

REGULAMIN STREFY ZAKUPÓW ENEA S.A.

obowiązujący od 20 grudnia 2017 r. do 24 maja 2018 r.

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1. Strefa Zakupów ENEA S.A. dostępna jest pod adresem internetowym strefa.enea.pl
- 1.2. Właścicielem Strefy Zakupów i domeny internetowej strefa.enea.pl jest 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, www.enea.pl. ENEA S.A. 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 ENEA S.A.
- 1.5. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z realizacją niniejszego Regulaminu jest ENEA S.A.
- 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, 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 S.A., zgodnie z Regulaminem zawierania umów na odległość, stanowiącym Załącznik nr 3 do niniejszego Regulaminu.
- 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. **Sprzedawca energii elektrycznej** – 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.

- 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, 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, stanowiący Załącznik nr 3 niniejszego Regulaminu.
- 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, podstawie Regulaminu zawierania umów na odległość, stanowiącego Załącznik nr 3 do niniejszego Regulaminu.

- 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. (Dz. U. 2016. 380 ze zmianami).
- 2.22. Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 poz. 827 ze zm.).
- 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.

§ 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 krótszy termin. 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.
- 5.5.** 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.
- 5.6.** W przypadku wystąpienia konieczności zwrotu środków za transakcję dokonaną przez klienta kartą płatniczą Sprzedawca dokonana zwrotu na rachunek bankowy przypisany do karty płatniczej Zamawiającego.
- 5.7.** W przypadku płatności kartą termin dostawy towaru lub usługi liczy się od momentu pozytywnej autoryzacji transakcji.
- 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 ratałne.
- 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 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 ENEA lub PESEL klienta ENEA, adres e-mail, hasło.
- 6.4. Numer PESEL Usługobiorcy służy wyłącznie do zweryfikowania czy Usługobiorca jest klientem indywidualnym ENEA S.A. Po zarejestrowaniu numer PESEL 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 mi.in. w formie e-mailowej na adres: kontakt@strefa.enea.pl lub przez formularz kontaktowy dostępny pod adresem: 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 lub przez formularz kontaktowy dostępny pod adresem: strefa.enea.pl/kontakt.

- 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.

§ 7 REKLAMACJE ZWIĄZANE ZE ŚWIADCZENIEM USŁUG ELEKTRONICZNYCH

- 7.1.** Usługobiorca może składać m.in.: mailowo na adres: kontakt@strefa.enea.pl lub za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie 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.
- 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 lub za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie 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. 1 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.
- 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 z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz.827 ze zm.), 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.** Składając Zamówienie lub dokonując Rejestracji Usługobiorca/Klient wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych wyłącznie w celu realizacji Zamówienia lub świadczenia usług przez Strefę Zakupów. Usługobiorca/Klient ponosi odpowiedzialność za podanie nieprawdziwych danych osobowych.
- 12.2.** Dane osobowe Usługobiorcy/Klienta będą przetwarzane wyłącznie 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 w celu umożliwienia Usługobiorcy/Klientowi korzystania ze Strefy Zakupów, w tym realizacji złożonego Zamówienia, a także – o ile Usługobiorca/Klient wyrazi na to zgodę – przesyłania informacji handlowych.
- 12.3.** Zawierając Umowę sprzedaży energii elektrycznej za pomocą Formularza Online, Usługobiorca/Klient wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych przez ENEA S.A. oraz podmioty należące do Grupy Kapitałowej ENEA w celu zawarcia oraz realizacji Umowy sprzedaży energii elektrycznej.

Dane osobowe Usługobiorcy/Klienta będą przetwarzane przez Partnerów ENEA w zakresie związanym z przystąpieniem do realizacji i realizacją usług dodatkowych do Umowy sprzedaży energii elektrycznej, zgodnie z Regulaminem zawierania umów na odległość, stanowiącym Załącznik nr 3 niniejszego Regulaminu.

