

# Regulamin Serwisu Moje Lumi

obowiązuje od 11.06.2018 r.

## 1. Definicje

**Administrator** – Spółka PGE Centrum sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Mysia 2, 00-496 Warszawa.

**Serwis eBOK Moje Lumi (zwany dalej Serwis)** - strona internetowa dla **Klientów**, przeznaczona do świadczenia usług drogą elektroniczną, w szczególności umożliwiającą **Klientowi** podgląd jego danych związanych z realizacją **Umowy**, dostępna pod adresem **moje.lumipge.pl**.

**Grupa Kapitałowa PGE** – Grupa Kapitałowa w skład której wchodzi spółki zależne od PGE Polska Grupa Energetyczna S.A. z siedzibą w Warszawie ul. Mysia 2, 00-496 Warszawa.

**Hasło** – alfanumeryczny ciąg znaków służących do uwierzytelnienia **Użytkownika** w czasie logowania w **Serwisie**. Hasło musi mieć minimalnie 8 znaków i zawierać przynajmniej jedną wielką literę oraz znak specjalny lub cyfrę.

**Klient** – osoba fizyczna, korzystająca z usług **Administratora**.

**Login** – identyfikator **Klienta**, umożliwiający dostęp do **Serwisu**.

**Regulamin** – niniejszy regulamin **Serwisu Moje Lumi**.

**Rejestracja** – proces mający na celu utworzenie konta **Klienta** w **Serwisie**, umożliwiającego korzystanie z **Serwisu**.

**Umowa** – Umowa Kompleksowa sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji lub Umowa sprzedaży energii elektrycznej, zawarta pomiędzy PGE Centrum sp. z o.o. a Klientem.

**Użytkownik** – **Klient** lub **Pełnomocnik Klienta**, zarejestrowany w **Serwisie**.

## 2. Postanowienia ogólne

1. **Regulamin** określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez **Administratora** oraz warunki korzystania z **Serwisu**.
2. **Użytkownik** rejestrując się w **Serwisie** potwierdza, że zapoznał się z treścią **Regulaminu**, akceptuje jego warunki oraz wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych, w związku z rejestracją i świadczeniem usług **Serwisu** Moje Lumi. Wyrażenie zgody jest dobrowolne, ale niezbędne do korzystania z serwisu.
3. Użytkownikiem **Serwisu** może zostać każdy **Klient** po dokonaniu w nim rejestracji.
4. Nadzór nad Serwisem sprawuje Administrator.
5. Korzystanie z Serwisu jest bezpłatne.
6. Regulamin korzystania z Serwisu dostępny jest na stronie [www.lumipge.pl](http://www.lumipge.pl).

## 3. Zakres usług

1. **Regulamin** określa w szczególności: świadczenie za pomocą **Serwisu** usług związanych z obsługą **Umowy**, dostępu do konta, stanu płatności, informację o punktach poboru energii, fakturach, zasadach włączania i wyłączania usług dodatkowych oraz kontakt z **Administratorem**.
2. **Administrator Serwisu** może udostępnić **Użytkownikom** dane partnerów handlowych, którzy z nim współpracują, z tym zastrzeżeniem, iż dane te mogą dotyczyć tylko tych umów, które zostały zawarte przy udziale danego partnera handlowego.
3. **Klient** ma dostęp do **Serwisu** przez 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu, za wyjątkiem przerw technicznych, o których **Użytkownik** informowany będzie na stronie **Serwisu**.
4. **Administrator** zastrzega sobie prawo do modyfikowania zakresu usług dostępnych w **Serwisie** w każdej chwili, bez podania przyczyny oraz zastrzega sobie prawo zmiany **Regulaminu**.
5. **Administrator** zastrzega sobie prawo zablokowania dostępu do konta **Użytkownika** w przypadku korzystania z niego w sposób sprzeczny z **Regulaminem** lub przepisami prawa, a w szczególności podania przez **Użytkownika** nieprawdziwych danych.

