

CO TO JEST mojBOK?

mojBOK to nazwa nowego, cyfrowego kanału kontaktu dla Klientów firmy Polenergia Obrót S.A.. Jest to tzw. Moje Biuro Obsługi Klienta Polenergia Obrót **mojBOK** (Serwis), w którym po zarejestrowaniu i zalogowaniu, otrzymujesz dostęp do swoich faktur, salda, informacji o zapłaconych i niezapłaconych fakturach oraz innych dokumentach finansowych. W **mojBOK** możesz także sprawdzić swoje zużycie i porównać je ze zużyciem z poprzedniego roku. Dzięki płatnościom elektronicznym, możesz szybko i w wygodny dla siebie sposób zapłacić rachunek.

Aby korzystać z **mojBOK**, należy kliknąć w przycisk „**mojBOK**” znajdujący się w prawym górnym rogu naszej strony internetowej <https://polenergia-obrot.pl/> lub odwiedzić stronę internetową Serwisu <https://polenergia-ebok.azurewebsites.net/Account/Login>.

CZYM różni się mojBOK od eBOK?

Zmieniając się dla Ciebie, wprowadziliśmy nowy system **mojBOK**, który **przejął dane pomiarowo-rozliczeniowe od 1 września 2024 r.** Możesz korzystać z Serwisu **mojBOK** już dziś.

Natomiast, system **eBOK** przechowuje i przetwarza dane pomiarowo-rozliczeniowe dla Twojej umowy do dnia **31 sierpnia 2024 r.** – oznacza to, że dla Twoich potrzeb w dalszym ciągu możesz korzystać z dotychczasowego narzędzie **eBOK**.

PIERWSZE KROKI – JAK ZAREJESTROWAĆ KONTO?

Wejdź na stronę <https://polenergia-obrot.pl/> lub bezpośrednio na stronę internetową Serwisu <https://polenergia-ebok.azurewebsites.net/Account/Login> i rozpocznij proces rejestracji nowego użytkownika, klikając przycisk **Zarejestruj się**. Po uzupełnieniu wszystkich wymaganych informacji, zatwierdź rejestrację. W kolejnym kroku zostaniesz poproszony(-a) o ustawienie hasła i aktywowanie konta w Serwisie poprzez link, który zostanie przesłany na wskazany adres e-mail. **Uwaga! Link ma ważność tylko 24h. Po tym czasie wymagana ponowna rejestracja.**

Po przeprowadzeniu aktywacji konta w Serwisie, możesz rozpocząć korzystanie z **mojBOK** po zalogowaniu się loginem i hasłem podanym w procesie rejestracji.

PIERWSZE KROKI – JAK SIĘ ZALOGOWAĆ?

Wejdź na stronę <https://polenergia-obrot.pl/> i kliknij w przycisk **mojBOK**. Wyświetli się strona **mojBOK** z adresem <https://polenergia-ebok.azurewebsites.net/Account/Login>. Wpisz swój login i hasło, które podałeś(-aś) w procesie rejestracji i kliknij przycisk **Zaloguj się**.

CO ZROBIĆ, JEŚLI ZAPOMNIAŁEM HASŁA DO KONTA mojBOK?

Krok 1.

Jeżeli zapomniałeś(-aś) hasła, skorzystaj z opcji procedury odzyskiwania hasła dostępnej na stronie logowania do Serwisu: „*Nie pamiętasz hasła?*” i podaj login ustalony podczas rejestracji i użyj przycisku **Resetuj hasło**. Na adres e-mail przypisany do konkretnego loginu zostanie wysłana wiadomość z hasłem jednorazowym, które umożliwi ponowne zalogowanie się do Serwisu.

Po wprowadzeniu hasła jednorazowego wymagana jest jego zmiana.

Krok 2.

Jeśli nie pamiętasz e-mail podanego podczas rejestracji, skontaktuj się z nami:

tel.: +48 718 898 888*

lub napisz wiadomość na adres:

e-mail: cok@polenergia.pl – Klient indywidualny
e-mail: bok.obrot@polenergia.pl – Klient biznesowy
(*połączenia płatne wg stawek operatora)

NIE PAMIĘTAM LOGINU DO mojBOK, JAK GO ODZYSKAĆ?

Krok 1.

