



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG e-BOK

ROZDZIAŁ 1.

Postanowienia Ogólne

1. Użyte w Regulaminie e-BOK terminy oznaczają:

- a. **dane do logowania** – Hasło i Login pozwalające na uzyskanie dostępu do Konta;
- b. **e-BOK** (platforma e-BOK) – elektroniczny system biura obsługi klienta, umożliwiający identyfikację Klienta lub Osoby Uprawnionej, do przekazywania informacji, dostępny pod adresem: <https://e-bok-renpro.bilingo.pl/>;
- c. **Elektroniczna Forma Korespondencji** – oświadczenie woli lub wiedzy składane w sposób elektroniczny, za pomocą platformy e-BOK;
- d. **Hasło** - ciąg znaków literowych, cyfrowych lub innych znaków, który jest znany jedynie osobie uprawnionej do pracy w systemie informatycznym w celu logowania do tego systemu, hasło musi zawierać co najmniej 11 znaków oraz posiadać przynajmniej jedną wielką literę oraz jedną cyfrę;
- e. **Klient (Usługobiorca)** – Klient indywidualny, Klient biznesowy lub Klient instytucjonalny - jako Klient Końcowy i/lub Wytwórca
- f. **Konto** – część systemu teleinformatycznego w ramach platformy e-BOK, do którego dostęp za pomocą środków porozumiewania się na odległość, posiada Klient;
- g. **Login** - ciąg znaków cyfrowych, który jednoznacznie identyfikuje użytkownika. Login jest nadawany dla każdego klienta osobno i nie może być przekazywany innym użytkownikom ani osobom trzecim;
- h. **Osoba Uprawniona** – wskazana w umowie osoba uprawniona do reprezentacji Klienta biznesowego, indywidualnego lub instytucjonalnego przy realizacji umowy, w tym do składania wszelkich oświadczeń woli pozostających w związku z umową, w szczególności jej rozwiązania i zmiany lub przedłużenia okresu jej obowiązywania;
- i. **Prawo telekomunikacyjne** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2017 r. poz. 1907, z późn. zm.);
- j. **Produkt** – przedmiot umowy zawartej między RENPRO a Klientem;
- k. **Przeglądarka internetowa** – program komputerowy umożliwiający dostęp do stron internetowych oraz innych treści udostępnianych w systemie teleinformatycznym RENPRO z wykorzystaniem stron internetowych;
- l. **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 telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego;
- ł. **RENPRO (Usługodawca)** – RENPRO Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie, NIP: 854-21-66-221; REGON: 812549246; Sąd Rejonowy w Szczecinie, KRS: 0000208263; Kapitał zakładowy 74 500,00 zł; ul. Małopolska 43; 70-515 Szczecin;
- m. **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;
- n. **Świadczenie usług drogą elektroniczną** – wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego;
- o. **Usługi** – usługi świadczone drogą elektroniczną oferowane przez

RENPRO;

p. **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2017 r., poz. 1219 ,ze zm.);

r. **Użytkownik** – Klient albo Osoba Uprawniona, która otrzymuje dane do logowania się na platformę e-BOK;

2. Niniejszy Regulamin określa rodzaje, zakres i warunki świadczenia usług drogą elektroniczną przez RENPRO oraz udostępniania systemu teleinformatycznego w ramach platformy e-BOK.

ROZDZIAŁ 2.

Rodzaje i zakres Usług

1. Usługi w ramach e-BOK są świadczone wyłącznie Klientom RENPRO.
2. Użytkownik może korzystać w ramach platformy e-BOK z usług określonych w panelu jego Konta. Zakres usług w ramach e-BOK oferowanych danemu Użytkownikowi dostępny jest na stronie internetowej <https://e-bok-renpro.bilingo.pl> po zalogowaniu się do e-BOK.

ROZDZIAŁ 3.

