

## REGULAMIN STREFY ZAKUPÓW ENEA S.A.

obowiązujący od 30 marca 2020 r.

### § 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1. Strefa Zakupów Enei dostępna jest pod adresem internetowym [strefa.enea.pl](http://strefa.enea.pl).
- 1.2. Właścicielem Strefy Zakupów i domeny internetowej [strefa.enea.pl](http://strefa.enea.pl) jest Enea. Enea nie prowadzi sprzedaży za pośrednictwem Strefy Zakupów ani nie zajmuje się dostarczaniem Produktów zakupionych przez Klientów za pośrednictwem Strefy Zakupów.
- 1.3. Sprzedaż Produktów w ramach Strefy Zakupów prowadzona jest przez Loyalty Point Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie, ul. Franciszka Klimczaka 1, 02-797 Warszawa, Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy, KRS 0000491369, NIP 9512375653, REGON 146968949, kapitał zakładowy 300 000 PLN.
- 1.4. Niniejszy Regulamin skierowany jest do konsumentów będących klientami Enei.
- 1.5. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z realizacją niniejszego Regulaminu jest Enea.
- 1.6. W razie wątpliwości poczytuje się, że informacje o Produktach podane w Strefie Zakupów, w szczególności ich opisy, parametry techniczne i użytkowe oraz ceny, stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu Cywilnego.

### § 2 DEFINICJE

- 2.1. **Strefa Zakupów** – program lojalnościowy dla Klientów indywidualnych Enea S.A. na platformie internetowej działającej pod adresem internetowym: [strefa.enea.pl](http://strefa.enea.pl), za pośrednictwem której prowadzona jest m.in. sprzedaż Produktów przez Loyalty Point Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie oraz zawieranie Umów sprzedaży energii elektrycznej przez Klienta a Enea, zgodnie z Regulaminem zawierania umów na odległość.
- 2.2. **Sprzedawca** – Loyalty Point Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie, ul. Franciszka Klimczaka 1, 02-797 Warszawa, Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy, KRS 0000491369, NIP 9512375653, REGON 146968949, kapitał zakładowy: 300 000 PLN.
- 2.3. **Enea lub Sprzedawca energii elektrycznej** – Enea S.A. z siedzibą w Poznaniu, ul. Górecka 1, 60-201 Poznań, REGON 630139960, NIP 777-00-20-640, 2 zarejestrowana w Sądzie Rejonowym Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego nr KRS: 0000012483, kapitał zakładowy: 441 442 578 PLN, kapitał wpłacony: 441 442 578 PLN, [www.enea.pl](http://www.enea.pl).
- 2.4. **Dzień roboczy** – jeden dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
- 2.5. **Klient** – osoba fizyczna, która zawarła lub zamierza zawrzeć Umowę Sprzedaży ze Sprzedawcą lub Umowę Sprzedaży energii elektrycznej ze Sprzedawcą energii elektrycznej.
- 2.6. **Konto** – Usługa elektroniczna, baza oznaczona loginem oraz hasłem, zawierająca dane Usługobiorcy służące do realizacji składanych zamówień oraz historię Zamówień Usługobiorcy.
- 2.7. **Formularz rejestracji** – formularz dostępny pod adresem [strefa.enea.pl/rejestracja](http://strefa.enea.pl/rejestracja), umożliwiający utworzenie Konta.
- 2.8. **Formularz Zamówienia** – Usługa Elektroniczna, formularz dostępny w Koszyku, umożliwiająca złożenie Zamówienia.
- 2.9. **Formularz Online** – Usługa Elektroniczna, formularz dostępny do wypełnienia w Strefie Zakupów, służący do zawarcia Umowy sprzedaży energii elektrycznej, zgodnie z Regulaminem zawierania umów na odległość.
- 2.10. **Logowanie** – czynność polegająca na wpisaniu podczas procesu Rejestracji ciągu znaków alfanumerycznych, koniecznego do uzyskania dostępu do Konta Klienta. Loginem jest adres e-mail Klienta.
- 2.11. **Usługobiorca** – osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych - korzystająca lub zamierzająca korzystać z Usługi Elektronicznej.