- 12.4.** Dane osobowe Usługobiorcy/Klienta są przetwarzane i chronione zgodnie z ustawą z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U. 2016 poz.922 ze zm.) i wydanymi na jej podstawie przepisami wykonawczymi, a także ustawą z dnia 18 lipca 2002 o świadczeniu usług drogą elektroniczną
- 12.5.** Dostęp do danych osobowych posiada jedynie Usługodawca i Sprzedawca oraz podmioty współpracujące przy realizacji umów zawartych z Klientami, w szczególności operatorzy płatności elektronicznych i firmy kurierskie, którym Sprzedawca przekazuje dane w zakresie niezbędnym do zrealizowania dostawy kupionych Produktów.
- 12.6.** Usługobiorca/Klient ma prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz ich poprawiania, żądania zaprzestania ich przetwarzania oraz sprzeciwu wobec ich przetwarzania przez ENEA S.A. lub podmiot, któremu zostało powierzone przetwarzanie, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem ustawy o ochronie danych osobowych albo są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane. Usługobiorca/Klient może odwołać swoją zgodę na przetwarzanie danych w dowolnym momencie wysyłając e-mail na adres: kontakt@strefa.enea.pl. W przypadku otrzymania przez Usługodawcę/Sprzedawcę żądania usunięcia danych Usługobiorcy/Klienta z bazy danych Usługobiorców/Klientów Strefy Zakupów dane zostaną usunięte niezwłocznie, nie wcześniej jednak niż do momentu doręczenia Klientowi kupionych Produktów i zrealizowania procesu płatności.
- 12.7.** W przypadku uzyskania przez Usługodawcę/Sprzedawcę wiadomości o korzystaniu przez Usługobiorcę/Klienta ze Strefy Zakupów w sposób niezgodny z prawem lub Regulaminem, Usługodawca/Sprzedawca może przetwarzać dane osobowe Usługobiorcy/Klienta w celu i w zakresie potrzebnym do ustalenia jego odpowiedzialności.
- 12.8.** Usługodawca/Sprzedawca 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 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.
- 12.9.** Usługodawca/Sprzedawca 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.

12.10. 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. 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 klientem za pośrednictwem tych samych kanałów komunikacji.

§ 13 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

13.1. Enea S.A. może w każdym czasie zdecydować o zakończeniu działalności Strefy Zakupów, po uprzednim poinformowaniu Usługobiorców/Klientów na stronie internetowej 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 Inspektorem Inspekcji Handlowej w Poznaniu.
- 13.7.2.** w przypadku Umów Sprzedaży przed Wojewódzkim Inspektorem 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.
- 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. (Dz.U. 2016 poz. 1030 ze zm.), przepisy ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (Dz.U. 2014 poz. 827 ze zm.).

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
Załącznik nr 3 – Regulamin zawierania umów na odległość

Wzór pouczenia o odstąpieniu od umowy dla konsumentów

Prawo do odstąpienia od umowy:

Będąc konsumentem mają Państwo prawo odstąpić od niniejszej umowy w terminie 30 dni bez podania jakiejkolwiek przyczyny.

Okres na odstąpienie od umowy wygasa po upływie 30 dni od dnia w którym weszli Państwo w fizyczne posiadanie Produktów lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w fizyczne posiadanie Produktów.

Aby skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować Sprzedawcę o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną). Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe. Mogą Państwo również wypełnić i przesłać formularz odstąpienia od umowy lub jakiejkolwiek inne jednoznaczne oświadczenie drogą elektroniczną na naszej stronie internetowej strefa.enea.pl. Jeżeli skorzystają Państwo z tej możliwości prześlemy Państwu niezwłocznie potwierdzenie odbioru informacji o odstąpieniu od umowy na trwałym nośniku (na przykład pocztą elektroniczną).

Aby zachować termin do odstąpienia od umowy wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa do odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

Skutki odstąpienia od umowy:

W przypadku odstąpienia od umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty dostarczenia (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia innego niż najtańszy standardowy sposób dostarczenia oferowany przez nas), bez zbędnej zwłoki, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa do odstąpienia od niniejszej umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności jakie zostały przez Państwa użyte w początkowej transakcji, chyba że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem, z zastrzeżeniem, że będą Państwo musieli ponieść bezpośrednie koszty zwrotu towarów. Odpowiadają Państwo tylko za jakiejkolwiek zmniejszenie wartości towarów wynikające z obchodzenia się z nimi w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i sposobu działania towarów.

Pozasądowe rozwiązywanie sporów

Klient będący konsumentem może skorzystać z pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów z konsumentami.