## 4. Rejestracja Użytkownika

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostaje zawarta w momencie rejestracji przez **Użytkownika** konta w **Serwisie**.
2. W celu założenia konta w **Serwisie** **Użytkownik** powinien podać następujące dane:
  - a. PESEL,
  - b. numer **Umowy**,
  - c. login,
  - d. hasło,

- e. numer telefonu komórkowego,
- f. adres e-mail.
3. Na adres e-mail podany przez **Użytkownika** zostanie wysłany link aktywujący. Aby dokończyć tworzenie konta w **Serwisie**, **Użytkownik** powinien kliknąć na ten link.
4. Jednocześnie **Użytkownikowi** zostanie wysłane jednorazowe hasło potrzebne do pierwszego logowania się w **Serwisie**.
5. **Użytkownik** powinien zmienić hasło przy pierwszym logowaniu się do **Serwisu**. **Administrator** zaleca zmianę hasła do **Serwisu** przynajmniej raz w miesiącu.
6. **Administrator** zastrzega sobie możliwość weryfikacji dokumentów potwierdzających dane objęte składanym oświadczeniem, w tym umocowania osoby je składającej.
7. **Użytkownik** ma możliwość zrezygnować w każdej chwili ze świadczenia usług w **Serwisie**, składając odpowiednią dyspozycję poprzez **Serwis**.
8. **Administrator** zobowiązany jest do usunięcia danych **Użytkownika** z listy użytkowników **Serwisu** na każde jego żądanie, zgłoszone m.in. w sposób pisemny na adres **Administradora** lub za pośrednictwem emaila na adres: inspektorochronydanych@lumipge.pl. Jest to równoznaczne z rozwiązaniem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
9. Rozwiązanie **Umowy** jest równoznaczne z rozwiązaniem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.

## 5. Warunki świadczenia usługi

1. W trakcie rejestracji w **Serwisie** lub korzystania z **Serwisu**, **Użytkownik** jest zobowiązany do zaakceptowania **Regulaminu** oraz wszelkich jego zmian.
2. **Użytkownik** zobowiązuje się do przestrzegania **Regulaminu**.
3. **Administrator** odpowiada za prawidłowe działanie **Serwisu**.
4. **Administrator** świadczy usługi na rzecz **Użytkownika Serwisu** w zakresie i na warunkach określonych w **Regulaminie**.
5. **Użytkownik** zobowiązany jest do powiadomienia **Administradora** o wszelkich błędach w **Serwisie** związanych m.in. z procesem rejestracji, logowania, wylogowania się z **Serwisu**.
6. **Użytkownik** ponosi odpowiedzialność za swoje dyspozycje zrealizowane za pomocą **Serwisu**.
7. **Użytkownik** nie może przekazywać loginu i hasła osobom trzecim i ponosi ujemne skutki prawne związane z działania lub zaniechania osób trzecich.
8. W przypadku nieuprawnionego korzystania z **Serwisu**, o którym mowa w ust. 7 powyżej, **Administrator** zastrzega sobie prawo jego zablokowania oraz nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z nieuprawnionego użycia loginu **Użytkownika**.
9. Informacje niepełne, wadliwe, w szczególności dotyczące błędnych rozliczeń, uzyskane za pośrednictwem **Serwisu**, nie stanowią podstawy do roszczeń z tytułu **Umowy**.

## 6. Obowiązki Użytkownika

1. **Użytkownik** zobowiązany jest do:
  - a. bieżącego monitorowania i sprawdzania poprawności i prawidłowości wykonanych dyspozycji;
  - b. informowania **Administradora** o wszelkich nieprawidłowościach, a w szczególności o powzięciu informacji, że jego dane zostały udostępnione lub są wykorzystywane przez osoby lub podmioty nieuprawnione;
  - c. zabezpieczenia haseł i loginów do **Serwisu** przed osobami nieuprawnionymi;
  - d. wylogowania się z **Serwisu** po zakończeniu sesji (użytkowania);
  - e. przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz dostarczania przez lub do systemów teleinformatycznych dostawcy **Serwisu** treści: powodujących zaburzenie lub przeciążenie systemów teleinformatycznych dostawcy **Serwisu** czy naruszających dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa;
  - f. należytego zabezpieczenia sprzętu informatycznego za pomocą którego dokonuje się rejestracji w **Serwisie** przed niepożądanym oprogramowaniem, za pomocą tzw. programów antywirusowych;
  - g. umożliwienia **Administratorowi** czasowego zaprzestania lub ograniczenia zakresu świadczenia usług oraz do przeprowadzenia niezbędnych prac mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności **Serwisu**, bez wcześniejszego powiadomienia.

