

**Regulamin  
elektronicznego Biura Obsługi Klienta**  
HANDEN Spółka z o.o.  
z siedzibą w Warszawie

wprowadzony do stosowania dnia 01 września 2017 r.

**I. Postanowienia wstępne**

1. Niniejszy regulamin (zwany dalej „**Regulaminem**”) określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną, z wykorzystaniem serwisu internetowego elektronicznego Biura Obsługi Klienta („**eBOK**”).
2. Usługodawcą jest Handen Spółka z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-672 Warszawa), ul. Domaniewska 37, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 332014, REGON: 301148244, NIP: 7811839409, kapitał zakładowy: 247 151 000 zł (dalej „**Handen**”).
3. Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
4. Postanowienia niniejszego Regulaminu określają zakres i zasady korzystania z eBOK.
5. Wszelka korespondencja elektroniczna związana z Umową będzie kierowana na adres e-mail Handen: ebok@handen.pl („**Adres e-mail Handen**”).

**II. Definicje**

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- a) **Adres e-mail Handen** – adres e-mail, o którym mowa w pkt I ust. 5 Regulaminu,
- b) **Adres e-mail Klienta** – podany przez Użytkownika adres e-mail służący do komunikacji między Handen a Klientem na potrzeby Umowy, zbieżny z jednym z adresów e-mail podanych przez Klienta przy zawarciu Umowy kompleksowej lub Umowy sprzedaży,
- c) **eBOK** – elektroniczne Biuro Obsługi Klienta, posiadające funkcjonalności określone w Regulaminie,
- d) **Hasło** - alfanumeryczny ciąg znaków składający się z minimum 8, tj. cyfr, wielkich i małych liter oraz znaków specjalnych (!@#\$%^&\*(){}[]\|:~;'<>?,./) nie zawierające polskich znaków (ę, ą, ł, itp.), zawierający co najmniej jedną wielką literę i jeden znak specjalny lub cyfrę,
- e) **Login** – indywidualny dowolny ciąg znaków stanowiący nazwę Klienta w eBOK. Posiadanie loginu nie jest obowiązkowe. W przypadku braku loginu logowanie odbywa się z wykorzystaniem NIP lub w przypadku Klientów indywidualnych – PESEL,
- f) **Klient** – Klient indywidualny lub Klient instytucjonalny,
- g) **Klient indywidualny** – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, będąca stroną zawartej z HANDEN Umowy sprzedaży lub Umowy kompleksowej,
- h) **Klient instytucjonalny** – osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej będąca stroną zawartej z HANDEN Umowy sprzedaży lub Umowy kompleksowej,
- i) **Przeglądarka internetowa** – program komputerowy umożliwiający przeglądanie dokumentów w standardzie HTML,
- j) **Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usług w ramach eBOK,

- k) **Umowa** – umowa między Klientem a Handen w przedmiocie świadczenia Usług za pośrednictwem eBOK,
- l) **Umowa kompleksowa** – umowa łącząca elementy umowy sprzedaży i umowy dostarczania paliwa gazowego lub energii elektrycznej,
- m) **Umowa sprzedaży** – umowa sprzedaży paliwa gazowego lub energii elektrycznej,
- n) **Usługi** – funkcjonalności eBOK udostępnione Klientowi przez Handen, wymienione w pkt V ust. 1 Regulaminu,
- o) **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz.U.2016.1030 ze zm.),
- p) **Użytkownik** – Klient lub jego upoważniony przedstawiciel, dokonujący rejestracji w eBOK lub korzystający z eBOK.

### iii. **Umowa**

1. Zawarcie Umowy między Klientem a Handen następuje wraz z rejestracją Klienta w eBOK zgodnie z postanowieniami Regulaminu. Umowa z Klientem z dniem dezaktywacji konta Klienta w eBOK przez Użytkownika.
2. Z tytułu świadczeń na podstawie Umowy, Handen nie będzie przysługiwać dodatkowe wynagrodzenie. Usługi są świadczone w ramach wynagrodzenia Handen wynikającego z Umowy sprzedaży lub Umowy kompleksowej.