Zgodnie z art. 31 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, Loyalty Point Sp. z o. o. (Sprzedawca) informuje, że podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami jest: Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Warszawie, ul. Sienkiewicza 3, 00-015 Warszawa, <http://www.wiih.org.pl>

Loyalty Point Sp. z o. o. (Sprzedawca) informuje, że w przypadku gdy w następstwie złożonej przez konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany, Loyalty Point Sp. z o. o. przekaże konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o:

- 1) zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich albo zgodzie na udział w takim postępowaniu albo
- 2) odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Jeżeli Loyalty Point Sp. z o. o. (Sprzedawca) nie złoży żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Link do platformy, dzięki której Klient będący konsumentem i Loyalty Point Sp. z o. o. mogą rozwiązać spór on-line: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy kupna – sprzedaży zawartej na odległość**Część I - Dane sprzedawcy:**

Loyalty Point Sp. z o.o., Równoległa 4a, 02-235 Warszawa

Część II – Dane Klienta:

Firma / Imię i nazwisko:.....

Adres:.....

NIP*:..... *wypełnić w przypadku zakupu na firmę.

Telefon:.....

Adres e-mail:.....

Część III – Przedmioty zwracane:

Nr faktury:.....

Data zakupu towaru:

Data doręczenia:.....

LP	Nazwa towaru	Kod produktu (EAN)	Ilość	Cena jednostkowa	Łączna wartość

Część IV – Oświadczenie

1. Oświadczam, że niniejszy formularz w przypadku uznania zwrotu towaru(ów) stanowi zgodnie z Ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827) potwierdzenie odstąpienia od umowy kupna/sprzedaży zawartej na odległość pomiędzy mną, a firmą Loyalty Point Sp. z o.o., Równoległa 4a, 02-235 Warszawa.

Część V – Dane do przelewu

Imię i nazwisko:.....

Adres:.....

Nr rachunku:.....

Część VI – Pouczenie

1. Zgodnie z Ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827) klient ma prawo odstąpić od umowy kupna/sprzedaży bez podania przyczyn w terminie trzydziestu dni składając stosowne oświadczenie na piśmie (Art.27).
2. Termin 30 dniowy, w którym konsument może odstąpić od umowy, liczony jest od dnia otrzymania przesyłki (Art.28 pkt 1).
3. Zwrot towaru powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie trzydziestu dni (Art. 34 pkt 1).
4. Zwracany towar musi być niezniszczony. Musi zostać dostarczony wraz z kompletem załączonych akcesoriów (jeśli występują) oraz dowodem zakupu (ksero fv lub inne potwierdzenie zakupu).
5. Do zwracanego produktu prosimy o czytelne wypełnienie formularza – „oświadczenie odstąpienia od umowy kupna – sprzedaży” na niniejszym druku lub w dowolnej formie pisemnej z kompletem wymaganych informacji. Zwracany towar należy prawidłowo zabezpieczyć do wysyłki.
6. Klient zobowiązany jest dostarczyć towar na swój koszt na adres: Loyalty Point Sp. z o.o., Łubińska 10A, 05-532 Baniocha z dopiskiem "Zwrot Enea".
7. Przesyłki wysłane za pobraniem nie będą odbierane.
8. Zwrot należnej kwoty za zakupiony produkt następuje na wskazany rachunek bankowy po sprawdzeniu stanu towaru oraz kompletu dostarczonych akcesoriów i dokumentów, nie później niż do 14 dni od chwili otrzymania przesyłki zwrotnej (Art.32 p.1 w zw z Art. 32. p.3). Zgodnie z Art. 34. p.4 Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.
9. W przypadku, gdy powyższe warunki nie zostaną spełnione klient traci prawo odstąpienia od umowy kupna – sprzedaży. Wówczas drogą elektroniczną zostanie poinformowany o odmowie uznania zwrotu. W takim przypadku klient ma obowiązek uiszczenia opłaty z góry na konto bankowe Loyalty Point Sp. z o.o., Równoległa 4a, 02-235 Warszawa na poczet pokrycia kosztów ponownej wysyłki towaru do klienta według cen dostawy z aktualnego cennika kosztów wysyłki sprzedawcy.
10. Wypełnienie powyższego formularza z danymi klienta jest równoznaczne ze zgodą na ich przechowywanie i przetwarzanie do celów związanych z realizacją zwrotu, wymiany lub gwarancji przez sprzedawcę. Dane osobowe są przechowywane zgodnie z ustawą z 29.08.1997 o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 1997,nr 133,poz. 883 z późn. zm.).
11. W sprawach nieuregulowanych powyższym dokumentem stosuje się odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827)
12. Sędem właściwym dla rozpatrywania sporów wynikających z umowy jest sąd właściwy dla miejsca siedziby sprzedawcy Loyalty Point Sp. z o.o., Równoległa 4a, 02-235 Warszawa.
13. Klient oświadcza, że zapoznał się z powyższymi warunkami i w pełni je akceptuje oraz że wszystkie dane podane w formularzu są poprawne i zgodne z prawdą.

