

## Regulamin Serwisu Moje Lumi

obowiązuje od 11.03.2020 r.

### 1. Definicje

- a. **Administrator** – PGE Obrót S.A., ul. 8 Marca 6, 35-959 Rzeszów, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000030499, NIP: 813-02-68-082, REGON: 690254559, o kapitale zakładowym w wysokości 529 923 900 PLN w całości wpłaconym.
- b. **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**.
- c. **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.
- d. **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.
- e. **Klient** – osoba fizyczna, korzystająca z usług **Administradora**.
- f. **Login** – identyfikator **Klienta**, umożliwiający dostęp do **Serwisu**.
- g. **Regulamin** – niniejszy regulamin **Serwisu Moje Lumi**.
- h. **Rejestracja** – proces mający na celu utworzenie konta **Klienta** w **Serwisie**, umożliwiającego korzystanie z **Serwisu**.
- i. **Umowa** – Umowa Kompleksowa sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji lub Umowa sprzedaży energii elektrycznej, zawarta pomiędzy PGE Obrót S.A. a Klientem.
- j. **Użytkownik** – **Klient** lub **Pełnomocnik Klienta**, zarejestrowany w **Serwisie**.

### 2. Postanowienia ogólne

1. **Regulamin** określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez **Administradora** oraz warunki korzystania z **Serwisu**.
2. **Użytkownik** rejestrując się w **Serwisie** potwierdza, że zapoznał się z treścią **Regulaminu**, akceptuje jego warunki.
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: [iod-pgeobrotsa@gkpgge.pl](mailto:iod-pgeobrotsa@gkpgge.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 działaniami lub zaniechaniami 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. 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;
  - e. należytego zabezpieczenia sprzętu informatycznego za pomocą którego dokonuje się rejestracji w **Serwisie** przed niepożądanym oprogramowaniem, za pomocą tzw. programów antywirusowych;
  - f. 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 Obrót S.A., ul. 8 Marca 6, 35-959 Rzeszów, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000030499, NIP: 813-02-68-082, REGON: 690254559, o kapitale zakładowym w wysokości 529 923 900 PLN w całości wpłaconym.
2. Dane osobowe będą przetwarzane m.in. w celu świadczenia usługi **Serwisu**, tj. będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO.
3. **Użytkownicy Serwisu** mogą otrzymywać za pośrednictwem e-maila lub SMS powiadomienia o niezapłaconych fakturach i w tym celu dane przetwarzane są w prawnie uzasadnionym interesie Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
4. Więcej informacji o celach przetwarzania i prawach dostępne jest w [Polityce prywatności](#).

## 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. W zakresie realizacji płatności odrębnym administratorem danych osobowych Użytkownika będzie Dotpay sp. z o.o. Więcej informacji o przetwarzaniu danych osobowych przez DotPay dostępnych jest w Polityce prywatności na stronie [www.dotpay.pl](http://www.dotpay.pl)
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. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usługi poprzez **Serwis** podlegają prawu polskiemu.