontaktowych pracowników Biura Bilansowania Handlowego oraz Wydziału Centrum Rozliczania Usługi Dystrybucyjnej w Zabrzu znajduje się w Załączniku nr 4 do umowy dystrybucyjnej.
5. OSD na podstawie przesłanego wniosku, o którym mowa w niniejszym §8, zakłada konto na Portalu eBOK użytkownikom Odbiorcy końcowego oraz nadaje odpowiednie uprawnienia dostępu.



6. OSD dla osób wskazanych w Załączniku nr 5 do MUD, w zakresie obsługi procesu alokacji operatywnych oraz rozliczeniowych, na wniosek OSDW zakłada konto na Portalu eBOK Użytkownikom OSDW oraz nadaje odpowiednie uprawnienia dostępu.

### **§9. Zakres Usługi świadczonej dla Użytkownika ZUD/OSDW w zakresie nominacji i prognoz transportowych OSDW**

1. W ramach Usługi Użytkownik ZUD/OSDW uzyskuje dostęp do funkcji Portalu eBOK w zakresie nominacji i prognoz transportowych OSDW, w tym:
  - a) składania przez ZUD nominacji, renominacji wraz z bieżącą możliwością podglądu statusu przetworzenia komunikatu,
  - b) możliwości pobierania komunikatów NOMINT, NOMRES, ACKNOW dla danego PoD z procesu nominacji,
  - c) składania przez OSDW prognoz transportowych, renominacji wraz z bieżącą możliwością podglądu statusu przetworzenia komunikatu,
  - d) możliwości pobierania komunikatów NOMINT, NOMRES, ACKNOW dla danego PoD z procesu prognoz transportowych,
  - e) możliwości monitoringu osób wysyłających pliki,
  - f) możliwości pobierania wzorca (xml, xlsx).
2. Z Portalu mogą korzystać Użytkownicy ZUD, OSDW wymienieni w Załączniku nr 5 do Umowy Dystrybucyjnej lub w Załączniku nr 5 do MUD.
3. Zakres funkcjonalny Usługi w ramach Portalu eBOK może ulegać zmianom. Informacje o modyfikacjach są publikowane w Portalu eBOK lub przesyłane do Użytkowników za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres podany w załączniku nr 5 do Umowy dystrybucyjnej lub MUD oraz ogłaszane na stronie internetowej PSG.
4. Użytkownik ma obowiązek dostosować się do formatu i wymagań technicznych w zakresie danych i komunikatów przesyłanych za pośrednictwem portalu eBOK; każde odstępstwo będzie uznawane jako niedostarczenie pliku z nominacją lub prognozą transportową OSDW.

5. Użytkownik składający plik (xml, xlsx) powinien dostosować plik do wymogów PSG; każde odstępstwo od wymogów będzie uznawane jako niedostarczenie pliku z nominacją lub prognozą transportową OSDW.

## **§10. Wymagania techniczne**

1. Warunkiem koniecznym do korzystania z Usługi jest posiadanie przez Użytkownika:
  - a) dostępu do sieci Internet,
  - b) zainstalowanej przeglądarki internetowej,
  - c) adresu poczty elektronicznej.
2. Do poprawnego działania Portalu eBOK zaleca się stosowanie aktualnych wersji przeglądarek internetowych – Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari, Edge.
3. Korzystanie przez Użytkownika z sieci Internet w celu dostępu do Portalu eBOK może wiązać się z takimi zagrożeniami jak na przykład złośliwe, szkodliwe lub szpiegujące oprogramowanie. W celu zminimalizowania zagrożeń, o których mowa powyżej, Użytkownik powinien zachowywać należyłą ostrożność, w tym aktualizować system operacyjny, zainstalować i aktualizować program antywirusowy, dbać o należyte zabezpieczenie Loginu i Hasła.
4. W celu uniemożliwienia przypadkowego dostępu do Konta Użytkownika osobom trzecim, po każdorazowym skorzystaniu z Konta Użytkownika, Użytkownik powinien wylogować się z niego korzystając w tym celu z odpowiedniej funkcji Portalu eBOK.
5. W przypadku wystąpienia prawdopodobieństwa, że osoby nieuprawnione weszły w posiadanie Loginu i/lub Hasła, zaleca się niezwłoczną zmianę Hasła i zgłoszenie zdarzenia do PSG na adres e-mail ebok.pomoc@psgaz.pl.
6. PSG nie ponosi odpowiedzialności za następstwa ujawnienia przez Użytkownika Loginu lub Hasła osobom trzecim.
7. Portal eBOK, w celu prawidłowego świadczenia przez PSG Usługi, stosuje pliki Cookies. W każdej chwili Użytkownik może wyrazić zgodę na stosowanie plików Cookies przez Portal eBOK lub ją odwołać poprzez zmianę ustawień przeglądarki internetowej. Korzystanie z Portalu eBOK z ustawioną zgodą na korzystanie z plików Cookies oznacza, że będą one zapisywane na urządzeniu końcowym (np. komputerze) Użytkownika.
8. PSG zobowiązany jest udostępnić Użytkownikowi aktualne informacje o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usług świadczonych drogą elektroniczną oraz funkcji i celu oprogramowania lub danych niebędących składnikiem treści Usługi, wprowadzanych przez PSG do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Użytkownik. Wszelkie informacje będą udostępniane przy pomocy Portalu eBOK lub za