- 2.12. Produkt** – rzecz ruchoma oferowana przez Sprzedawcę do sprzedaży detalicznej za pośrednictwem Strefy Zakupów.
- 2.13. Koszyk** – element Strefy Zakupów, gdzie Klient wskazuje szczegóły zamówienia takie jak: ilość Produktów, adres dostawy, sposób dostawy, sposób płatności, dane do faktury, oraz ewentualnie inne informacje.
- 2.14. Karta Produktu** – podstrona Strefy Zakupów dotycząca konkretnego Produktu.
- 2.15. Regulamin** – niniejszy Regulamin Strefy Zakupów.
- 2.16. Regulamin zawierania umów na odległość** – regulamin określający zasady i tryb zawierania Umów sprzedaży energii elektrycznej na odległość.
- 2.17. Umowa Sprzedaży** – umowa sprzedaży Produktu zawierana albo zawarta pomiędzy Klientem a Sprzedawcą za pośrednictwem Strefy Zakupów.
- 2.18. Umowa sprzedaży energii elektrycznej** – umowa zmieniająca na czas określony niektóre warunki handlowe obowiązującej między Klientem a Enea S.A. umowy kompleksowej, zawarta w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość (w tym w szczególności z wykorzystaniem Formularza Online) do chwili zawarcia umowy włącznie, na podstawie Regulaminu zawierania umów na odległość.
- 2.19. Usługa Elektroniczna** – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy za pośrednictwem Strefy Zakupów.
- 2.20. Usługodawca** – Enea S.A. z siedzibą w Poznaniu, ul. Górecka 1, 60-201 Poznań, REGON 630139960, NIP 777-00-20-640, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego nr KRS: 0000012483, kapitał zakładowy: 441 442 578 PLN, kapitał wpłacony: 441 442 578 PLN
- 2.21. Kodeks cywilny** – ustawa kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r.
- 2.22. Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta
- 2.23. Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta składane za pomocą Formularza Zamówienia i zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy Sprzedaży Produktu ze Sprzedawcą.
- 2.24. Newsletter** – Usługa elektroniczna, świadczona przez Usługodawcę za pośrednictwem poczty elektronicznej, która umożliwia Usługobiorcom automatyczne otrzymywanie od Usługodawcy cyklicznych treści kolejnych edycji Newslettera zawierającego informacje o nowościach, promocjach w Strefie Zakupów, informacje o Produktach.
- 2.25. Numer Umowy sprzedaży energii elektrycznej** – ciąg znaków alfanumerycznych jednoznacznie identyfikujący Umowę Sprzedaży energii elektrycznej. Numer jest generowany w systemach informatycznych Grupy kapitałowej Enea.

### § 3 OBOWIĄZKI USŁUGOBIORCY/KLIENTA

- 3.1.** Usługobiorca/Klient jest zobowiązany do:
- 3.1.1** przestrzegania postanowień Regulaminu,
- 3.1.2** korzystania z usług oferowanych przez Sprzedawcę w sposób nie zakłócający funkcjonowania serwisu Strefy Zakupów, w szczególności poprzez użycie określonego oprogramowania lub urządzeń,
- 3.1.3** niepodejmowania działań takich jak: rozsyłanie lub umieszczanie na Strefie Zakupów niezamówionej informacji handlowej, podejmowanie czynności informatycznych lub wszelkich innych mających na celu wejście w posiadanie informacji nieprzeznaczonych dla Klienta,
- 3.1.4** korzystania z usług oferowanych przez Sprzedawcę w sposób zgodny z przepisami obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej prawa, postanowieniami Regulaminu, a także z przyjętymi w danym zakresie dobrymi obyczajami mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych oraz praw autorskich i własności intelektualnej Usługodawcy oraz osób trzecich,
- 3.1.5** niedostarczania i nieprzekazywania treści zabronionych przez przepisy obowiązującego prawa,

- 3.1.6 korzystania z usług oferowanych przez Sprzedawcę w sposób nieuciążliwy dla pozostałych Klientów oraz dla Sprzedawcy, z poszanowaniem ich dóbr osobistych (w tym prawa do prywatności) i wszelkich przysługujących im praw,
- 3.1.7 korzystania z wszelkich treści zamieszczonych w ramach Strefy Zakupów, chronionych prawem autorskim przysługującym Sprzedawcy lub osobom trzecim, jedynie w zakresie własnego użytku osobistego. Wykorzystywanie treści w innym zakresie jest dopuszczalne wyłącznie na podstawie wyraźnej zgody udzielonej przez uprawnioną osobę.

#### **§ 4 CENA**

- 4.1. Cena Produktu wskazana jest na stronie Strefy Zakupów. Ceny podawane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT.
- 4.2. Na końcową (ostateczną) kwotę do zapłaty przez Klienta składa się cena za Produkt oraz koszt dostawy, o której Klient jest informowany na stronach Strefy Zakupów przed rozpoczęciem czynności zmierzających do złożenia Zamówienia, w tym także w chwili wyrażenia przez Klienta woli związania się Umową Sprzedaży.

