

Co to jest eBOK?

eBOK to nazwa nowego, cyfrowego kanału kontaktu dla Klientów firmy Polenergia Sprzedaż. Jest to tzw. Elektroniczne Biuro Obsługi, w którym po zarejestrowaniu i zalogowaniu, Klienci otrzymają dostęp do swoich faktur, salda, informacji o zapłaconych i niezapłaconych fakturach oraz innych dokumentach finansowych. W eBOK Klienci mogą także podejrzeć swoje zużycie i porównać je ze zużyciem z poprzedniego roku. Dzięki płatnościom elektronicznym, można szybko i wygodny dla siebie sposób zapłacić rachunek a zestaw przypomnień, poinformuje o wystawieniu nowej faktury lub o zbliżającym się terminie płatności.

Aby korzystać z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta Polenergii Sprzedaż (eBOK) należy kliknąć w przycisk „ZALOGUJ” znajdujący się w prawym górnym rogu naszej strony internetowej <https://polenergia-sprzedaz.pl/> lub odwiedzić stronę internetową <https://ebok.polenergia-sprzedaz.pl/>.

Pierwsze kroki - Jak zarejestrować konto?

To banalnie proste. Prosimy o przygotowanie faktury (najlepiej ostatniej za energię elektryczną) oraz numeru PESEL (NIP w przypadku firmy) i wejście na stronę rejestracji.

UWAGA! podczas rejestracji w eBOK należy użyć jednego z adresów e-mail, który został podawany podczas zawierania umowy z Polenergią Sprzedaż. W przeciwnym wypadku rejestracja się nie powiedzie.

Aby dokonać rejestracji należy kliknąć w przycisk „ZALOGUJ” znajdujący się w prawym górnym rogu naszej strony internetowej <https://polenergia-sprzedaz.pl/> lub odwiedzić stronę internetową <https://ebok.polenergia-sprzedaz.pl/>.

Aby dokonać rejestracji, należy wypełnić formularz a następnie ustawić hasło i aktywować konto klikając w link, który prześlemy na adres e-mail. Uwaga!!! Link ma ważność tylko 72h. Potem będzie wymagana ponowna rejestracja. Gotowe!

Po przeprowadzeniu rejestracji, można rozpocząć korzystanie z eBOK po zalogowaniu się z użyciem loginu i hasła podanych w procesie rejestracji. Z naszego eBOK można korzystać z poziomu przeglądarki internetowej zarówno na komputerze jak i tablecie.

Pierwsze kroki – Jak się zalogować?

Wejść na stronę główną <https://polenergia-sprzedaz.pl/>. Kliknij w przycisk „ZALOGUJ”.

Wyświetli się strona eBOK z adresem <https://ebok.polenergia-sprzedaz.pl/>.

Wpisz swój adres e-mail i hasło, które podałeś(-aś) w procesie rejestracji i kliknij przycisk „ZALOGUJ”



Co zrobić, jeśli zapomniałem hasła do konta w eBOK?

Krok 1. Jeśli zapomniałeś(-aś) hasła, prosimy przejść do głównej strony <https://polenergia-sprzedaz.pl/> lub bezpośrednio na adres eBOK: <https://ebok.polenergia-sprzedaz.pl/> i skorzystać z linku "NIE PAMIĘTAM HASŁA".

Krok 2. wpisz adres e-mail, który podałeś(-aś) podczas rejestracji. Na Twój adres e-mail wyślemy link (Sprawdź w skrzynce "śmieci" lub "spam" jeżeli nie dostałeś wiadomości). UWAGA! - link jest ważny tylko 72h. Kliknij w niego i ustal nowe hasło na stronie. Teraz możesz się zalogować, używając nowego hasła.

Nie pamiętam loginu do eBOK, jak go odzyskać?

Loginem jest adres email podany podczas rejestracji. Jeżeli go nie pamiętasz, napisz wiadomość odpowiednio na adres:

Klienci indywidualni:

- e-mail: gogreen@polenergia-sprzedaz.pl
- Tel: 699 606 666* (pon. – pt. 8:00 – 18:00)

Klienci Biznesowi:

- e-mail: BOK@polenergia-sprzedaz.pl
- Tel: 22 129 17 50* (pon. – pt. 9:00 – 15:00)

(*Połączenia płatne wg stawek operatora)

Po weryfikacji zgłoszenia wrócimy z odpowiedzią i dalszymi krokami.