## 7. Przetwarzanie danych osobowych – klauzula informacyjna dla Użytkownika

1. **Administratorem** danych osobowych jest PGE Centrum sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Mysia 2, 00-496 Warszawa.
2. Dane które zostaną zebrane będą przetwarzane w celu świadczenia usługi **Serwisu**.



3. Dane mogą zostać udostępnione innym podmiotom Grupy Kapitałowej PGE, instytucjom określonym przez przepisy prawa, podwykonawcom **Administradora** (podmiotom przetwarzającym) np. firmom księgowym, prawniczym, informatycznym, o ile będzie to konieczne i niezbędne do realizacji powyższego celu.
4. **Użytkownik** podaje dane dobrowolnie, w celu korzystania z **Serwisu**, oraz ma prawo dostępu do treści danych osobowych z możliwością ich korekty.
5. Przetwarzanie danych osobowych **Użytkowników** odbywa się w celu poprawnego świadczenia usług oferowanych w **Serwisie**.
6. Dane osobowe przetwarzane są na podstawie zgody wyrażanej przez **Użytkownika** oraz w przypadkach, w których przepisy prawa upoważniają **Administradora** do ich przetwarzania.
7. **Administrator** przetwarza dane osobowe **Użytkownika** zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności zgodnie z Rozporządzeniem 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (dalej „RODO”).
8. **Administrator** przetwarza dane osobowe **Użytkownika** w zakresie niezbędnym do nawiązania, ukształtowania treści, zmiany, rozwiązania **Umowy** drogą elektroniczną.
9. **Administrator** zapewnia odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające bezpieczeństwo danych osobowych udostępnionych przez **Użytkownika**, w szczególności uniemożliwiające dostęp do nich osobom trzecim lub ich przetwarzanie z naruszeniem przepisów prawa, zapobiegające utracie danych, ich uszkodzeniu lub zniszczeniu.
10. W sprawie ochrony danych osobowych **Użytkownik** może skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych przez formularz kontaktowy na stronie internetowej: [www.lumipge.pl](http://www.lumipge.pl), pod adresem email: [inspektorochronydanych@lumipge.pl](mailto:inspektorochronydanych@lumipge.pl), lub pisemnie na adres naszej siedziby wskazany w punkcie 1. powyżej.
11. **Administrator** będzie przechowywać dane **Użytkownika**:
  - a. dane osobowe **Użytkownika** wynikające z zawarcia **Umowy** będą przetwarzane przez okres na jaki została zawarta **Umowa** oraz przez okres, w którym mogą ujawnić się roszczenia z **Umowy**;
  - b. dane przetwarzane na podstawie zgody **Użytkownika** może przetwarzać do czasu, aż **Użytkownik** wycofa swoją zgodę lub ustalimy, że się zdezaktualizowały;
12. **Użytkownikowi** przysługuje prawo do:
  - a. dostępu do swoich danych osobowych udostępnionych w celu korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną przez eBOK, oraz otrzymania ich kopii, do sprostowania (poprawiania) swoich danych, do usunięcia, ograniczenia przetwarzania, do przenoszenia danych, do wniesienia skargi do organu nadzorczego;
  - b. wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych **Użytkownika**, przetwarzanych w ww. celach. W razie wniesienia sprzeciwu **Administrator** przestanie przetwarzać dane **Użytkownika** w tych celach, chyba że będzie w stanie wykazać, że istnieją ważne, prawnie uzasadnione podstawy, które są nadrzędne wobec interesów **Użytkownika**, praw i wolności lub dane **Użytkownika** będą **Administratorowi** niezbędne do ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń;
  - c. wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych, ale cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie Twojej zgody przed jej wycofaniem.