#### **§ 5 OFEROWANE METODY DOSTAWY ORAZ PŁATNOŚCI**

- 5.1. Sprzedawca udostępnia Klientowi następujące sposoby dostawy lub odbioru Produktu: przesyłka kurierska, przesyłka paczkomatowa.
- 5.2. Dostawa Produktów możliwa jest na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
- 5.3. Dostawa Produktu do Klienta jest odpłatna, chyba że Umowa Sprzedaży stanowi inaczej. Koszty dostawy wskazywane są Klientowi na stronie Strefy Zakupów oraz przed rozpoczęciem czynności zmierzających do złożenia Zamówienia, w tym w chwili wyrażenia przez Klienta woli związania się Umową Sprzedaży.
- 5.4. Termin dostawy Produktu do Klienta wynosi standardowo do 3 dni roboczych, chyba że w opisie danego Produktu lub w trakcie składania Zamówienia podano inny termin. W przypadku, gdy Zamówienie zawiera Produkty z różnym terminem dostawy, za termin dostawy Zamówienia, przyjmuje się najdłuższy podany termin.
- 5.5. Początek biegu terminu dostawy, w przypadku wyboru przez Klienta sposobu płatności on-line, płatności mobilnej BLIK lub kartą płatniczą – od dnia uznania rachunku bankowego lub konta rozliczeniowego Sprzedawcy.
- 5.6. Operatorem bramki płatności jest PayU S.A. Płatność ma charakter definitywny, co oznacza, że stanowi płatność z góry. Szczegółowy Regulamin dokonywania płatności dostępny będzie każdorazowo na bramce płatności udostępnionej przez PayU S.A. przed dokonaniem transakcji.
- 5.7. W przypadku wystąpienia konieczności zwrotu środków za transakcję dokonaną przez Klienta kartą płatniczą Sprzedawca dokonana zwrotu na rachunek bankowy przypisany do karty płatniczej Usługobiorcy/Klienta.
- 5.8. Dostępne formy płatności:
  - 5.8.1. karty płatnicze: Visa, Visa Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro,
  - 5.8.2. płatności online,
  - 5.8.3. płatności mobilne BLIK,
  - 5.8.4. płatności ratalne,
  - 5.8.5. przelew tradycyjny
- 5.9. Informacje, o których mowa w § 5, wskazywane są Usługobiorcy/Klientowi przed rozpoczęciem czynności zmierzających do złożenia Zamówienia, w tym w chwili wyrażenia przez Klienta woli związania się Umową Sprzedaży.

#### **§ 6 USŁUGI ELEKTRONICZNE**

- 6.1. W Strefie Zakupów dostępne są następujące Usługi Elektroniczne: Konto i Formularz Zamówienia, Newsletter, Formularz Online.