Warunki świadczenia Usług

1. Korzystanie z e-BOK wymaga akceptacji przez Użytkownika niniejszego Regulaminu. Jeżeli Użytkownikiem jest Osoba Uprawniona, korzystanie z e-BOK wymaga akceptacji Regulaminu również przez Klienta.
2. Korzystanie z platformy e-BOK odbywa się przez Przeglądarkę internetową po wpisaniu adresu <https://e-bok-renpro.bilingo.pl> oraz zalogowaniu do e-BOK z użyciem danych do logowania.
3. Konto Klienta na platformie e-BOK jest bezterminowe, przy czym Klient otrzymuje tylko jeden zestaw danych do logowania na platformę e-BOK (Login i Hasło), bez względu na ilość zawartych umów na Produkt.
4. Jeżeli Klient ma więcej niż jedną umowę na Produkt, na platformie e-BOK Klient posługuje się jednym Kontem.
5. Konto Użytkownika na platformie e-BOK jest zakładane przez RENPRO dla Klienta, który spełnia łącznie następujące warunki:
 - 5.1. wyraził zgodę na korzystanie z e-BOK,
 - 5.2. zawarł umowę na Produkt w ramach której RENPRO oferuje dostęp do e-BOK.
6. Jeżeli użytkownikiem Konta ma być Osobą Uprawnioną, Klient musi wskazać jej dane osobowe na potrzeby korzystania z e-BOK.
7. Konto na platformie e-BOK zawiera następujące dane klienta: nazwa, adres, telefon, adres e-mail, PESEL Klienta indywidualnego lub NIP i Regon w przypadku Klienta biznesowego, instytucjonalnego i Wytwórcy. W przypadku, kiedy Użytkownikiem jest Osoba Uprawniona, na platformie e-BOK znajdują się następujące dane osobowe tej osoby: imię, nazwisko, numer telefonu, adres e-mail. Zasady przetwarzania danych osobowych określone są pod adresem [Polityka prywatności Renpro sp z o o.pdf](#).
8. Użytkownik ma dostęp po poniższych funkcjonalności systemu e-BOK:
 - 8.1. Klient Końcowy:
 - a. Finanse;
 - b. Stan licznika;
 - c. Zmiana Hasła;
 - d. Kontakt;
 - e. Aktualności.
 - 8.2. Wytwórca:
 - a. Finanse;
 - b. Ceny Energii;

RENPRO Spółka z o.o. • www.renpro.pl • e-mail: renpro@renpro.pl

ul. Małopolska 43, 70-515 Szczecin tel./ fax. +48 91 812 15 32

Biuro we Wrocławiu; ul. Ślężna 104 lok 2B; Wrocław 53-511

Biuro w Grudziądzu; al. Królowej Jadwigi 1; Wrocław 86-300

NIP 854 21 66 221 Regon 812549246

Kapitał zakładowy 1 024 500,00 zł, Sąd Rejonowy w Szczecinie

XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego nr KRS: 000020826



- c. Ilość energii;
- d. Raport Handlowy;
- e. Zmiana Hasła;
- f. Kontakt
- g. Aktualności.

9. RENPRO przekazuje Użytkownikowi dane do logowania na platformie e-BOK po rozpoczęciu sprzedaży. Dostęp do e-BOK jest możliwy pod adresem <https://e-bok-renpro.billingo.pl/>.

10. Użytkownik ma możliwość zmiany hasła na inne wybrane przez siebie na platformie e-BOK. W razie utraty hasła RENPRO może zresetować Hasło i nadać Użytkownikowi nowe Hasło na jego pisemny wniosek.

11. Rozpoczęcie korzystania z e-BOK, to znaczy pierwsze zalogowanie do platformy e-BOK, jest równoznaczne z akceptacją Regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.

12. Dane do logowania służą autoryzacji Użytkownika na platformie e-BOK. Użytkownik ma obowiązek zabezpieczenia tych danych przed dostępem osób nieuprawnionych oraz ich nieudostępniania osobom trzecim. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za wszelkie dyspozycje lub zmiany na platformie e-BOK przez osobę trzecią w wyniku niewywiązania się przez Użytkownika z tych obowiązków. Przez ujawnienie należy rozumieć przekazanie takim osobom danych, jak również niewłaściwe zabezpieczenie tych danych przed ujawnieniem.

13. Użytkownik ma obowiązek niezwłocznie poinformować RENPRO w przypadku utraty danych do logowania lub podejrzenia ich ujawnienia, a także każdym podejrzeniu nieuprawnionego dostępu do platformy e-BOK, w celu podjęcia przez RENPRO kroków związanych ze zmianą lub nadaniem nowego Hasła.

14. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania zakazu dostarczania na platformie e-BOK treści o charakterze bezprawnym, w tym w szczególności

14.1. danych i informacji spreparowanych w sposób stwarzający ryzyko naruszenia bezpieczeństwa systemu informatycznego lub stabilności platformy e-BOK lub innych systemów teleinformatycznych podmiotów biorących pośredni lub bezpośredni udział w świadczeniu Usług;

14.2. informacji naruszających jakiegokolwiek dobra RENPRO lub osób trzecich;

14.3. innych danych i informacji naruszających obowiązujące przepisy prawa.

15. Zgłoszenia dokonywane na platformie e-BOK z konta Użytkownika wywołują skutki dla Klienta określone w Regulaminie. Użytkownik, którym jest Osoba Uprawniona, jest uprawniony do składania oświadczeń w imieniu Klienta.

16. Klient może cofnąć upoważnienie dla danej Osoby Upoważnionej przez złożenie stosownego oświadczenia. Zmiana Osoby Upoważnionej wymaga zmiany umowy. Aktualizacja danych Osoby Upoważnionej na platformie e-BOK jest dokonywana przez RENPRO po zmianie umowy.

17. Dostęp do e-BOK jest możliwy z urządzenia posiadającego dostęp do Internetu. Użytkownik odpowiada za zabezpieczenie urządzenia przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich oraz wyposażenie go w oprogramowanie niezbędne do łączenia z siecią. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym w jakim funkcjonuje platforma e-BOK, są następujące:

- a. połączenie z siecią Internet
- b. przeglądarka internetowa umożliwiająca wyświetlanie na ekranie komputera dokumentów HTML, akceptująca pliki cookies;
- c. poprawnie skonfigurowane konto poczty elektronicznej.

18. Funkcjonowanie witryny, przez którą uzyskuje się dostęp do platformy e-BOK wiąże się z wykorzystywaniem tzw. plików cookies –

zasady wykorzystywania tych plików są określone w polityce prywatności.

19. Użytkownik ma dostęp do systemu bez ograniczeń czasowych, 24h przez 7 dni w tygodniu.

20. Dostęp do systemu może być ograniczony w związku z przerwami technicznymi, wynikającymi z okresowej aktualizacji lub weryfikacji prawidłowości działania systemu teleinformatycznego dotyczącego całości lub części funkcjonalności platformy e-BOK, w tym w szczególności działania środków komunikacji elektronicznej.

21. W razie przerwy, która będzie trwała dłużej niż 24 godziny, Użytkownik zostanie o tym poinformowany w komunikacie zamieszczonym na stronie www.renpro.pl

22. RENPRO ma prawo zablokować dostęp do Konta jeżeli stwierdzi, że Użytkownik narusza postanowienia Regulaminu lub ma uzasadnione podejrzenie, że dostęp do Konta uzyskała osoba nieuprawniona. W takiej sytuacji RENPRO poinformuje Klienta o przyczynach zablokowania dostępu do konta na wskazany w umowie adres e-mail.

23. RENPRO zastrzega sobie prawo do weryfikacji składanych z konta Użytkownika na platformie e-BOK oświadczeń, zgłoszeń lub zleceń dotyczących Produktu lub usługi, bezpośrednio z Klientem.

ROZDZIAŁ 4.

Zmiany Regulaminu

1. Informacja o zmianie Regulaminu zostanie opublikowana na stronie www.renpro.pl oraz na platformie e-BOK.

2. W przypadku braku akceptacji zmienionego Regulaminu, Klient ma prawo do rezygnacji z dostępu do platformy e-BOK na zasadach określonych w Rozdziale 5 bez dodatkowych opłat.

3. Jeżeli zmiana dotyczy funkcjonalności systemu, która nie powoduje dodatkowych obowiązków Użytkownika, Klient ma prawo do rezygnacji na zasadach określonych w Rozdziale 5.

ROZDZIAŁ 5.

