

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. Niniejszy Regulamin określa rodzaj i zakres Usług świadczonych przez Spółkę 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 §7.
3. Zalogowanie się do Portalu eBOK jest równoznaczne z akceptacją warunków niniejszego 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. PSG 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 niniejszego Regulaminu. PSG 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** – 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**), reprezentująca Odbiorcę końcowego lub będąca Odbiorcą końcowym (**Użytkownik Odbiorca końcowy**). Użytkownik 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 §7 niniejszego 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 użytkownika, 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 użytkownika w Portalu eBOK.
10. **Umowa dystrybucyjna** - umowa zawierana pomiędzy PSG a ZUD o świadczenie usług dystrybucji paliw gazowych.
11. **Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną** – umowa zawierana pomiędzy PSG a Użytkownikiem w formie elektronicznej, na podstawie której Użytkownik korzysta z Usługi.
12. **Regulamin zdalnego udostępniania danych pomiarowych** – dokument określający zasady zdalnego udostępniania danych pomiarowych z systemów informatycznych PSG, ZUD oraz Odbiorcom końcowym.
13. **ZUD** - Zleceniodawca usługi dystrybucyjnej, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej lub osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą bądź inny podmiot prowadzący działalność gospodarczą, który zawarł z PSG umowę o świadczenie usług dystrybucji paliwa gazowego.
14. **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.
15. **Reklamacja** – założona w Portalu eBOK sprawa, której przedmiotem jest zażalenie lub niezadowolenie dotyczące realizacji Usługi.
16. **Zgłoszenie** - założona w Portalu eBOK sprawa, której przedmiotem jest zapytanie, propozycja lub wniosek (niebędące reklamacją), dotyczące działalności PSG.

§3. Warunki świadczenia Usługi

1. PSG świadczy na rzecz wyszczególnionych użytkowników Usługę na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. PSG świadczy Usługę na rzecz wyszczególnionych 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 niniejszego 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. 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 lub Odbiorca końcowy niebędący osobą fizyczną może posiadać więcej niż jedno Konto.
12. ZUD może upoważnić do korzystania z Kont Użytkownika wyłącznie osoby wymienione w Załączniku nr 4 lub w Załączniku nr 5 do Umowy Dystrybucyjnej zawartej pomiędzy PSG a ZUD.

§4. Rejestracja Użytkownika ZUD

1. Rejestracja realizowana jest na wniosek ZUD złożony na zasadach określonych w Regulaminie obsługi PZD stanowiącym Załącznik nr 6 do Umowy dystrybucyjnej.
2. Podczas Rejestracji, PSG na podstawie danych przekazanych przez ZUD w ramach Załącznika nr 4 i Załącznika nr 5 do Umowy dystrybucyjnej, nadaje Użytkownikowi ZUD 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,
 - c) dla osób wskazanych w lit. a) i b) powyżej w zakresie rejestracji Zgłoszeń lub reklamacji dotyczących usługi dystrybucji paliw gazowych.
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. PSG wyśle Użytkownikowi ZUD Login i Hasło na wskazany w wyżej wymienionych załącznikach indywidualny adres e-mail Użytkownika ZUD. Hasło jest ważne przez 24 godziny od daty jego otrzymania. Przy pierwszym zalogowaniu się na Konto,

Użytkownik ZUD zmienia hasło. Po kolejnym zalogowaniu Użytkownika ZOD na Konto uzyskuje on dostęp do informacji, danych i funkcji, o których mowa w rozdziale §6 niniejszego Regulaminu.

5. Korzystanie przez Użytkownika ZUD z Usługi wymaga każdorazowego zalogowania się do Portalu eBOK, które następuje po wprowadzeniu poprawnego indywidualnego Loginu i Hasła.
6. Użytkownik ZUD jest zobowiązany do zachowania w tajemnicy Loginu i Hasła oraz do nieudostępniania ich osobom trzecim.
7. W przypadku utraty Hasła Użytkownik ZUD może odzyskać dostęp do Konta poprzez funkcję na portalu dostępną w oknie logowania.

§5. Rejestracja Użytkownika Odbiorcę końcowego

1. Rejestracja 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 klienta\Portal eBOK.
2. Korzystanie przez Użytkownika Odbiorcy końcowego z Usługi wymaga każdorazowego zalogowania się do Portalu eBOK, które następuje po wprowadzeniu poprawnego indywidualnego Loginu i Hasła.
3. Użytkownik Odbiorca końcowy jest zobowiązany do zachowania w tajemnicy Loginu i Hasła oraz do nieudostępniania ich osobom trzecim.
4. W przypadku utraty Hasła Użytkownik Odbiorca końcowy może odzyskać dostęp do Konta poprzez funkcję na portalu dostępną w oknie logowania.