- 6.2.** Przeglądanie asortymentu Strefy Zakupów nie wymaga zakładania Konta. Składanie Zamówień na Produkty znajdujące się w asortymencie Strefy Zakupów możliwe jest po założeniu Konta zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
- 6.3.** Korzystanie z Konta możliwe jest po wykonaniu łącznie 2 kolejnych kroków przez Usługobiorcę – (1) wypełnienie Formularza Rejestracji, (2) zalogowanie na swoje Konto. W Strefie Zakupów niezbędne jest podanie przez Usługobiorcę następujących danych Usługobiorcy: numer kontrahenta z faktury Enei lub numer umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej z Enea i PESEL klienta Enei lub numer Dowodu osobistego, Paszportu, bądź Karty stałego pobytu w przypadku nieposiadania numeru PESEL, adres e-mail, hasło.
- 6.4.** Numer PESEL, a w przypadku jego nieposiadania Numer dowodu osobistego, Paszportu lub Karty stałego pobytu Usługobiorcy służy wyłącznie do zweryfikowania czy Usługobiorca jest klientem Enei. Po zarejestrowaniu numer PESEL, numer Dowodu osobistego, Paszportu lub Karty stałego pobytu nie jest przechowywany w bazie danych Strefy Zakupów.
- 6.5.** Adres e-mail Usługobiorcy służy do komunikacji wynikającej z funkcjonowania Strefy Zakupów.
- 6.6.** Usługa Elektroniczna Konto świadczona jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony. W każdej chwili i bez podania przyczyny i bez ponoszenia z tego tytułu jakichkolwiek opłat Usługobiorca ma możliwość usunięcia Konta (rezygnacji z Konta) poprzez wysłanie stosownego żądania do Usługodawcy m.in. w formie e-mailowej na adres: [kontakt@strefa.enea.pl](mailto:kontakt@strefa.enea.pl) lub przez formularz kontaktowy dostępny pod adresem: [strefa.enea.pl/kontakt](http://strefa.enea.pl/kontakt) lub pisemnie na adres: Loyalty Point Sp. z o. o., Łubińska 10A, 05-532 Baniocha.
- 6.7.** Korzystanie z Formularza Zamówienia rozpoczyna się z momentem dodania przez Klienta pierwszego Produktu do Koszyka w Strefie Zakupów. Złożenie Zamówienia następuje po wypełnieniu przez Klienta Formularza Zamówienia i kliknięciu w przycisk „Zamawiam i płacę”. Do tego momentu istnieje możliwość samodzielnej modyfikacji wprowadzonych danych. W Formularzu Zamówienia niezbędne jest podanie następujących danych: imię i nazwisko, numer telefonu, adres dostawy lub wybór paczkomatu.
- 6.8.** Usługa Elektroniczna Formularz Zamówienia świadczona jest nieodpłatnie oraz ma charakter jednorazowy i ulega zakończeniu z chwilą złożenia Zamówienia za jego pośrednictwem albo z chwilą wcześniejszego zaprzestania składania Zamówienia za pośrednictwem Formularza Zamówienia przez Usługobiorcę.
- 6.9.** Usługa Elektroniczna Newsletter świadczona jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony. Usługobiorca ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, wypisania się z Newslettera (rezygnacji z Newslettera) poprzez wysłanie stosownego żądania do Usługodawcy w formie m.in. e-mailowej na adres: [kontakt@strefa.enea.pl](mailto:kontakt@strefa.enea.pl) lub przez formularz kontaktowy dostępny pod adresem: [strefa.enea.pl/kontakt](http://strefa.enea.pl/kontakt), przez zalogowanie się na Konto i rezygnację z subskrypcji lub kliknięcie na link anulujący subskrypcję znajdujący się w stopce każdego Newslettera.
- 6.10.** Usługa Elektroniczna Formularz Online świadczona jest nieodpłatnie na podstawie Regulaminu zawierania umów na odległość oraz ma charakter jednorazowy i ulega zakończeniu z chwilą zawarcia Umowy sprzedaży energii elektrycznej za jego pośrednictwem albo z chwilą wcześniejszego zaprzestania zawierania Umowy sprzedaży energii elektrycznej za pośrednictwem Formularza Online przez Usługobiorcę.
- 6.11.** Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca: komputer, laptop lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu, Internet Explorer w wersji 11.0 lub nowszej z włączoną obsługą ActiveX, JavaScript i Cookies lub Mozilla Firefox w wersji 42.0 lub nowszej z włączoną obsługą appletów Javy, JavaScript i cookies, minimalna rozdzielczość ekranu 1024x768 pikseli.
- 6.12.** Pliki typu cookie wykorzystywane są w celu gromadzenia informacji związanych z korzystaniem ze Strefy Zakupów w celu:
- 6.12.1.** utrzymania sesji (po zalogowaniu), dzięki której nie zachodzi potrzeba wpisywania hasła na każdej podstronie Strefy Zakupów,
  - 6.12.2.** dostosowania Strefy Zakupów do potrzeb Klientów,
  - 6.12.3.** tworzenia statystyk oglądalności podstron Strefy Zakupów.

- 6.13. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazywanych komunikatów i danych w związku ze świadczonymi usługami, Usługodawca podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych usług, w szczególności środki służące zapobieganiu pozyskiwania i modyfikacji danych przez osoby nieuprawnione, w tym certyfikat SSL.

#### **§ 7 REKLAMACJE ZWIĄZANE ZE ŚWIADCZENIEM USŁUG ELEKTRONICZNYCH**

- 7.1. Usługobiorca może składać m.in.: mailowo na adres: [kontakt@strefa.enea.pl](mailto:kontakt@strefa.enea.pl) lub za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie [strefa.enea.pl/kontakt](http://strefa.enea.pl/kontakt) lub też pisemnie na adres: Loyalty Point Sp. z o. o., Łubińska 10A, 05-532 Baniocha, reklamacje w związku ze świadczeniem przez Usługodawcę usług elektronicznych.
- 7.2. Udzielenie odpowiedzi na reklamację, o której mowa powyżej, następuje w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Jeżeli Usługodawca nie udzielił odpowiedzi na reklamację, o której mowa powyżej, uważa się, że uznał reklamację.
- 7.3. Odpowiedź na reklamację Usługodawca przekazuje Usługobiorcy na papierze lub innym trwałym nośniku.