Nie mogę się zalogować, zarejestrować do eBOK. Co mam zrobić?

Krok 1. Skontaktuj się z nami

Klienci indywidualni:

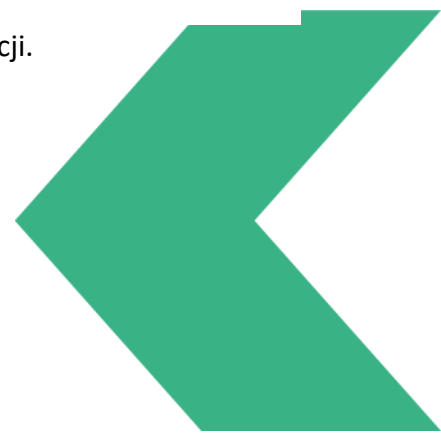
- e-mail: gogreen@polenergia-sprzedaz.pl
- Tel: 699 606 666* (pon. – pt. 8:00 – 18:00)

Klienci Biznesowi:

- e-mail: BOK@polenergia-sprzedaz.pl
- Tel: 22 129 17 50* (pon. – pt. 9:00 – 15:00)

(*Połączenia płatne wg stawek operatora)

Krok 2. Podaj swoje dane i poproś o sprawdzenie przyczyny odmowy rejestracji. Pamiętaj, że tylko osoba upoważniona może uzyskać dostęp do eBOK. Oznacza to, że możesz zostać poproszony o potwierdzenie swojej tożsamości oraz upoważnienia.



Co zrobić, jeśli nie mogę się zalogować do eBOK?

Jeżeli nie możesz się zalogować się do serwisu eBOK prosimy o sprawdzenie czy, zostały wprowadzone poprawne dane logowania w postaci loginu oraz hasła. UWAGA! W miejscu loginu możesz wpisać tylko adres e-mail powiązany z Twoim kontem w eBOK.

Czy korzystanie z eBOK 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. Program ten jest bezpłatny i można go pobrać ze strony producenta: <http://www.adobe.com/>

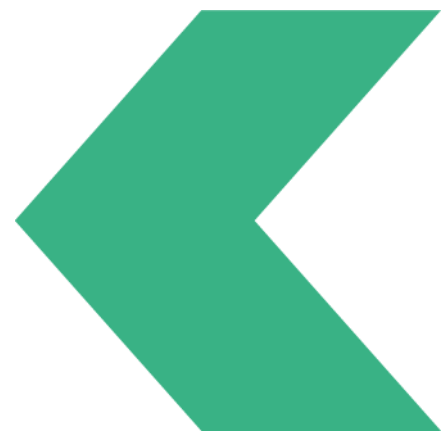
Czy konieczne jest zawarcie oddzielnej umowy na korzystanie z serwisu?

Nie. Wyrażenie zgody na przestrzeganie Regulaminu serwisu eBOK 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 EBOK?

eBOK w wersji na przeglądarki internetowe:

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



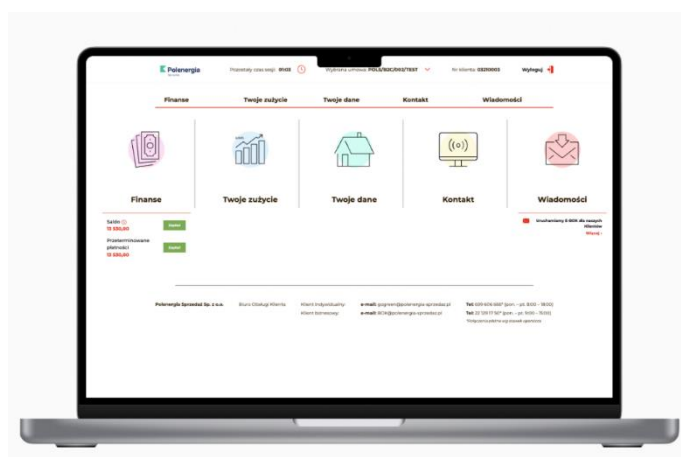
Jak sprawdzić aktualne saldo?

Prosimy wejść na główną stronę eBOK.