- pośrednictwem dostępnych w PSG środków komunikacji, w tym przy wykorzystaniu poczty elektronicznej.
9. PSG zapewnia Użytkownikowi ochronę i poufność przesyłanych drogą elektroniczną danych w szczególności poprzez:
    - stosowanie szyfrowanego połączenia pomiędzy systemem a przeglądarką Użytkownika,
    - przechowywanie danych przy użyciu odpowiednich środków bezpieczeństwa.
  10. PSG zapewnia właściwe środki techniczne i organizacyjne w celu utrzymania właściwego poziomu bezpieczeństwa i poufności świadczonej Usługi, w szczególności przy użyciu odpowiednich technik kryptograficznych, w tym dostępu Użytkownika do Konta Użytkownika wyłącznie po wprowadzeniu indywidualnego Loginu i Hasła.

### **§11. Prawa i obowiązki stron**

1. Użytkownik jest zobowiązany do korzystania z Usługi zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, treścią niniejszego Regulaminu oraz dobrymi obyczajami, w sposób, który nie narusza praw osób trzecich.
2. Dostarczanie przez Użytkownika treści sprzecznych z prawem jest zabronione.
3. PSG przysługuje prawo do wstrzymania świadczenia Usług w przypadkach określonych przez obowiązujące przepisy prawa, a także w przypadku stwierdzenia naruszenia przez Użytkownika wskazanych przez Użytkownika postanowień niniejszego Regulaminu.
4. PSG przysługuje prawo do wstrzymania świadczenia Usług w związku z prowadzonymi pracami konserwacyjnymi lub których przedmiotem jest modyfikacja Portalu eBOK.
5. O wstrzymaniu świadczenia Usługi PSG każdorazowo powiadomi przy pomocy Portalu eBOK lub za pośrednictwem dostępnych u PSG środków komunikacji, w tym przy wykorzystaniu poczty elektronicznej oraz komunikatów na stronie internetowej PSG.
6. Użytkownikowi w każdym czasie przysługuje prawo wystąpienia z wnioskiem do PSG o usunięcie Konta Użytkownika. Usunięcie Konta Użytkownika przez PSG następuje niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania wniosku, o którym mowa powyżej.
7. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za:
  - a) podanie nieprawdziwych danych podczas Rejestracji,
  - b) korzystanie z Usługi niezgodnie z jej przeznaczeniem, przepisami obowiązującego prawa lub treścią Regulaminu.
8. Użytkownik zobowiązuje się do:
  - a) korzystania z Konta w sposób uniemożliwiający ingerencję osób trzecich,

- b) należyte zabezpieczenie przez Użytkowników Loginu i Hasła przez dostępem osób nieupoważnionych,
- c) każdorazowego wylogowania się z Konta po zakończeniu korzystania z Usługi,
- d) niepodejmowania jakichkolwiek czynności mogących mieć wpływ na prawidłowe działanie Portalu eBOK lub zasobów teleinformatycznych PSG.