#### **§ 8 WARUNKI ZAWIERANIA UMOWY SPRZEDAŻY**

- 8.1. Zawarcie Umowy Sprzedaży między Klientem, a Sprzedawcą następuje po uprzednim złożeniu przez Klienta Zamówienia za pomocą Formularza Zamówień w Strefie Zakupów zgodnie z ust. 6.7. Regulaminu.
- 8.2. Po złożeniu Zamówienia Sprzedawca niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie oraz jednocześnie przyjmuje Zamówienie do realizacji. Potwierdzenie otrzymania Zamówienia i jego przyjęcie do realizacji następuje poprzez przesłanie przez Sprzedawcę Klientowi wiadomości e-mail na podany w trakcie składania Zamówienia adres poczty elektronicznej Klienta, która zawiera co najmniej oświadczenia Sprzedawcy o otrzymaniu Zamówienia i o jego przyjęciu do realizacji oraz potwierdzenie zawarcia Umowy Sprzedaży. Klient oświadcza, że podany przez niego adres jest prawidłowy, aktualny oraz kompletny i należy do Klienta lub Klient jest upoważniony do korzystania ze wskazanego adresu. Klient ma świadomość, że ponosi pełną odpowiedzialność za skutki prawne wynikłe z podania przez niego nieprawidłowego, nieprawdziwego, nieaktualnego adresu poczty elektronicznej, jak również wówczas gdy Klient poda adres należący do osoby trzeciej lub adres do którego nie posiada uprawnień.
- 8.3. Umowa Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą zostaje zawarta z chwilą otrzymania przez Klienta wiadomości e-mail, o której mowa w ust. 8.2.
- 8.4. Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Klientowi treści zawieranej Umowy Sprzedaży następuje poprzez udostępnienie Regulaminu na stronie Strefy Zakupów oraz przesłanie Klientowi wiadomości e-mail, o której mowa w ust. 8.2.
- 8.5. Dodatkowe utrwalenie i zabezpieczenie Umowy Sprzedaży następuje w systemie informatycznym Strefy Zakupów.

#### **§ 9 REKLAMACJE ZWIĄZANE Z UMOWĄ SPRZEDAŻY (z wyłączeniem §10)**

- 9.1. Klient może składać m.in.: mailowo na adres: [kontakt@strefa.enea.pl](mailto:kontakt@strefa.enea.pl) lub za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie [strefa.enea.pl/kontakt](http://strefa.enea.pl/kontakt) lub też pisemnie na adres: Loyalty Point Sp. z o. o., Łubińska 10A, 05-532 Baniocha, reklamacje w związku z Umową Sprzedaży zawartą ze Sprzedawcą.
- 9.2. Udzielenie odpowiedzi na reklamację, o której mowa powyżej, następuje w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Jeżeli Sprzedawca nie udzielił odpowiedzi na reklamację, o której mowa powyżej, uważa się, że uznał reklamację.
- 9.3. Odpowiedź na reklamację Sprzedawca przekazuje Klientowi na papierze lub innym trwałym nośniku.

#### **§ 10 REKLAMACJA Z TYTUŁU WAD PRODUKTU**

- 10.1. Podstawa i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy wobec Klienta, z tytułu wad Produktu będącego przedmiotem Umowy Sprzedaży są określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności przepisami Kodeksu Cywilnego.
- 10.2. W przypadku stwierdzenia wad Produktów Klient będący Konsumentem powinien zawiadomić Sprzedawcę o tej niezgodności nie później niż w terminie 2 lat od dnia wydania Produktów, wskazując opis tej niezgodności oraz preferowany sposób jej usunięcia.
- 10.3. Roszczenie o usunięcie wady lub wymianę sprzedanego Produktu na wolny od wad przedawnia się z upływem roku, licząc od dnia stwierdzenia wady, jednak bieg terminu przedawnienia nie może zakończyć się przed upływem terminu określonego w ust. 2 powyżej.
- 10.4. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie zawiadomienia przed jego upływem. Zaleca się dołączenie do zgłoszenia dokumentu potwierdzającego dokonanie zakupu reklamowanych Produktów za pośrednictwem Strefy Zakupów lub jego kopii.
- 10.5. Reklamacje można zgłaszać w szczególności:
  - 10.5.1. pisemnie na adres Strefy Zakupów: Loyalty Point Sp. z o. o., Łubińska 10A, 05-532 Baniocha, przy czym rekomendujemy umieszczenie dopisku "reklamacja Enea".
  - 10.5.2. mailowo na adres [kontakt@strefa.enea.pl](mailto:kontakt@strefa.enea.pl).
- 10.6. Wadliwe Produkty należy wysłać lub osobiście dostarczyć do Sprzedawcy na adres: Loyalty Point Sp. z o. o., Łubińska 10A, 05-532 Baniocha i wówczas można również złożyć reklamację.
- 10.7. Sprzedawca jest zobowiązany do rozpatrzenia reklamacji w ciągu 14 dni od daty jej złożenia, a gdy dla oceny niezgodności towaru z umową konieczne było dostarczenie reklamowanego Produktu, w terminie 14 dni od dnia otrzymania go przez Sprzedawcę.
- 10.8. W przypadku nierozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni kalendarzowych licząc od daty otrzymania odpowiednio - reklamacji lub reklamowanych Produktów, przyjmuje się, iż reklamacja została uznana przez Sprzedawcę za uzasadnioną.
- 10.9. Poniesione, udokumentowane koszty związane z odesłaniem reklamowanego Produktu przez Klienta, Sprzedawca zwraca Klientowi niezwłocznie po pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji.
- 10.10. W przypadku Produktów objętych również gwarancją, Sprzedawca informuje, iż gwarancja na sprzedany Produkt nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z wad Produktu będącego przedmiotem Umowy Sprzedaży.