Pieczęćka firmowa (jeśli zakup był na Firmę)

Czytelny podpis

.....

.....

REGULAMIN ZAWIERANIA UMÓW NA ODLEGŁOŚĆ (obowiązuje od dnia 20 sierpnia 2015 roku)

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1 Przedmiotem niniejszego Regulaminu jest określenie zasad i trybu zawierania umów na odległość, dotyczących świadczenia Usługi Kompleksowej albo Usługi Kompleksowej i Usług Dodanych na rzecz Klienta.
- 1.2 Niniejszy Regulamin jest udostępniany nieprzerwanie w Serwisie Internetowym Grupy Enea w sposób umożliwiający Klientowi jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie w każdej chwili.

2. DEFINICJE

- 2.1 W niniejszym Regulaminie poniższe wyrażenia pisane z dużej litery zachowują znaczenie nadane im w niniejszym Punkcie 2.1 Regulaminu:

2.1.1 **Cennik** – stanowiący integralną część Regulaminu Oferty zbiór cen lub stawek opłat za energię elektryczną bądź innych opłat w ramach Usługi Kompleksowej lub w ramach Usług Dodanych oraz warunków ich stosowania, opracowany przez Sprzedawcę i wprowadzony do stosowania przez Sprzedawcę jako obowiązujący dla określonych w nim Klientów zgodnie z postanowieniami Umowy, inny niż Taryfa Sprzedawcy;

2.1.2 **Dobre Praktyki** – dokument „*Dobre praktyki sprzedawców energii elektrycznej*”, który jest kodeksem dobrych praktyk w rozumieniu ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 roku, Nr 171, poz. 1206, z późn. zm.). Sprzedawca informuje, iż dobrowolnie przystąpił do stosowania Dobrych Praktyk. Dobre Praktyki są dokumentem stosowanym na zasadach dobrowolności przez Członków Towarzystwa Obrotu Energią (TOE) sprzedających energię elektryczną odbiorcom w gospodarstwach domowych oraz przez innych sprzedawców, którzy podpiszą stosowną deklarację. Celem Dobrych Praktyk jest określenie katalogu działań rzetelnych sprzedawców energii elektrycznej w odniesieniu do klientów w gospodarstwach domowych w Polsce. Jego treść stanowi możliwie pełną odpowiedź na pytanie: „*czego Klient może oczekiwać od rzetelnego sprzedawcy?*”. Dobre Praktyki zostały przygotowane przez TOE głównie na podstawie opublikowanego przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki w dniu 22 września 2010 roku dokumentu pt. „*Dobre Praktyki Sprzedawców energii elektrycznej i Operatorów Systemów Dystrybucyjnych*”. Dobre Praktyki zostały opracowane według stanu prawnego na dzień 1 stycznia 2014 roku. W przypadku zmian przepisów prawa wpływających na treść Dobrych Praktyk, dokument ten będzie podlegał aktualizacji. Dobre Praktyki dostępne są w Serwisie Internetowym Grupy Enea, a także do wglądu w dowolnym biurze obsługi klienta Sprzedawcy;

2.1.3 **Dokumenty produktowe** – udostępnione za pośrednictwem Formularza Online oraz możliwe do przechowania i odtwarzania przez Klienta w zwykłym toku czynności dokumenty, opisujące prawa i obowiązki Klienta, Sprzedawcy lub Partnera ENEA związane ze świadczeniem Usługi Kompleksowej albo Usługi Kompleksowej i Usług Dodanych na rzecz Klienta, w zakresie wynikającym z wybranej przez Klienta Oferty, w tym w szczególności:

- (a) niniejszy Regulamin,
- (b) wzorzec Umowy,
- (c) OWU,
- (d) Regulamin Oferty wraz z Cennikiem,