## 8. Zgłoszenia i Reklamacje

1. **Użytkownik** ma prawo do składania reklamacji dotyczących dostępu oraz funkcjonowania **Serwisu**.
2. Zgłoszenia reklamacji mogą być składane za pośrednictwem:
  - a. formularza w **Serwisie**;
  - b. poczty elektronicznej na adres: [kontakt@lumipge.pl](mailto:kontakt@lumipge.pl);
  - c. korespondencyjnie na adres: ul. Ciepłownicza 1, 31-587 Kraków;
  - d. telefonicznie na numer infolinii: + 48 22 340 30 40.
3. Rozpatrzenie reklamacji związanych ze świadczeniem usług nastąpi w najszybszym możliwym terminie w formie elektronicznej, pisemnej lub telefonicznej. Termin realizacji usługi będzie zgodny ze standardami obsługi klientów.

## 9. Wymagania techniczne

1. Aby korzystać z **Serwisu**, **Użytkownik** powinien używać sprzętu, który spełnia następujące wymagania techniczne:
  - a. posiada dostęp do sieci Internet,
  - b. posiada zainstalowaną jedną z poniższych przeglądarek internetowych: Firefox, Chrome, IE.  
Przeglądarka powinna być zaktualizowana do najnowszej wersji.
2. W przypadku korzystania z przeglądarki innej niż zalecane w ust. 1 powyżej, **Administrator** nie gwarantuje poprawności działania **Serwisu**, oraz nie ponosi odpowiedzialności z tytułu szkód wyrządzonych w mieniu **Klienta**.



## 10. Korzystanie z plików typu cookie

1. **Serwis** wykorzystuje pliki cookie, co oznacza, że pliki te są zapisywane w urządzeniu, za pomocą którego **Użytkownik** korzysta z **Serwisu**. Pliki cookie zapisywane są w celu usprawnienia korzystania z **Serwisu** i pozwalają np. wyświetlać treści, które są najbardziej użyteczne dla Użytkownika na podstawie historii jego korzystania z **Serwisu**.
2. **Użytkownik** ma prawo w każdym momencie korzystania z **Serwisu** zablokować możliwość zapisywania plików cookie, poprzez zmianę ustawień dotyczących plików cookie w ustawieniach przeglądarki internetowej. W celu ponownego uruchomienia obsługi plików cookie należy ponownie zmienić ustawienia przeglądarki. Zapisane pliki cookie mogą być w większości przypadków usunięte przez Użytkownika za pośrednictwem przeglądarki internetowej.
3. Przechowywane pliki cookie nie powodują zmian konfiguracyjnych w urządzeniach **Użytkownika** lub w oprogramowaniu zainstalowanym w tych urządzeniach.

## 11. Postanowienia końcowe

1. **Administrator** zastrzega sobie prawo zmiany **Regulaminu** z ważnych przyczyn, a w szczególności wprowadzenia nowych lub nowelizacji obowiązujących przepisów prawnych, dostosowanie do koniecznych zmian wprowadzanych w **Serwisie**, lub zmiany w ofercie.
2. Administrator powiadomi o zmianie **Regulaminu** poprzez podanie tej informacji w **Serwisie**.
3. Realizacja płatności faktur wystawianych przez **Administradora** może odbywać się przy użyciu **Serwisu**.
4. Płatności, o których mowa w ust. 3 powyżej dokonywane będą za pośrednictwem DotPay.
5. Korzystanie z formy płatności, o której mowa w ust. 3 powyżej, w **Serwisie** jest jednoznaczne z akceptacją regulaminu płatności dostępnego każdorazowo do wglądu podczas realizacji płatności.
6. Użytkownicy **Serwisu** mogą otrzymywać za pośrednictwem emaila lub SMS powiadomienia o niezapłaconych fakturach.
7. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usługi poprzez **Serwis** podlegają prawu polskiemu.