## **§ 11 PRAWO DO ODSTĄPIENIA**

- 11.1. Klient będący Konsumentem, może bez podawania przyczyny w ciągu 30 dni kalendarzowych od otrzymania kupionych Produktów odstąpić od umowy. Prawo do odstąpienia od umowy nie dotyczy świadczeń określonych w art. 38 Ustawy o prawach konsumenta, w szczególności w przypadku gdy przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Klienta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb, a także w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.
- 11.2. Klient, o którym mowa w ust. 1 powyżej ma obowiązek zwrócić Produkty Sprzedawcy lub przekazać je osobie upoważnionej przez Sprzedawcę do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że przedsiębiorca zaproponował, że sam odbierze Produkty. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Produktów przed jego upływem. Klient może zwrócić Produkt na adres: Loyalty Point Sp. z o. o., ul. Łubińska 10A, 05-532 Baniocha, przy czym rekomendujemy umieszczenie dopisku "zwrot Enea" Bezpośrednie koszty zwrotu w takim wypadku pokrywa Klient. Nieumieszczenie dopisku nie wpływa na skuteczność dokonanych przez Klienta czynności.
- 11.3. Sprzedawca zwróci Klientowi kwotę uiszczoną przez niego tytułem realizacji zamówienia w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Klienta o odstąpieniu od umowy, jednakże może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Klienta do chwili otrzymania Produktów z powrotem lub dostarczenia przez Klienta dowodu ich odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

- 11.4. Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
- 11.5. Klient ponosi bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy.
- 11.6. Klient, w przypadku odstąpienia od umowy, ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.
- 11.7. Załącznikami do niniejszego Regulaminu są: pouczenie o prawie odstąpienia oraz formularz odstąpienia.

## **§ 12 OCHRONA PRYWATNOŚCI**

- 12.1. Dokonując rejestracji Usługobiorca/Klient wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych w celu założenia konta i rejestracji w Strefie Zakupów. Podanie nieprawdziwych danych osobowych obciążą Usługobiorcę/Klienta.
- 12.2. Dane osobowe Usługobiorcy/Klienta będą przetwarzane w celu realizacji złożonego Zamówienia, w tym wystawienia faktury i prowadzenia sprawozdawczości finansowej oraz świadczenia usług drogą elektroniczną. Dane osobowe podane przez Usługobiorcę/Klienta będą przetwarzane również w celu umożliwienia Usługobiorcy/Klientowi korzystania ze Strefy Zakupów za jego zgodą, a także – o ile Usługobiorca/Klient wyrazi na to odrębną zgodę na komunikację elektroniczną – przesyłania informacji handlowych, co stanowi realizację prawnie uzasadnionego interesu Usługodawcy.
- 12.3. Przy zawarciu Umowy sprzedaży energii elektrycznej za pomocą Formularza Online, dane Usługobiorcy/Klienta będą przetwarzane przez Enea oraz Operatora Systemu Dystrybucyjnego w celu zawarcia oraz realizacji Umowy sprzedaży energii elektrycznej. Dane osobowe Usługobiorcy/Klienta będą przetwarzane przez Partnerów Enea (zdefiniowanych w Regulaminie zawierania umów na odległość) w zakresie związanym z przystąpieniem do realizacji i realizacją usług dodatkowych do Umowy sprzedaży energii elektrycznej, zgodnie z Regulaminem zawierania umów na odległość.
- 12.4. Usługodawca może przetwarzać również następujące dane charakteryzujące sposób korzystania przez Usługobiorcę/Klienta z Usługi (dane eksploatacyjne): oznaczenia identyfikujące Usługobiorcę/Klienta nadawane na podstawie danych, oznaczenia identyfikujące zakończenie sieci telekomunikacyjnej lub system teleinformatyczny, z którego korzystał Usługobiorca/Klient, informacje o rozpoczęciu, zakończeniu oraz zakresie każdorazowego korzystania z Usług, informacje o skorzystaniu przez Usługobiorcę/Klienta z Usług, w celu optymalizacji szybkości, ergonomii i bezpieczeństwa Strefy Zakupów, co jest realizacją jego prawnie uzasadnionego interesu.
- 12.5. W przypadku uzyskania przez Usługodawcę/Sprzedawcę wiadomości o korzystaniu przez Usługobiorcę/Klienta ze Strefy Zakupów w sposób niezgodny z prawem lub Regulaminem, Usługodawca może przetwarzać dane osobowe Usługobiorcy/Klienta w celu i w zakresie potrzebnym do ustalenia, dochodzenia oraz obrony roszczeń.
- 12.6. Usługodawca może przetwarzać w szczególności następujące dane osobowe: nazwisko, imiona, numer PESEL (w celach weryfikacyjnych oraz do zawarcia Umowy sprzedaży energii elektrycznej za pośrednictwem Formularza Online), numer kontrahenta Klienta Enei, numer umowy sprzedaży energii elektrycznej, a w przypadku nie posiadania numeru PESEL przetwarzane mogą być: numer Dowodu osobistego, numer Paszportu, numer Karty stałego pobytu, numer punktu poboru energii, login Klienta/Usługobiorcy, adres poczty elektronicznej Usługobiorcy/Klienta, nr telefonu Usługobiorcy/Klienta, adres dostawy i adres Usługobiorcy/Klienta, adres punktu poboru energii Usługobiorcy/Klienta, numer umowy.
- 12.7. Dane osobowe Usługobiorcy/Klienta są przetwarzane i chronione 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) i wydanymi w związku z tym Rozporządzeniem ustawami krajowymi oraz przepisami wykonawczymi do przepisów krajowych, a także ustawą z dnia 18 lipca 2002 o świadczeniu usług drogą elektroniczną