- (e) Dobre Praktyki,
 - (f) Zbiór Praw Konsumenta;
 - (g) dokumenty dotyczące Usług Dodanych - w przypadku wyboru Oferty obejmującej Usługi Dodane.
- 2.1.4 **Formularz Online** – formularz elektroniczny udostępniony do wypełnienia w Serwisie Internetowym Grupy Enea, służący do zawarcia przez Klienta Umowy;
- 2.1.5 **Grupa Taryfowa** – grupa Klientów korzystających z Usługi Kompleksowej, dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania;
- 2.1.6 **Informacja o zawarciu Umowy** – przekazana Klientowi na wskazany w Formularzu Online adres poczty elektronicznej informacja dotycząca zawarcia Umowy za pośrednictwem Formularza Online, z podsumowaniem wybranej Oferty, informacją dotyczącą rozpoczęcia przez Sprzedawcę procesu weryfikacji danych wprowadzonych przez Klienta do Formularza Online oraz informacją dotyczącą prawa Klienta i Sprzedawcy do odstąpienia od Umowy;
- 2.1.7 **IRIESD** – instrukcja ruchu i eksploatacji sieci dystrybucyjnej opracowana przez OSD i wprowadzona przez niego do stosowania, zamieszczona na stronie internetowej OSD;
- 2.1.8 **Klient** – odbiorca końcowy, będący Konsumentem, dokonujący zakupu energii elektrycznej wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym lub w związanym z nim pomieszczeniu gospodarczym na podstawie Umowy oraz Umowy Kompleksowej;
- 2.1.9 **Kodeks Cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 roku – Kodeks cywilny (j.t. Dz. U. z 2014 roku, poz. 121, z późn. zm.);
- 2.1.10 **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 2.1.11 **Oferta** – stanowiąca ofertę w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, oferta Sprzedawcy dotycząca Usługi Kompleksowej albo Usługi Kompleksowej i Usług Dodanych opublikowana w Serwisie Internetowym Grupy Enea, która może być przedmiotem Umowy;
- 2.1.12 **OSD** – przedsiębiorstwo energetyczne, zajmujące się dystrybucją energii elektrycznej, do którego sieci jest przyłączony jest Klient, odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie dystrybucyjnym elektroenergetycznym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację i remonty sieci dystrybucyjnej oraz jej niezbędną rozbudowę, w tym połączeń z innymi systemami elektroenergetycznymi, którego obowiązki określa Prawo Energetyczne;
- 2.1.13 **OWU** – ogólne warunki świadczenia dla Klientów Usługi Kompleksowej;
- 2.1.14 **Partner ENEA** – podmiot trzeci realizujący samodzielnie lub wspólnie ze Sprzedawcą Usługi Dodane;
- 2.1.15 **Polityka Prywatności** – opublikowana w Serwisie Internetowym Grupy Enea polityka Sprzedawcy dotycząca danych osobowych Klienta;
- 2.1.16 **Potwierdzenie zawarcia Umowy** – przekazane Klientowi na wskazany w Formularzu Online adres poczty elektronicznej potwierdzenie na Trwałym Nośniku zawarcia Umowy za pośrednictwem Formularza Online, potwierdzające w szczególności poprawność danych wprowadzonych przez Klienta do Formularza Online oraz zawierające informację dotyczącą terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi Kompleksowej albo Usługi Kompleksowej i Usług

Dodanych na wskazanych w Umowie warunkach, jak również zawierające na Trwałym Nośniku dokumenty kształtujące prawa i obowiązki stron zawartej Umowy;

2.1.17 **PPE** – punkt poboru energii elektrycznej;

2.1.18 **Prawo Energetyczne** – ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 roku – Prawo energetyczne (t.j. Dz. U. z 2012 roku, poz. 1059, z późn. zm.) wraz ze wszystkimi właściwymi aktami wykonawczymi do tej ustawy;

2.1.19 **Regulamin** – niniejszy regulamin zawierania umów na odległość;

2.1.20 **Regulamin Oferty** – zbiór warunków określających zasady skorzystania z Oferty, w tym zasady rozliczania Usługi Kompleksowej albo Usługi Kompleksowej i Usług Dodanych, a także ceny i stawki opłat wykorzystywane do rozliczeń z określonym Klientem, opracowany przez Sprzedawcę i wprowadzony do stosowania przez Sprzedawcę jako obowiązujący dla określonych w nim Klientów zgodnie z postanowieniami Umowy, inny niż Taryfa Sprzedawcy;