### iv. **Rejestracja Użytkownika**

1. Zarejestrowanie Użytkownika może nastąpić tylko drogą internetową.
2. Dokonanie rejestracji przez danego Użytkownika jest równoznaczne ze złożeniem przez niego oświadczenia, że jest uprawniony do rejestracji Klienta na podstawie stosownego upoważnienia Klienta.
3. Użytkownik wypełnia formularz umieszczony na stronie <https://handen-ebok.azurewebsites.net>. Podstawą do przeprowadzenia rejestracji w eBOK jest podanie:
  - a) numeru Klienta;
  - b) Adres e-mail Klienta;
  - c) PESEL w przypadku Klientów indywidualnych lub NIP w przypadku Klientów instytucjonalnych.
4. Na Adres e-mail Klienta automatycznie wysłana zostanie wiadomość informująca o rejestracji oraz zawierająca hasło jednorazowe do pierwszego logowania i link do strony logowania. Po odbieraniu e-maila z hasłem należy kliknąć w podany link (adres strony internetowej) w celu pierwszego zalogowania się do eBOK.
5. Po zalogowaniu do eBOK w dowolnym momencie Użytkownik ma możliwość zmiany Hasła.
6. Klient zobowiązany jest zabezpieczyć login oraz hasło przed dostępem osób niepowołanych. Podanie poprawnych danych przy rejestracji lub korzystaniu z eBOK, jest traktowane jak ich podanie przez Klienta. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za skutki wynikłe z korzystania z dostępu do eBOK przez osoby trzecie.

### v. **Rodzaje i zakres usług objętych Regulaminem**

1. W ramach e-BOK Klient może skorzystać z następujących Usług:
  - a) uzyskanie informacji związanych z rozliczeniami zgodnie z realizacją Umowy sprzedaży lub Umowy kompleksowej,

- b) zmiany danych takich jak: adres do korespondencji, adres e-mail, numer telefonu,
- c) dostęp do elektronicznych obrazów faktur,
- d) inne funkcjonalności przydatne dla Klienta, według swobodnego wyboru Handen.

2. Aktualny zakres Usług oferowanych Użytkownikowi dostępny jest w eBOK.

3. Handen zastrzega sobie prawo zmiany zakresu Usług na czas określony lub bezterminowo. Informacje o wprowadzonych przez Handen zmianach zakresu Usług publikowane są w eBOK i nie stanowią zmiany niniejszego Regulaminu.

#### vi. **Wymagania techniczne**

1. Prawidłowe korzystanie z eBOK możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny Użytkownika następujących minimalnych wymagań technicznych:

a) minimalna wymagana rozdzielczość: 1366 x 768;

b) wymagania Przeglądarki internetowej:

- (i) Internet Explorer w wersji 10.0 lub wyższej,
- (ii) FireFox,
- (iii) Google Chrome;

c) inne wymagania systemowe:

- (i) Adobe Acrobat Reader w wersji 8 lub wyższej,
- (ii) włączona obsługa JavaScript,
- (iii) włączona obsługa Cookies.

2. HANDEN nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają Użytkownikowi korzystanie z eBOK.

#### vii. **Warunki użytkowania**

1. eBOK jest dostępny dla Użytkowników przez 7 dni w tygodniu i 24 godziny na dobę. Handen zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do e-BOK w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji systemu informatycznego oraz z przyczyn wynikających z działania siły wyższej.

2. Handen ma prawo zablokować dostęp do konta Użytkownika w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami prawa.

3. Handen ma prawo do zablokowania realizacji rejestracji bądź logowania do eBOK, gdy zaistnieje uzasadniona wątpliwość, co do jej autentyczności.

4. Handen nie kontroluje środowiska komputerowego Użytkownika, zaleca jednak, aby Klient upewnił się przed skorzystaniem z eBOK, czy jego środowisko komputerowe jest bezpieczne. Administrator eBOK nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne konsekwencje nie stosowania się do powyższych zaleceń.

5. Handen zaleca stosowanie programów antywirusowych. Handen nie ponosi odpowiedzialności za działania jakichkolwiek programów destrukcyjnych (np. wirusów) w infrastrukturze informatycznej Użytkownika.