Po lewej stronie ekranu zobaczysz saldo rozliczeń. Znajduje się tutaj informacja o stanie rozliczeń pomiędzy Tobą a Polenergią Sprzedaż. Na saldo składają się wszystkie dokumenty do zapłaty. Zarówno te, których termin płatności już upłynął jak i te dla których termin płatności dopiero nadejdzie.

Pod saldem znajduje się informacja o przeterminowanych płatnościach (jeżeli istnieją dokumenty płatnicze, dla których upłynął termin płatności) lub informacja o zbliżających się płatnościach (jeżeli takie istnieją).

Na prawo od Salda lub Przeterminowanych płatności albo Zbliżających się płatności znajduje się przycisk zapłać za pomocą którego uruchomisz możliwość zapłacenia za pomocą tzw. płatności elektronicznych: BLIK, karty czy szybkie przelewy.



Zdjęcie 1

Co oznaczają kolory w kafelku Saldo?

Saldo zapisane na **czernono** jest wtedy, gdy istnieje zadłużenie albo co najmniej jeden dokument w saldzie jest po terminie.

Saldo zapisane na **niebiesko** jest wtedy, gdy istnieje nadpłata, czyli suma rozrachunków wskazuje, ile musimy Ci zwrócić lub zaliczyć na poczet przyszłych płatności. Jeżeli nadpłata w ramach salda jest niższa, niż wartość wystawionych faktur to nie kolorujemy Salda na niebiesko.

Jak zapłacić za swoje rachunki?

Na stronie głównej w kafelku „Saldo” możesz dokonać jednorazowej spłaty całego salda. Jednocześnie w opcji „FINANSE” zobaczysz pełną listę swoich faktur do zapłaty. Możesz je sobie odfiltrować i zaznaczyć te, które chcesz zapłacić

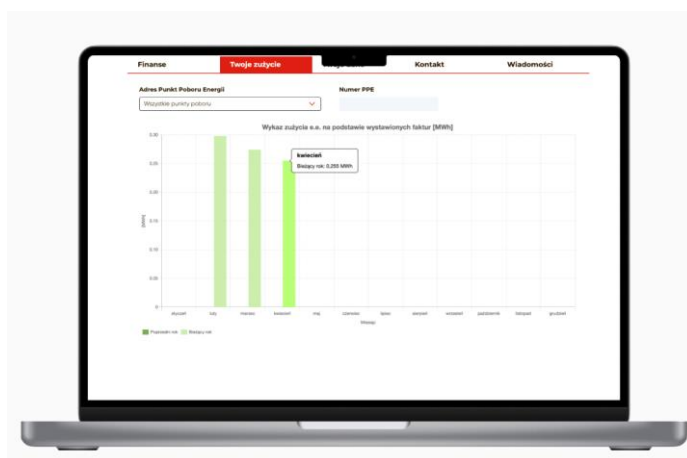
w jednej transakcji.

Po kliknięciu w klawisz „ZAPŁAĆ” zostaniesz przeniesiony(-a) do bramki płatniczej operatora płatności firmy Blue Media. Usługa jest płatna zgodnie z cennikiem operatora.

UWAGA! zgodnie z obowiązującymi przepisami limit obowiązuje limit kwoty dotyczący pojedynczej transakcji i wynosi on 1000 Euro.

Co znajdę w zakładce „Twoje zużycie”?

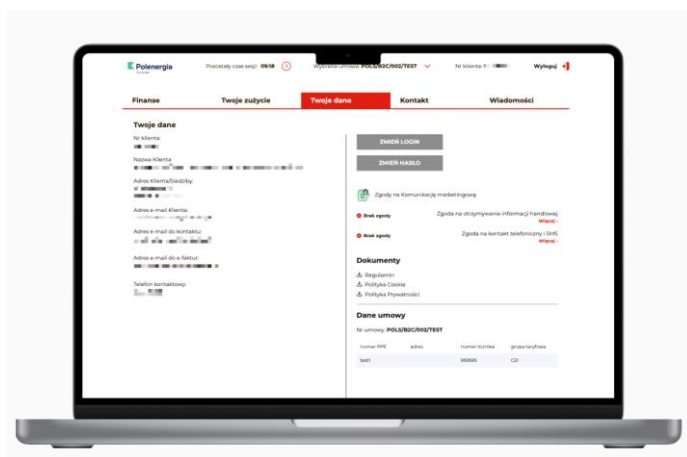
W zakładce „Twoje zużycie” znajdziesz wykres zużycia przypisany do Twojego punktu poboru lub sumy zużycia wszystkich punktów poboru energii elektrycznej.



