

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 łącznie;

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 wymagany 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 przekaże 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 przekaże 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. ODSZCZEGÓLNIENIE 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 ODSZKADNIENIA 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)