- 12.8.** Dostęp do danych osobowych posiada jedynie Usługodawca i Sprzedawca (w przypadku zawarcia Umowy Sprzedaży) oraz podmioty współpracujące przy realizacji umów zawartych z Klientami, w szczególności operator płatności elektronicznych (PayU S.A.) i firmy kurierskie, którym Sprzedawca przekazuje dane w zakresie niezbędnym do zrealizowania dostawy kupionych Produktów oraz dodatkowo, w przypadku zawarcia Umowy sprzedaży energii elektrycznej Operator Systemu Dystrybucyjnego oraz, jeśli Usługobiorca/Klient zdecydował się na wybór jednej z usług dodatkowych, Partnerzy Enea.
- 12.9.** Usługobiorca/Klient ma prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz ich sprostowania, ograniczenia ich przetwarzania, żądania ich usunięcia, sprzeciwu wobec ich przetwarzania przez Usługodawcę oraz ich przeniesienia. Usługobiorca/Klient może wykonać te prawa wysyłając e-mail na adres [esa.iod@enea.pl](mailto:esa.iod@enea.pl).
- 12.10.** Usługobiorcy/Klientowi w związku z przetwarzaniem jego danych osobowych przysługuje również prawo do skargi do organu nadzorczego.
- 12.11.** Usługobiorca/Klient może wycofać swoją zgodę na przetwarzanie danych zebranych w celu założenia i konta i rejestracji w Strefie Zakupów w dowolnym momencie, co równoznaczne będzie z likwidacją konta. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania danych dokonanego wcześniej. Usługobiorca ma możliwość usunięcia Konta (rezygnacji z Konta) poprzez wysłanie stosownego żądania do Usługodawcy m.in. w formie e-mailowej na adres: [kontakt@strefa.enea.pl](mailto:kontakt@strefa.enea.pl) lub przez formularz kontaktowy dostępny pod adresem: [strefa.enea.pl/kontakt](http://strefa.enea.pl/kontakt) lub pisemnie na adres: Loyalty Point Sp. z o. o., Łubińska 10A, 05-532 Baniocha. Usługobiorca/Klient może również w dowolnym momencie sprzeciwić się przetwarzaniu jego danych w celach marketingowych lub cofnąć zgodę na komunikację elektroniczną wysyłając e-mail na adres: [esa.iod@enea.pl](mailto:esa.iod@enea.pl).
- 12.11.1** Podstawowe dane osobowe Usługobiorcy/Klienta będą przetwarzane aż do czasu usunięcia przez niego konta. Dane Usługobiorcy/Klienta zebrane w celu zawarcia i realizacji Umowy Sprzedaży oraz Umowy sprzedaży energii elektrycznej będą przetwarzane do czasu przedawnienia się roszczeń związanych z tymi umowami. Dane Usługobiorcy/Klienta niezbędne do ewentualnego ustalenia, dochodzenia i obrony roszczeń Usługodawcy będą przetwarzane aż do momentu ich przedawnienia. Dane osobowe Usługobiorcy/Klienta związane z komunikacją z Usługodawcą będą przetwarzane przez 2 lata od końca roku, w którym nastąpiła komunikacja.
- 12.11.2** Dane Usługobiorców/Klientów lub informacje o tych danych mogą być udostępniane podmiotom uprawnionym do ich otrzymania na mocy obowiązujących przepisów prawa, w tym właściwym organom wymiaru sprawiedliwości.
- 12.11.3** Każdorazowy kontakt z obsługą Strefy Zakupów za pośrednictwem telefonu lub poczty e-mail, wiąże się z wykorzystaniem podanych danych w celu udzielenia odpowiedzi. Konsultanci kontaktują się z Usługobiorcą/Klientem za pośrednictwem tych samych kanałów komunikacji.