6. Handen zaleca dokonywanie okresowej zmiany Hasła.

7. Użytkownik nie będzie dostarczać treści o charakterze bezprawnym.

8. Użytkownik zobowiązuje się do podjęcia wszelkich niezbędnych środków ostrożności związanych z korzystaniem z Usług, włącznie z zapewnieniem ochrony fizycznej swojego komputera, a także zastosowaniem zapory sieciowej oraz oprogramowania antywirusowego.
9. W przypadkach szczególnych, mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność eBOK, Handen ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia działania eBOK, bez wcześniejszego powiadomienia i przeprowadzenia prac serwisowych mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności eBOK.

#### **viii. Reklamacje**

1. Użytkownicy są uprawnieni do składania reklamacji dotyczących działania eBOK. Reklamacje powinny być kierowane do Handen, na adres e-mail Handen, na formularzu zgłoszeniowym dostępnym w eBOK.
2. Reklamacje powinny zawierać co najmniej poniższe dane: imię i nazwisko lub nazwę Klienta, numer Klienta, adres e-mail Klienta, jak również opis reklamacji. Do reklamacji, w miarę możliwości, powinny być dołączone kopie dokumentów służących do potwierdzenia zasadności reklamacji.
3. Reklamujący zobowiązany jest przytoczyć wszystkie okoliczności faktyczne bądź prawne uzasadniające reklamację.

Przy rozpatrywaniu reklamacji HANDEN opiera się na postanowieniach Regulaminu oraz przepisach prawa. Po rozpatrzeniu reklamacji HANDEN powiadamia pisemnie lub za pośrednictwem e-maila.

4. Klienta o sposobie jej rozpatrzenia. Rozpatrzenie reklamacji nastąpi w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania przez Handen.

#### **ix. Zakres odpowiedzialności**

1. Za prawidłowe działanie eBOK odpowiada Handen.
2. Użytkownik w sytuacji pojawienia się błędu w systemie eBOK ma możliwość kontaktu z Handen i wysłania do niego zgłoszenia na Adres e-mail Handen.
3. Klient zobowiązuje się do korzystania z eBOK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i postanowieniami niniejszego Regulaminu i ponosi odpowiedzialność za działania Użytkowników, którym umożliwił korzystanie z eBOK, jak za działania własne.
4. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za błędnie wprowadzone dane w formularzu zgłoszeniowym oraz za dyspozycje zrealizowane za pomocą eBOK.
5. Handen nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu oraz hasła przez osoby trzecie, które mogą polegać na realizacji dyspozycji złożonych w eBOK przez osobę nieuprawnioną.

#### **x. Zmiany Regulaminu**

1. HANDEN zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się w szczególności: wprowadzenie nowych, nowelizacje obowiązujących przepisów prawnych, dostosowanie do koniecznych zmian wprowadzanych w obowiązującym systemie informatycznym, zmiany w ofercie sprzedażowej.
2. Zmiany Regulaminu będą dostarczane Klientom na Adres e-mail Klienta. W takim wypadku, Klientowi w ciągu dwóch tygodni przysługiwać będzie prawo do złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym Klient złożył oświadczenie o wypowiedzeniu.

3. Zmieniony Regulamin staje się wiążący dla Klienta w dniu następującym po dniu, w którym upłynąłby termin obowiązywania Umowy, gdyby dokonał on wypowiedzenia zgodnie z ust. 2 powyżej.

**xi. Dane osobowe**

1. Administratorem danych osobowych zawartych w eBOK jest Handen.
2. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak jest niezbędne do korzystania z eBOK. Każdy Klient ma prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz prawo do ich poprawiania.
3. Dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami. Wszelkie wnioski Klienta dotyczące przetwarzania danych osobowych powinny być zgłaszane korespondencyjnie na adres HANDEN Sp. z o.o. 62-080 Warszawa, ul. Domaniewska 37 lub na Adres e-mail Handen.

**xii. Postanowienia końcowe**

1. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej [www.handen.pl](http://www.handen.pl) oraz w siedzibie Handen.
2. Wszelkie prawa do eBOK, w tym do jakichkolwiek jego elementów graficznych oraz układu stron eBOK oraz jakichkolwiek innych jego elementów są zastrzeżone. eBOK oraz wszelkie jego elementy są chronione przepisami prawa, w szczególności ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tekst jedn. Dz.U. z 2000 r. nr 80, poz. 904, z późn. zm.), ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 1993 r. nr 47, poz. 211, z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 27 lipca 2001 r. o ochronie baz danych (Dz. U z 2001 r. nr 128, poz.1402, z późn. zm.).