



**NOVATEK**

# **STREFA KLIENTA**

**REGULAMIN**

## § 1

### Definicje.

Użyte w niniejszym regulaminie terminy oznaczają:

**Novatek Green Energy** – Novatek Green Energy Sp. z o.o. ul. Lubomirskiego 20, 31-509 Kraków wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie Wydział XI Gospodarczy KRS pod numerem 0000341850, kapitał zakładowy: 17.118.000 złotych, NIP 945-213-32-82; REGON 121020807;

**Strefa Klienta** – serwis internetowy, do którego dostęp znajduje się na stronie Novatek Green Energy: [www.novatek.pl](http://www.novatek.pl), umożliwiający wyłącznie zarejestrowanym Użytkownikom kontakt z Novatek Green Energy, dokonywanie zamówień gazu, zarządzanie zamówieniami oraz podgląd i pobieranie udostępnionych e-faktur;

**Faktura** – faktura, korekta faktury, duplikat faktury;

**e-faktura** – faktura, korekta faktury, duplikat faktury w formie elektronicznej w dowolnym formacie elektronicznym, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2012 r. w sprawie przesyłania faktur w formie elektronicznej, zasad ich przechowywania oraz trybu udostępniania organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej (Dz.U. z 2012 r., poz. 1528);

**Użytkownik** – zarejestrowana w Strefie Klienta osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, korzystająca ze Strefy Klienta;

**Pierwotny login i hasło** – indywidualny login i hasło otrzymane przesyłką listowną przez Klienta Novatek Green Energy, umożliwiające rejestrację i korzystanie ze Strefy Klienta oraz uzyskanie statusu Użytkownika,

**Gaz** – gaz płynny propan-butan lub propan, sprzedawany przez Novatek Green Energy.

## § 2

### Postanowienia ogólne.

1. Niniejszy Regulamin ma zastosowanie do Użytkowników Strefy Klienta i określa prawa, obowiązki oraz zasady korzystania ze Strefy Klienta.
2. Strefa Klienta jest skierowana wyłącznie do Użytkowników.
3. Użytkownicy, będący osobami prawnymi lub jednostkami organizacyjnymi nieposiadającymi osobowości prawnej, tj. z wyłączeniem Użytkowników będących osobami fizycznymi, posiadają możliwość rezygnacji z otrzymywania Faktur w formie papierowej oraz wyrażenia zgody na udostępnianie e-faktur przez Novatek Green Energy. Taki Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się z *Regulaminem udostępniania faktur w formie elektronicznej*, dostępnym w Strefie Klienta, w zakładce *E-faktura* oraz do wyrażenia zgody na *udostępnianie faktur drogą elektroniczną*. Zasady udostępniania e-faktur oraz prawa i obowiązki Użytkowników związane z udostępnianiem przez Novatek Green Energy e-faktur zostały określone w *Regulaminie udostępniania faktur w formie elektronicznej*, dostępnym w Strefie Klienta, w zakładce *E-faktura*.

### § 3

#### Rejestracja Użytkownika w Strefie Klienta.

1. Warunkiem skorzystania przez klienta ze Strefy Klienta oraz uzyskania statusu Użytkownika jest rejestracja klienta w Strefie Klienta.
2. Klient dokonuje rejestracji w Strefie Klienta za pomocą Pierwotnego loginu i hasła.
3. Zmiana Pierwotnego loginu i hasła przez Użytkownika jest możliwa po rejestracji, za pomocą Pierwotnego loginu i hasła, w zakładce *Dane Klienta*.
4. Po dokonaniu rejestracji Użytkownik zobowiązany jest dokonać weryfikacji własnych danych, wprowadzonych przez Novatek Green Energy, w zakładce *Dane Klienta*. Dokonanie zmian danych przez Użytkownika jest równoznaczne z przesłaniem powiadomienia do Novatek Green Energy, który dokonuje akceptacji zmiany danych.
5. Użytkownik, akceptując niniejszy Regulamin, zaświadcza, że jego dane są prawdziwe oraz zobowiązuje się do ich aktualizowania w przypadku zaistnienia zmian.
6. Rejestracja Użytkownika w Strefie Klienta jest równoznaczna z wyrażeniem zgody na otrzymywanie od Novatek Green Energy dodatkowych wiadomości zawierających materiały informacyjne i handlowe oraz oferty Novatek Green Energy. Wiadomości mogą być przesyłane za pomocą Strefy Klienta lub z wykorzystaniem podanych przez Użytkownika adresu email oraz numeru telefonu komórkowego.

### § 4

#### Zamówienia i awizacje

1. Użytkownik, dokonujący samodzielnego odbioru Gazu własnymi środkami transportu, posiada możliwość dokonywania zamówień i awizacji, na zasadach przewidzianych w niniejszym paragrafie.
2. Użytkownik, korzystając ze Strefy Klienta, w zakładce *Zamówienia*, posiada możliwość podglądu zarejestrowanych w Strefie Klienta zamówień, złożonych przez Użytkownika i zaakceptowanych przez Novatek Green Energy, wraz ze szczegółowymi danymi, tj.:
  - a. rodzajem terminala,
  - b. datą zamówienia,
  - c. numerem zamówienia,
  - d. numerem awizacji,
  - e. ilością zamówionego, odebranego oraz pozostającego do odbioru Gazu,
  - f. statusem zamówienia.
3. Użytkownik, w zakładce *Zamówienia*, posiada możliwość dokonania nowego zamówienia Gazu. W tym celu Użytkownik wypełnia formularz zamówienia oraz składa zamówienie, które automatycznie kierowane jest do Novatek Green Energy. Użytkownik otrzymuje na podany adres poczty e-mail, potwierdzenie złożenia do Novatek Green Energy formularza zamówienia. Zamówienie uznaje się za złożone przez Użytkownika, gdy formularz zamówienia zostanie zaakceptowany i potwierdzony drogą telefoniczną lub elektroniczną, z wykorzystaniem poczty e-mail, przez Novatek Green Energy.
4. Po zaakceptowaniu i potwierdzeniu przez Novatek Green Energy, zamówienie jest widoczne w zakładce *Zamówienia*, a Użytkownik posiada możliwość dokonania awizacji danego zamówienia:

- a. jednorazowej, w przypadku, gdy ilość zamówionego Gazu jest mniejsza lub równa ilości Gazu mieszczącej się w jednej cysternie,
- b. wielokrotnej, w przypadku, gdy ilość zamówionego Gazu przekracza ilość Gazu mieszczącą się w jednej cysternie.

W tym celu Użytkownik wypełnia formularz awizacji oraz składa awizację, która automatycznie kierowana jest do Novatek Green Energy. Użytkownik otrzymuje na podany adres poczty email, potwierdzenie złożenia do Novatek Green Energy formularza awizacji. Awizację uznaje się za złożoną przez Użytkownika, gdy formularz awizacji zostanie zaakceptowany i potwierdzony drogą telefoniczną lub elektroniczną, z wykorzystaniem poczty e-mail, przez Novatek Green Energy.

## **§ 5**

### **Faktury i rozliczenia.**

1. Użytkownik, korzystający ze Strefy Klienta, w zakładce *Wystawione faktury*, posiada dostęp do podglądu historii wszystkich wystawionych przez Novatek Green Energy Faktur wraz z ich szczegółowymi danymi oraz możliwość pobrania obrazu Faktury w formacie pliku PDF.
2. Rozliczenia Użytkownika z Novatek Green Energy są dostępne w zakładce *Rozliczenia*.

## **§ 6**

### **Postępowanie reklamacyjne.**

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez Novatek Green Energy obowiązków wynikających z postanowień niniejszego Regulaminu, Użytkownik ma prawo złożyć reklamację do Novatek Green Energy.
2. Reklamacje należy zgłaszać Novatek Green Energy (na adres: Biuro Obsługi Klienta, ul. Lubomirskiego 20, 31-509 Kraków) na piśmie wraz z dokładnym opisem reklamacji oraz jej szczegółowym uzasadnieniem, w nieprzekraczalnym terminie 7 dni od dnia zaistnienia podstaw reklamacji. Wszelkie reklamacje rozstrzygane będą w terminie 14 dni od ich zgłoszenia w zgodzie z Regulaminem oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

## **§ 7**

### **Zasady bezpieczeństwa.**

1. Użytkownicy zobowiązani są do przestrzegania zakazu dostarczania przez lub do serwisu treści:
  - a) powodujących zachwianie pracy lub przeciążenie serwisu lub innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu usług drogą elektroniczną,
  - b) mogących naruszać dobra osobiste osób trzecich, prawa autorskie, prawa własności intelektualnej, tajemnicę przedsiębiorcy lub będą w jakikolwiek inny sposób naruszać obowiązujący porządek prawny lub dobre obyczaje,
  - c) zawierających wirusy komputerowe, „Worms”, „Trojan horses”, „keyloggers”, ani innych kodów źródłowych, plików, folderów, programów komputerowych szkodliwych dla Strefy Klienta,

- d) powodujących rozsyłanie niezamówionych przez odbiorców informacji handlowych (SPAM) lub innych niedozwolonych przez prawo treści.
2. Użytkownicy nie są uprawnieni do:
    - a) przeniesienia praw i obowiązków wynikających z rejestracji serwisie na inny podmiot,
    - b) podejmowania jakichkolwiek działań, których efektem będzie udostępnianie przez Użytkownika dostępu do Strefy Klienta jakimkolwiek innemu podmiotowi,
    - c) udostępnienia indywidualnego loginu lub hasła innemu podmiotowi.
  3. Novatek Green Energy zastrzega sobie prawo do prowadzenia prac konserwacyjnych serwisu mogących powodować utrudnienia lub uniemożliwienie Użytkownikom korzystania z serwisu.

## **§ 8**

### **Postanowienia końcowe.**

1. Wyrażając zgodę na świadczenie Usługi Użytkownik wyraża zgodę na treść niniejszego Regulaminu i zobowiązuje się przestrzegać jego postanowień.
2. Niniejszy Regulamin jest dostępny do wglądu w siedzibie Novatek Green Energy oraz na stronie internetowej Novatek Green Energy [www.novatek.pl](http://www.novatek.pl).
3. Korzystanie ze Strefy Klienta jest nieodpłatne.
4. W zakresie nieuregulowanym Regulaminem zastosowanie znajdują powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
5. Novatek Green Energy może dokonać zmiany Regulaminu notyfikując ją z 7-dniowym wyprzedzeniem na stronie internetowej Novatek Green Energy [www.novatek.pl](http://www.novatek.pl), przy czym wszelkie zmiany Regulaminu nie mogą naruszać praw Użytkowników nabytych w czasie obowiązywania Regulaminu w poprzednim brzmieniu.
6. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych przez Novatek Green Energy w celach niezbędnych do umożliwienia Użytkownikowi korzystania ze Strefy Klienta.