2.1.21 **Regulamin Serwisu** – opublikowany w Serwisie Internetowym Grupy Enea regulamin Serwisu Internetowego Grupy Enea;

2.1.22 **Serwis Internetowy Grupy Enea** – strony internetowe Sprzedawcy dostępne w serwisie Sprzedawcy dostępnym w domenie www.enea.pl umożliwiające Klientowi korzystanie z udostępnionych w tym serwisie usług;

2.1.23 **Sprzedawca** – spółka ENEA S.A. z siedzibą w Poznaniu (60-201), ul. Górecka 1, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000012483, której akta rejestrowe przechowywane są przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy KRS, o kapitale zakładowym w wysokości 441.442.578,00 złotych, wpłaconym w całości, NIP 777-00-20-640, REGON 630139960;

2.1.24 **Taryfa OSD** – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez OSD i wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim użytkowników systemu dystrybucyjnego w trybie określonym Prawem Energetycznym;

2.1.25 **Taryfa Sprzedawcy** – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez Sprzedawcę i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący odbiorców z grup taryfowych G. Taryfa podlega zatwierdzeniu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, o ile Sprzedawca jest zobowiązany do przedkładania Prezesowi Urzędu Regulacji Energetyki do zatwierdzenia taryfy;

2.1.26 **Trwały Nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające Klientowi przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;

2.1.27 **Umowa** – umowa zmieniająca na czas określony niektóre warunki handlowe obowiązującej między Stronami Umowy Kompleksowej zawarta z Klientem 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;

2.1.28 **Umowa Kompleksowa** – umowa kompleksowa zawarta pomiędzy Klientem a Sprzedawcą, zawierająca postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej i umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej;

2.1.29 **Usługa Dodana** – usługa inna niż Usługa Kompleksowa, realizowane przez Sprzedawcę lub przez Partnera ENEA w ramach Oferty;

2.1.30 **Usługa Kompleksowa** – usługa świadczona na podstawie Umowy oraz Umowy Kompleksowej, polegająca na sprzedaży energii elektrycznej i świadczeniu usług dystrybucji energii elektrycznej;

2.1.31 **Zbiór Praw Konsumenta** – zbiór praw konsumenta energii elektrycznej, tj. dokument sporządzony przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki we współpracy z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na podstawie wytycznych Komisji Europejskiej, zawierający praktyczne informacje o prawach konsumentów energii elektrycznej.

2.2 Pozostałe wyrażenia, niezdefiniowane w Punkcie 2.1 powyżej, posiadają znaczenie nadane im w Umowie, OWU, Regulaminie Oferty, Taryfie OSD, IRIESD oraz w Prawie Energetycznym.

3. ZAWARCIE UMOWY NA ODLEGŁOŚĆ

3.1 W celu zawarcia Umowy, Klient powinien łącznie:

3.1.1 dokonać wyboru wariantu Oferty poprzez kliknięcie w Serwisie Internetowym Grupy Enea odpowiedniego przycisku przekierowującego do strony internetowej z Formularzem Online;

3.1.2 w oparciu o informacje zawarte w ostatnio otrzymanej fakturze – poprawnie oraz zgodnie z prawdą wypełnić następujące dane w Formularzu Online:

DANE KLIENTA:

- (a) imię i nazwisko
- (b) ulica, osiedle, plac, itp.
- (c) nr domu
- (d) nr lok.
- (e) kod pocztowy
- (f) miejscowość
- (g) poczta
- (h) PESEL
- (i) adres poczty e-mail
- (j) numer telefonu kontaktowego
- (k) numer ewidencyjny

DANE PPE:

- (l) numer PPE
- (m) aktualna Grupa Taryfowa

3.1.3 wyrazić w Formularzu Online zgodę na składanie oświadczeń woli za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w tym w szczególności na dokonywanie zmian do obowiązującej Umowy Kompleksowej, aneksów oraz umów ją zmieniających;

3.1.4 w przypadku Usług Dodanych:

- a. złożyć oświadczenia woli dotyczące świadczonych w ramach Oferty Usług Dodanych (o ile to będzie wymagane);
- b. wyrazić w Formularzu Online zgodę na przetwarzanie danych osobowych Klienta przez Partnerów ENEA, w tym na udostępnienie danych tym podmiotom w związku z realizacją Usług Dodanych zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 roku (t.j. Dz. U. 2014 r., poz. 1182);