Zdjęcie 2

Co znajdę w zakładce „Twoje dane”?

Znajdziesz tutaj komplet danych teleadresowych. Ponadto zobaczysz jakie zgody marketingowe zostały przez Ciebie udzielona oraz masz dostęp do dokumentów serwisu. Znajduje się tutaj również podstawowy zestaw informacji dot. poszczególnych punktów poboru energii elektrycznej.

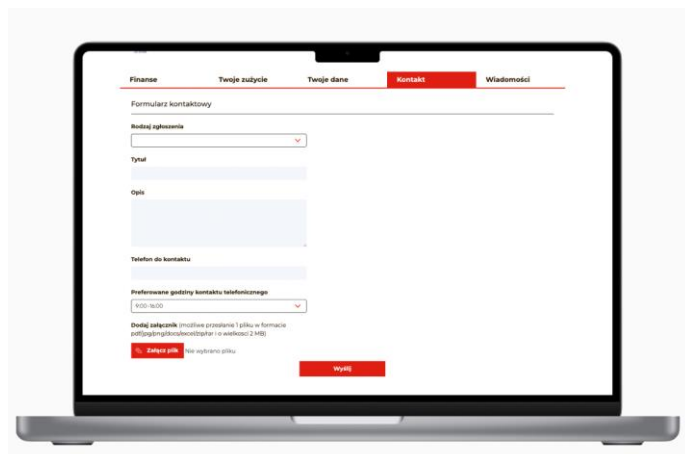


Zdjęcie 3



Co znajdę w zakładce „Kontakt”?

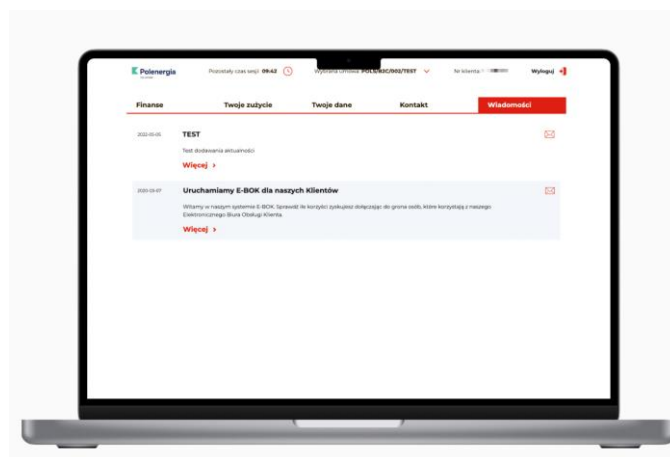
Dzięki tej opcji możliwe jest bezpośrednie wysłanie zgłoszenia do naszych doradców wraz z możliwością przestania załącznika.



Zdjęcie 4

Co znajdę w zakładce „Wiadomości”?

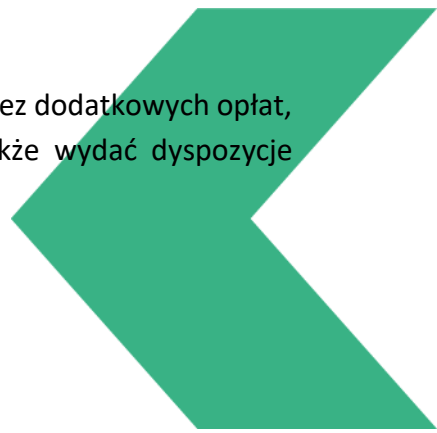
W wiadomościach znajdują się wszystkie wysłane kanałem e-mailowym i SMS powiadomienia dotyczące wystawionych faktur, zbliżających się terminów płatności czy też powiadomienia windykacyjne. Poza tym będzie można tutaj znaleźć inne wiadomości wysyłane przez Polenergię.



Zdjęcie 5

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 poprzez serwis?

Serwis eBOK 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 serwisu 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.

I to już wszystko!!!

Przyjemnego korzystania z naszego eBOK

Masz wątpliwości? – sprawdź Instrukcję do eBOK