Loginem jest PESEL (dla klientów indywidualnych) lub NIP (dla klientów biznesowych) lub wybrany login, który został podany podczas pierwszego logowania do Serwisu. Jeżeli nie pamiętasz loginu, skorzystaj z opcji przypomnienia dostępnej na stronie logowania do Serwisu: „Nie pamiętasz nazwy użytkownika?” i podaj adres e-mail podany podczas rejestracji.

Krok 2.

Jeśli nie pamiętasz e-mail podanego podczas rejestracji, skontaktuj się z nami:
tel.: +48 718 898 888*

lub napisz wiadomość na adres:

e-mail: cok@polenergia.pl – Klient indywidualny
e-mail: bok.obrot@polenergia.pl – Klient biznesowy
(*połączenia płatne wg stawek operatora)

Po weryfikacji zgłoszenia wrócimy z odpowiedzią i dalszymi krokami.

NIE MOGĘ SIĘ ZALOGOWAĆ, ZAREJESTROWAĆ DO mojBOK. CO MAM ZROBIĆ?

Skontaktuj się z nami:

tel.: +48 718 898 888*

lub napisz wiadomość na adres:

e-mail: cok@polenergia.pl – Klient indywidualny
e-mail: bok.obrot@polenergia.pl – Klient biznesowy
(*połączenia płatne wg stawek operatora)

Tylko osoba upoważniona może uzyskać dostęp do **mojBOK**. Podając swoje dane poproś o sprawdzenie przyczyny odmowy rejestracji. Pamiętaj, że tylko osoba upoważniona może uzyskać dostęp do **mojBOK**. Oznacza to, że możesz zostać poproszony(-a) o potwierdzenie swojej tożsamości oraz upoważnienia.

CO ZROBIĆ, JEŚLI NIE MOGĘ SIĘ ZALOGOWAĆ DO mojBOK?

Jeśli nie możesz zalogować się do Serwisu **mojBOK**, prosimy sprawdzić, czy zostały wprowadzone poprawnie dane logowania w postaci loginu oraz hasła.

NIE MOGĘ SIĘ ZALOGOWAĆ, ZAREJESTROWAĆ DO mojBOK. CO MAM ZROBIĆ?

Skontaktuj się z nami:

tel.: +48 718 898 888*

lub napisz wiadomość na adres:

e-mail: cok@polenergia.pl – Klient indywidualny
e-mail: bok.obrot@polenergia.pl – Klient biznesowy

(*połączenia płatne wg stawek operatora)

CZY KORZYSTANIE Z mojBOK JEST BEZPIECZNE?

Komunikacja odbywa się z użyciem certyfikatu SSL, który potwierdza bezpieczeństwo szyfrowania danych przesyłanych pomiędzy użytkownikiem a serwerem. Jest gwarantem zachowania poufności danych i całej komunikacji. Gwarancja ta jest udzielana przez niezależny podmiot, czyli wystawcę certyfikatu.

ILE KOSZTUJE ZAŁOŻENIE I PROWADZENIE KONTA W SERWISIE?

Rejestracja i korzystanie z Serwisu są całkowicie bezpłatne.

JAKIE OPROGRAMOWANIE JEST PRZYDATNE DO KORZYSTANIA Z SERWISU?

Podczas korzystania z Serwisu przydatny jest program Adobe™ Reader, który służy do przeglądania plików w formacie pdf, w którym zapisane są np. faktury gotowe do pobrania i ewentualnego wydruku.

CZY KONIECZNE JEST ZAWARCIE ODDZIELNEJ UMOWY NA KORZYSTANIE Z SERWISU?

Nie. Wyrażenie zgody na przestrzeganie Regulaminu Serwisu samoobsługowego elektronicznego Biura Obsługi Klienta **mojBOK** POLSp przy uruchamianiu Serwisu (w procesie rejestracji lub aktualizacji zmienionego regulaminu) jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków Regulaminu Serwisu bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.

NA JAKICH URZĄDZENIACH BĘDZIE DZIAŁAĆ mojBOK?

mojBOK w wersji na przeglądarki internetowe:

- Microsoft Edge od wersji 14
- FireFox od wersji 52
- Chrome od wersji 49
- Safari od wersji 10

JAK SPRAWDZIĆ AKTUALNE SALDO?