3.1.5 zapoznać się oraz zaakceptować postanowienia Dokumentów produktowych;

3.1.6 wypełnić Formularz Online w pozostałym wymaganym zakresie;

3.1.7 kliknąć w Formularzu Online przycisk „Dalej” przekierowujący do strony internetowej z podsumowaniem wprowadzonych przez Klienta danych;

3.1.8 potwierdzić w Formularzu Online poprawność wprowadzonych przez Klienta danych poprzez kliknięcie przycisku „Zawieram umowę z obowiązkiem zapłaty”.

3.2 Zawarcie Umowy następuje po kliknięciu przez Klienta w Formularzu Online przycisku „Zawieram umowę z obowiązkiem zapłaty”, z chwilą otrzymania przez Sprzedawcę informacji drogą elektroniczną o przyjęciu Oferty przez Klienta.

3.3 Po kliknięciu przez Klienta w Formularzu Online przycisku „Zawieram umowę z obowiązkiem zapłaty”, przekierowaniu Klienta do strony internetowej z potwierdzeniem wyboru Oferty oraz otrzymaniu przez Sprzedawcę informacji drogą elektroniczną o przyjęciu Oferty przez Klienta, Sprzedawca przekaze Klientowi na wskazany w Formularzu Online adres e-mail Informację o zawarciu Umowy.

3.4 Po przekazaniu przez Sprzedawcę Informacji o zawarciu Umowy, Sprzedawca przeprowadzi proces weryfikacji danych wprowadzonych przez Klienta do Formularza Online.

3.5 Po pozytywnej weryfikacji danych wprowadzonych przez Klienta do Formularza Online, Sprzedawca przekaze Klientowi na wskazany w Formularzu Online adres e-mail Potwierdzenie zawarcia Umowy wraz z Dokumentami produktowymi.

4. ODSZTĄPIENIE PRZEZ KLIENTA OD ZAWARTEJ UMOWY NA ODLEGŁOŚĆ

4.1 Zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827), Klient, który zawarł Umowę może w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy odstąpić od niej bez podawania jakiegokolwiek przyczyny, składając Sprzedawcy pisemne oświadczenie o odstąpieniu od Umowy. Oświadczenie to może być złożone przed upływem wskazanego powyżej terminu w siedzibie Sprzedawcy lub listem pocztowym/przesyłką kurierską na wskazany w Umowie adres korespondencyjny Sprzedawcy.

4.2 Klient może odstąpić od Umowy przy wykorzystaniu formularza odstąpienia od Umowy zgodnie z załączonym do niniejszego Regulaminu wzorem. W sytuacji, gdy Klient nie skorzysta z wzoru oświadczenia stanowiącego załącznik do niniejszego Regulaminu, pisemne oświadczenie o odstąpieniu od Umowy będzie skuteczne jeżeli będzie z niego jednoznacznie wynikała wola Klienta odstąpienia od Umowy.

4.3 W przypadku skorzystania przez Klienta z prawa odstąpienia od Umowy, o którym mowa w Punkcie 4.1 powyżej, Sprzedawca zwróci Klientowi otrzymane w związku z Umową od Klienta płatności, niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym został skutecznie poinformowany o decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy. Zwrot płatności zostanie dokonany przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Klienta

w pierwotnej transakcji, chyba że Klient wyrazi zgodę na inne rozwiązanie. W każdym przypadku Klient nie poniesie żadnych opłat w związku ze zwrotem.

- 4.4 W przypadku odstąpienia przez Klienta od Umowy, w trybie opisanym w niniejszym Punkcie 4, Umowę uważa się za niezawartą.