Warunki rezygnacji z dostępu do platformy e-BOK

1. Klient może w każdej chwili zrezygnować z usług świadczonych w ramach e-BOK poprzez złożenie dyspozycji rozwiązania umowy o świadczenie usługi e-BOK w formie papierowej, przesłanej na adres korespondencyjny RENPRO, na adres e-mail: bok@renpro.pl lub za pośrednictwem formularza kontaktowego w e-BOK.

2. Rezygnacja nie wiąże się z dodatkowymi opłatami, chyba, że co innego wynika z zawartej umowy na Produkt lub aktualnie obowiązującego Regulaminu korzystania z platformy e-BOK, a Klient korzystał z tej platformy akceptując te warunki.

3. Rezygnacja z korzystania z platformy e-BOK nie wpływa na ważność umowy na Produkt.

4. Jeżeli Użytkownikiem jest Osoba Uprawniona, zgłoszenie żądania usunięcia jej danych osobowych nie oznacza rezygnacji przez Klienta z usługi dostępu do platformy e-BOK ani usunięcia konta Użytkownika. Usunięcie konta (rezygnacja) wymaga potwierdzenia tej dyspozycji przez Klienta. W razie braku takiego potwierdzenia – RENPRO podejmie kroki wskazane w Rozdziale 3 ust. 16 Regulaminu analogicznie jak w sytuacji, kiedy Klient cofa upoważnienie dla Osoby Uprawnionej.

ROZDZIAŁ 6.

Reklamacje i inne zgłoszenia

1. W ramach e-BOK Użytkownik ma prawo do składania zgłoszeń. W ramach zgłoszeń mogą być składane dyspozycje, zapytania, a także

RENPRO Spółka z o.o. • www.renpro.pl • e-mail: renpro@renpro.pl

ul. Małopolska 43, 70-515 Szczecin tel./ fax. +48 91 812 15 32

Biuro we Wrocławiu; ul. Ślężna 104 lok 2B; Wrocław 53-511

Biuro w Grudziądzu; al. Królowej Jadwigi 1; Wrocław 86-300

NIP 854 21 66 221 Regon 812549246

Kapitał zakładowy 1 024 500,00 zł, Sąd Rejonowy w Szczecinie

XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego nr KRS: 000020826



reklamacje dotyczące Produktów oraz dostępu lub funkcjonowania e-BOK.

2. Reklamację dotyczącą dostępu lub funkcjonowania e-BOK należy składać nie później niż w ciągu 7 (siedmiu) dni od dnia, kiedy wystąpiła

przyczyna reklamacji. Reklamacja powinna zawierać: krótki opis problemu będącego podstawą jej złożenia, datę i godzinę jego wystąpienia oraz oznaczenie Usługobiorcy.

3. Rozpatrzenie reklamacji, w której mowa w ust. 2 powyżej nastąpi w terminie 14 dni. O wyniku rozpatrzenia reklamacji Usługodawca niezwłocznie zawiadomi składającego reklamację.

4. Zasady rozpatrywania reklamacji dotyczących Produktu będą rozpatrywane zgodnie z procedurą określoną w umowie, regulaminie lub innym dokumencie określającym zasady korzystania przez Klienta z tego Produktu.

5. RENPRO zastrzega prawo weryfikacji i potwierdzenia zgłoszeń dokonanych na platformie e-BOK bezpośrednio z Klientem z wykorzystaniem Elektronicznej Formy Korespondencji.

ROZDZIAŁ 6.

Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 1 kwietnia 2023 r.
2. Regulamin jest udostępniony Użytkownikowi nieodpłatnie za pośrednictwem strony www.renpro.pl oraz w serwisie e-BOK.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie znajdują zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
4. Regulamin, zostały zatwierdzone uchwałą Zarządu z dnia 30 marca 2023 r.,

RENPRO Spółka z o.o. • www.renpro.pl • e-mail: renpro@renpro.pl

ul. Małopolska 43, 70-515 Szczecin tel./ fax. +48 91 812 15 32

Biuro we Wrocławiu; ul. Ślężna 104 lok 2B; Wrocław 53-511

Biuro w Grudziądzu; al. Królowej Jadwigi 1; Wrocław 86-300

NIP 854 21 66 221 Regon 812549246

Kapitał zakładowy 1 024 500,00 zł, Sąd Rejonowy w Szczecinie

XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego nr KRS: 000020826