§6. Zakres Usługi świadczonej dla Użytkownika ZUD

1. W ramach Usługi Użytkownik ZUD uzyskuje dostęp do danych, informacji i funkcji Portalu eBOK, w tym:
 - a) składania przez ZUD PZD,
 - 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,
- c) przekazywania informacji w ramach obsługi lub realizacji PZD,
- d) udostępniania danych pomiarowych, w tym operatywnych danych pomiarowych z PoD, do których PSG, zgodnie z przyjętym do realizacji do realizacji PZD, świadczy usługi dystrybucji na rzecz ZUD, zgodnie warunkami określonymi w Regulaminie zdalnego udostępniania danych pomiarowych,
- e) rejestracji Zgłoszenia lub reklamacji dotyczących usługi dystrybucji paliw gazowych oraz pobieranie odpowiedzi na zarejestrowane Zgłoszenie lub reklamację.
2. Szczegółowe wytyczne dotyczące wykorzystania wymienionych funkcji są opisane w instrukcji wykorzystania Portalu eBOK dostępnej na stronie <https://www.psgaz.pl/> w zakładce *Dla Klienta\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

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 Klienta\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. 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.

§9. 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 i treścią Regulaminu.
8. Użytkownik zobowiązuje się do:
 - a) korzystania z Konta użytkownika w sposób uniemożliwiający ingerencję osób trzecich,
 - b) należyte zabezpieczenie przez Użytkowników Loginu i Hasła przez dostępem osób nieupoważnionych,
 - c) każdorazowego wylogowania się z Konta użytkownika po zakończeniu korzystania z Usługi,
 - d) niepodejmowania jakichkolwiek czynności mogących mieć wpływ na prawidłowe działanie Portalu eBOK lub zasobów teleinformatycznych PSG.

§10. 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, oraz w wyniku innych zdarzeń o których mowa w Regulaminie.

3. Użytkownik otrzyma informację potwierdzającą utworzenie Konta użytkownika (konta użytkownika) 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 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 Usługi 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 Użytkownika na wniosek Użytkownika.
 - d) rozwiązania Umowy dystrybucyjnej, w przypadku Użytkownika ZUD,
 - e) utraty przez Użytkownika statusu odbiorcy końcowego lub utraty statusu odbiorcy końcowego przez podmiot, w imieniu którego Użytkownik występuje.

§11. 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
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. W przypadku braków w treści składanej Reklamacji, PSG wzywa Użytkownika do jej uzupełnienia.
5. W przypadku braków w treści Reklamacji, które uniemożliwiają jej rozpatrzenie, lub nieuzupełnienie jej treści przez Użytkownika w należyтым terminie, PSG pozostawia Reklamację bez dalszego biegu.
6. PSG rozpatruje Reklamację niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 14 dni od daty jej doręczenia.
7. W przypadku, gdy rozpatrzenie Reklamacji będzie wymagało złożenia przez Użytkownika dodatkowych wyjaśnień lub wprowadzenia zmian w Portalu eBOK lub systemach teleinformatycznych PSG, rozpatrzenie Reklamacji następuje w terminie 14 dni od daty jej złożenia.
8. 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.
9. 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.

§12. Dane osobowe

1. W celu świadczenia przez PSG Usługi, Użytkownik jest zobowiązany podać podczas Rejestracji dane, o których mowa odpowiednio §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 oraz Ustawy o ochronie danych, w tym PSG zapewnia Użytkownika prawo stałego wglądu do jego danych, prawo żądania uzupełnienia, aktualizacji, sprostowania danych oraz prawo wniesienia sprzeciwu w zakresie przetwarzania danych.

§13. Postanowienia końcowe

1. Regulamin jest dostępny za pośrednictwem strony internetowej pod adresem <https://www.psgaz.pl/> w zakładce Dla Klienta\Portal eBOK w formie, która umożliwia jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie. PSG udostępnia Regulamin Użytkownika 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 Klienta\Portal eBOK w celu zapoznania się z treścią Regulaminu nie wymaga logowania.
3. PSG przysługuje prawo do zmiany treści niniejszego Regulaminu z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się: wprowadzenie nowych, 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 Klienta\Portal eBOK jego tekst. Wszystkie spory, jakie mogą wynikać 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 31.07.2020 r.