Po zalogowaniu do **mojBOK**, na głównym panelu **Pulpit** zobaczysz *Aktualne saldo*, które prezentuje – w zależności od aktualnego stanu – jaka została kwota do zapłaty, a po kliknięciu przycisku **Szczegóły**, Serwis przekieruje widok do zakładki **Faktury** – w tym miejscu Serwis prezentuje dokumenty księgowe takie jak: faktury, korekty faktur czy noty odsetkowe.

CO OZNACZAJĄ KOLORY W KAFELKU AKTUALNE SALDO?

Aktualne saldo pokazuje – w zależności od aktualnego stanu - jaka została kwota do zapłaty (wynik zaznaczony **czzerwonym** kolorem) lub ile wynosi wartość nadpłaty (kolor **zielony**). Ukazuje także, na jaki dzień jest saldo.

CO ZNAJDĘ W ZAKŁADCE „FAKTURY”?

Znajdziesz tutaj informację na temat aktualnego salda, opłacanych rachunków, historii wpłat, czy dotychczas wystawionych faktur. Prezentowane dokumenty finansowe dotyczą wszystkich umów, bez podziału na płatników.

CO ZNAJDĘ W ZAKŁADCE „UMOWY”?

Zakładka **Umowy** umożliwia pogląd wszystkich umów, z wyjątkiem umów niepodpisanych. Po wybraniu z listy umów danej pozycji wyświetlone zostaje okno ze szczegółami wybranej umowy.

CO ZNAJDĘ W ZAKŁADCE „PUNKTY POBORU”?

W zakładce **Punkty Poboru** prezentowana jest lista punktów poboru, które są z nimi powiązane. Możesz mieć podgląd do szczegółów danego punktu poboru poprzez kliknięcie w wybraną pozycję z listy.

CO ZNAJDĘ W ZAKŁADCE „MOJE DANE”?

Znajdziesz tutaj informacje dotyczące swojego konta: danych podstawowych, danych kontaktowych oraz zgód powiązanych.

CO ZNAJDĘ W ZAKŁADCE „ZGŁOSZENIA”?

Zakładka **Zgłoszenia** umożliwia bezpośredni kontakt z Biurem Obsługi Klienta **mojBOK** oraz zarządzanie zgłoszeniami. Funkcjonalność tworzenia nowych zgłoszeń pozwala w łatwy sposób na sformułowanie zapytań, reklamacji, czy przesłanie dokumentów. Zgłoszenia tworzone są w ramach klienta do wszystkich umów widocznych w zakładce **Umowy**.

JAKIE KORZYŚCI PŁYNĄ Z KORZYSTANIA Z SERWISU?

Mając dostęp do Internetu, o każdej porze, z dowolnego miejsca na świecie, bez dodatkowych opłat, szybko i bezpiecznie możesz sprawdzić informacje, zamówić kontakt a także wydać dyspozycje w zakresie objętym funkcjonalnością Serwisu:

- informacje o bieżącym stanie konta, informacje o najbliższej płatności
- podgląd elektronicznych obrazów faktur w pdf
- korzystanie z e-płatności
- historia zużycia energii oraz porównanie do zużycia historycznego
- możliwość bezpośredniego wysłania zgłoszenia w interesującej sprawie
- zlecenie dodatkowych usług, aktualizacje danych

JAK SZYBKO BĘDĘ OBSŁUGIWANY POPRZECZ SERWIS?

Serwis **mojBOK** jest dostępny przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu z wyłączeniem przerw związanych z aktualizacją danych oraz przerw serwisowych. Dostawca Serwisu zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do **mojBOK** w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej aktualizacji danych i konserwacji.

Dokładamy wszelkich starań, aby wymiana danych pomiędzy Serwisem a wewnętrznymi systemami rozliczeniowymi dokonywana była w trybie online lub kilka razy na dobę a w sytuacjach awaryjnych nie rzadziej niż raz na 5 dni roboczych.

Wszystkie dane, jakie wprowadzasz do Serwisu oraz otrzymujesz poprzez serwis (w tym także podczas procesu rejestracji) następują z opóźnieniem wynikającym z terminów aktualizacji danych opisanych powyżej. Czasem właściwym dla serwisu jest czas właściwy dla terytorium Polski.

PRZYJEMNEGO KORZYSTANIA Z MOJBOK.

MASZ WĄTPLIWOŚCI? – ZAPRASZAMY DO KONTAKTU Z BIUREM OBSŁUGI KLIENTA.