## **§ 13 POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

- 13.1.** Enea. może w każdym czasie zdecydować o zakończeniu działalności Strefy Zakupów, po uprzednim poinformowaniu Usługobiorców/Klientów na stronie internetowej [strefa.enea.pl](http://strefa.enea.pl), na co najmniej 60 dni przed zakończeniem działalności.
- 13.2.** Podstawowym zagrożeniem każdego użytkownika Internetu, w tym osób korzystających z usług świadczonych drogą elektroniczną, jest możliwość zainfekowania systemu teleinformatycznego przez różnego rodzaju oprogramowanie, jak np. wirusy, „robaki” czy „konie trojańskie”. By uniknąć zagrożeń z tym związanych, ważne jest, by Usługobiorca/Klient zaopatrzył swój komputer, który wykorzystuje podłączając się do Internetu, w program antywirusowy i stale go aktualizował. Usługodawca/Sprzedawca informuje również, że szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z usługi świadczonej drogą elektroniczną, w tym i opisywanej w Regulaminie, wiążą się z działalnością hakerów, zmierzających do włamania się zarówno do systemu Usługodawcy/Sprzedawcy, jak i Usługobiorcy/Klienta. Usługobiorca/Klient przyjmuje niniejszym do wiadomości, że mimo stosowania przez Usługodawcę/Sprzedawcę rozmaitych, nowoczesnych technologii nie istnieje idealne zabezpieczenie chroniące przed opisanymi wyżej niepożądanymi działaniami.



- 13.3.** Umowy zawierane poprzez Strefę Zakupów zawierane są w języku polskim.
- 13.4.** Usługodawca może dokonać zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn tj.: zmiany przepisów prawa w zakresie w jakim zmiany te wpływają na realizację Regulaminu. Jeżeli na podstawie niniejszego Regulaminu zawarto umowy o charakterze ciągłym (np. świadczenie Usługi Elektronicznej – Konto, świadczenie Usługi Elektronicznej – Formularz Zamówienia) zmieniony Regulamin wiąże Usługobiorcę, gdy zostały zachowane wymagania określone w art. 384 oraz 384[1] Kodeksu cywilnego, to jest Usługobiorca został prawidłowo powiadomiony o zmianach i nie wypowiedział umowy w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia powiadomienia. W wypadku gdyby zmiana Regulaminu skutkowałą wprowadzeniem jakichkolwiek nowych opłat lub podwyższeniem obecnych Usługobiorca będący konsumentem ma prawo odstąpienia od umowy.
- 13.5.** Jeżeli na podstawie niniejszego Regulaminu zawarto umowy o innym charakterze niż umowy ciągłe (np. Umowa Sprzedaży) zmiany Regulaminu nie będą w żaden sposób naruszać praw nabytych Usługobiorców/Klientów będących konsumentami przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu, w szczególności zmiany Regulaminu nie będą miały wpływu na już składane lub złożone Zamówienia oraz zawarte, realizowane lub wykonane Umowy Sprzedaży.
- 13.6.** Usługobiorca/Klient może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów. W tym celu może złożyć skargę za pośrednictwem unijnej platformy ODR dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- 13.7.** Usługobiorca/Klient może wystąpić z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich:
- 13.7.1.** w przypadku Umów o świadczenie usług drogą elektroniczną przed Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej w Poznaniu.
- 13.7.2.** w przypadku Umów Sprzedaży przed Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej w Warszawie.
- 13.8.** Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Poznaniu prowadzi stronę internetową <http://poznan.wiih.gov.pl/> umożliwiającą dostęp do informacji dotyczących prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów konsumenckich. Adres siedziby: Al. Marcinkowskiego 3, 60-967 Poznań 9.
- 13.9.** Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Warszawie prowadzi stronę internetową <http://www.wiih.org.pl/> umożliwiającą dostęp do informacji dotyczących prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów konsumenckich. Adres siedziby: ul. Sienkiewicza 3, 00-015 Warszawa.
- 13.10.** W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mieć będą odpowiednie przepisy powszechnie obowiązujące, w szczególności: Kodeksu cywilnego, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r., przepisy Ustawy o prawach konsumenta.

**ZAŁĄCZNIKI:**

Załącznik nr 1 – Pouczenie o odstąpieniu od umowy i pozasądowym rozwiązywaniu sporów

Załącznik nr 2 – Oświadczenie o odstąpieniu od umowy kupna - sprzedaży zawartej na odległość