## **§12. Warunki zawarcia i rozwiązania umowy**

1. Do zawarcia Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną dochodzi w momencie poprawnego zakończenia Rejestracji i zalogowania się do Portalu eBOK przez Użytkownika wskazanego przez Użytkownika. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostaje zawarta na czas nieokreślony.
2. Rozwiązanie Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną może nastąpić w każdym czasie na podstawie porozumienia stron lub w wyniku innych zdarzeń, o których mowa w Regulaminie.
3. Użytkownik otrzyma informację potwierdzającą utworzenie Konta (Kont) w Portalu eBOK drogą elektroniczną na wskazany podczas Rejestracji adres poczty elektronicznej Użytkownika.
4. Przed zawarciem Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną Użytkownikowi przysługuje prawo zapoznania się z treścią niniejszego Regulaminu w sposób umożliwiający pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Użytkownik.
5. PSG przysługuje prawo do rozwiązania Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w trybie natychmiastowym w przypadku:
  - a) naruszenia przez Użytkownika postanowień Regulaminu, po uprzednim wezwaniu go do zaniechania dokonywania naruszeń, wyznaczeniu mu w tym celu co najmniej 7 dniowego terminu i bezskutecznym jego upływie,
  - b) umieszczenia lub próbie umieszczenia w Portalu eBOK przez Użytkownika treści naruszających prawo, po uprzednim wezwaniu go do zaniechania dokonywania naruszeń, wyznaczeniu mu w tym celu co najmniej 7 dniowego terminu i bezskutecznym jego upływie,
  - c) korzystania z Usług przez Użytkownika w sposób niezgodny z ich przeznaczeniem, po uprzednim wezwaniu go do zaniechania dokonywania naruszeń, wyznaczeniu mu w tym celu co najmniej 7 dniowego terminu i bezskutecznym jego upływie,
  - d) próby naruszenia bezpieczeństwa użytkowania Portalu eBOK,

- e) złożenia wniosku przez ZUD, w imieniu którego występuje Użytkownik ZUD, o usunięcie Konta,
  - f) złożenia wniosku przez Odbiorcę końcowego, w imieniu którego występuje Użytkownik Odbiorca końcowy, o usunięcie Konta.
6. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną wygasa z chwilą:
- a) śmierci Użytkownika,
  - b) likwidacji działalności ZUD będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej,
  - c) usunięcia przez PSG Konta na wniosek Użytkownika tego Konta, a w przypadku Konta Użytkownika ZUD/OSDW – na wniosek odpowiednio ZUD/OSDW,
  - d) rozwiązania Umowy dystrybucyjnej – w przypadku Użytkownika ZUD,
  - e) rozwiązania MUD – w przypadku Użytkownika OSDW,
  - f) utraty przez Użytkownika statusu odbiorcy końcowego lub utraty statusu odbiorcy końcowego przez podmiot, w imieniu którego Użytkownik występuje.

### **§13. Postępowanie reklamacyjne w zakresie funkcjonowania Portalu eBOK**

1. Użytkownikowi przysługuje prawo do zgłaszania Reklamacji w zakresie działania Usługi.
2. Zgłaszanie Reklamacji następuje w formie pisemnej na adres PSG lub za pośrednictwem poczty elektronicznej przesyłanej na adres [ebok.pomoc@psgaz.pl](mailto:ebok.pomoc@psgaz.pl)
3. Zgłoszenie Reklamacji powinno zawierać:
  - a) imię i nazwisko, firmę lub inne oznaczenie Użytkownika,
  - b) Login nadany przez PSG podczas Rejestracji,
  - c) opis reklamacji,
  - d) podpis osoby składającej Reklamację – wyłącznie w przypadku składania Reklamacji w formie pisemnej.
4. PSG rozpatruje Reklamację niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 14 dni od daty jej doręczenia.
5. W przypadku braków w treści składanej Reklamacji, PSG wzywa Użytkownika do jej uzupełnienia.
6. W przypadku konieczności złożenia przez Użytkownika dodatkowych wyjaśnień, niezbędnych do należytego rozpatrzenia Reklamacji, PSG każdorazowo wezwie Użytkownika do odpowiedniego uzupełnienia Reklamacji, wyznaczając mu stosowny, co najmniej 7 dniowy termin.

7. W przypadku, gdy rozpatrzenie Reklamacji będzie wymagało złożenia przez Użytkownika dodatkowych wyjaśnień, rozpatrzenie Reklamacji następuje w terminie 14 dni od daty złożenia tych wyjaśnień.
8. Rozpatrzenie Reklamacji w uzasadnionych przypadkach (np. przy konieczności wdrożenia skomplikowanej zmiany, poprawki w systemie) może polegać na wskazaniu zastępczego sposobu postępowania przez Użytkownika lub przekazaniu informacji o planowanym terminie usunięcia nieprawidłowości.
9. W przypadku braków w treści Reklamacji, które uniemożliwiają jej rozpatrzenie, lub nieuzupełnienie jej treści przez Użytkownika w należytym terminie, PSG pozostawia Reklamację bez dalszego biegu.
10. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, Użytkownikowi przysługuje prawo skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego. W przypadku, gdy przedmiotem Reklamacji będzie proces składania PZD, istnieje możliwość skierowania sporu do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki. W przypadku, gdy Użytkownikiem jest konsument w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przysługuje mu prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym.