5. ODSZTĄPIENIE PRZEZ SPRZEDAWCĘ OD ZAWARTEJ UMOWY NA ODLEGŁOŚĆ

- 5.1 Sprzedawca zastrzega sobie prawo do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia, w szczególności w przypadku gdy:

5.1.1 Klient nie spełnia wskazanych w Regulaminie Oferty warunków;

5.1.2 brak jest technicznych możliwości świadczenia Usługi Kompleksowej albo Usługi Kompleksowej i Usług Dodanych na rzecz Klienta, w zakresie wynikającym z wybranej przez Klienta Oferty;

5.1.3 wskazane przez Klienta w Formularzu Online dane są nieprawidłowe lub fałszywe, w tym w szczególności gdy wskazana przez Klienta aktualna Grupa Taryfowa jest nieprawidłowa;

5.1.4 powstanie po stronie Sprzedawcy uzasadnione podejrzenie związanego z zawarciem Umowy „nadużycia”, przy czym przez „nadużycie” należy rozumieć każde działanie Klienta niezgodne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa lub nadużycie uprawnień z niego wynikających, a w szczególności: hakerstwo, użycie w Serwisie Internetowym Grupy Enea cudzych danych identyfikujących, podszywanie się pod inną osobę czy też podanie przez Klienta nieprawdziwych informacji dotyczących jego zdolności do czynności prawnych (np. zawyżenie swojego wieku lub podanie błędnego numeru PESEL).

- 5.2 W przypadku odstąpienia przez Sprzedawcę od Umowy, w trybie opisanym w niniejszym Punkcie 5, Umowę uważa się za niezawartą.

- 5.3 W przypadku odstąpienia przez Sprzedawcę od Umowy z przyczyn wskazanych w niniejszym Punkcie 5, Klient otrzyma od Sprzedawcy oświadczenie o odstąpieniu na wskazany w Formularzu Online adres e-mail.

6. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

- 6.1 Sprzedawca informuje, że jest administratorem danych osobowych podanych przez Klienta w Formularzu Online, a w przypadkach wskazanych w Dokumentach produktowych administratorem danych osobowych może być również Partner ENEA.

- 6.2 Dane osobowe Klienta będą przetwarzane przez Sprzedawcę oraz przez podmioty należące do grupy kapitałowej ENEA w celu zawarcia oraz realizacji Umowy. Dane osobowe Klienta będą przetwarzane przez Partnerów ENEA w zakresie związanym z przystąpieniem do realizacji i realizacją Usług Dodatkowych.

- 6.3 Podanie przez Klienta danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niezbędne w celu zawarcia oraz realizacji Umowy. Klient ma prawo dostępu do treści tych danych, a także do ich poprawiania.

- 6.4 Dane osobowe Klienta mogą być przetwarzane przez Sprzedawcę w celu promocji i marketingu bezpośredniego własnych produktów lub usług, w tym w szczególności przeprowadzania badań poziomu satysfakcji Klienta ze świadczonych przez Sprzedawcę usług i jego produktów oraz zapraszania do wzięcia udziału w konkursach organizowanych przez Sprzedawcę, a także w celu dochodzenia ewentualnych roszczeń z tytułu prowadzonej przez Sprzedawcę działalności gospodarczej.

- 6.5 Za zgodą wyrażoną przez Klienta, dane osobowe Klienta mogą być przetwarzane w celach każdorazowo wskazanych w klauzuli zgody, przez Sprzedawcę, przez podmioty należące do Grupy Kapitałowej ENEA lub inne podmioty wskazane w danej klauzuli zgody.
- 6.6 W przypadkach o których mowa w pkt 6.4 i 6.5, w zakresie określonym przez przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. 2014 r. poz. 1182), Klient ma prawo wglądu do swoich danych i możliwość żądania uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania oraz czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia.
- 6.7 Przetwarzanie danych osobowych Klienta odbywa się na zasadach określonych w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (j.t. Dz. U. z 2014 roku, poz. 1182) oraz na zasadach wskazanych w Polityce Prywatności i Regulaminie Serwisu.

7. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 7.1 W celu zawarcia Umowy za pomocą Formularza Online, konieczne jest spełnienie przez Klienta warunków technicznych wskazanych w Regulaminie Serwisu.
- 7.2 Regulamin wchodzi w życie w dniu **20 sierpnia 2015 roku**.

WZÓR
FORMULARZA ODSZTĄPIENIA OD UMOWY NA ODLEGŁOŚĆ

(Formularz ten należy wypełnić i odesłać jedynie w przypadku
skorzystania przez Klienta z prawa do odstąpienia od Umowy)

_____, dnia _____

imię i nazwisko Klienta

PESEL

nr telefonu

adres Klienta

adres e-mail

ENEA S.A.

ul. Górecka 1

60-201 Poznań

Niniejszym informuję o odstąpieniu od umowy nr _____
zawartej ze spółką ENEA S.A. w dniu _____.

Klient (czytelny podpis)