#### **§14. Dane osobowe**

1. W celu świadczenia przez PSG Usługi, Użytkownik jest zobowiązany podać podczas Rejestracji dane, o których mowa odpowiednio w §4 i §5 niniejszego Regulaminu. Powyższe dane będą przetwarzane przez PSG w celu świadczenia Usługi objętej niniejszym Regulaminem (art. 6 ust. 1 lit. b) RODO).
2. Podanie przez Użytkownika danych, o których mowa w ustępie 1 powyżej, jest dobrowolne, jednakże w przypadku odmowy ich podania, PSG przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną i realizacji Usługi.
3. Przetwarzanie danych, o których mowa w ustępie 1 powyżej, będzie następowało zgodnie z przepisami ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, 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 („RODO”) oraz z zachowaniem zasad i środków bezpieczeństwa zapobiegających przed ich zmianą, utratą lub uszkodzeniem, stosownie do postanowień ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.
4. PSG zapewnia Użytkownikowi realizację uprawnień wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz ustawy o ochronie danych osobowych, w tym PSG zapewnia

Użytkownikowi prawo stałego wglądu do jego danych, prawo żądania uzupełnienia, aktualizacji, sprostowania danych oraz prawo wniesienia sprzeciwu w zakresie przetwarzania danych.

### **§15. Postanowienia końcowe**

1. Regulamin jest dostępny za pośrednictwem strony internetowej pod adresem <https://www.psgaz.pl/> w zakładce *Dla Sprzedawcy\Portal eBOK* w formie, która umożliwia jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie. PSG udostępnia Regulamin Użytkownikowi oraz wskazanym przez niego Użytkownikom także na wniosek w formie elektronicznej, przesyłając go na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
2. Otwarcie strony internetowej <https://www.psgaz.pl/> w zakładce *Dla Sprzedawcy\Portal eBOK* w celu zapoznania się z treścią Regulaminu nie wymaga logowania.
3. PSG przysługuje prawo do zmiany treści 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 PSG oraz zmiany lub rozszerzenia funkcjonalności Portalu eBOK.
4. W przypadku zmiany treści Regulaminu, PSG zamieści na stronie <https://www.psgaz.pl/> w zakładce *Dla Sprzedawcy\Portal eBOK* jego tekst. Wszystkie spory, jakie mogą wyniknąć z Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną będą rozstrzygane przez sądy powszechne zgodnie z właściwością wynikającą z przepisów powszechnie obowiązujących.
5. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.10.2023 r.



**Załącznik nr 1 - Wniosek**  
**o dostęp do danych w zakresie alokacji operatywnych oraz rozliczeniowych na**  
**portalu eBOK**

**z dnia .....**

Odbiorca końcowy (nazwa firmy):.....

adres:.....

reprezentowany przez:

1. ....

2. ....

zwany dalej **Wnioskującym** lub **Odbiorcą końcowym** zwraca się do Polskiej Spółki Gazownictwa sp. z o.o. z siedzibą w Tarnowie, za pośrednictwem sprzedawcy paliwa gazowego:

.....  
.....

*(nazwa sprzedawcy gazu)*

o dostęp do danych w zakresie alokacji operatywnych oraz rozliczeniowych na portalu eBOK w Punktach wyjścia, w których Paliwo gazowe odbierane jest na podstawie co najmniej dwóch PZDR, określonych w poniższych tabelach.

1. Dostęp do danych w zakresie **alokacji operatywnych** oraz rozliczeniowych na portalu eBOK.

Ze strony Wnioskującego za kontakt z PSG sp. z o.o. w zakresie dostępu do danych w ramach **alokacji operatywnych oraz rozliczeniowych** na portalu eBOK odpowiadać będzie:

Pan/i (imię i nazwisko): .....

stanowisko.....

Dane kontaktowe:

tel. ....

tel. kom. ....

faks .....

adres e-mail .....

## Wykaz Punktów wyjścia, dla których Odbiorca końcowy wnioskuje o dostęp do danych w ramach alokacji operacyjnych oraz rozliczeniowych na portalu eBOK

stan na dzień .....

Lp.	Nazwa Punktu wyjścia	ID Punktu wyjścia

---

### Oświadczenie ZUD o zgodności z umową kompleksową

Niniejszym potwierdzam, że dane zawarte we Wniosku są zgodne z umową kompleksową zawartą z ww. Odbiorcą końcowym oraz umocowaniem do działania Wnioskującego.

....., dnia .....

.....

(podpis przedstawiciela ZUD)