

REGULAMIN ZAWIERANIA UMÓW NA ODLEGŁOŚĆ ENEA S.A.

(obowiązuje od dnia 2.11.2020 r.)

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1. Niniejszy Regulamin określa podstawowe zasady zawierania umów na odległość przez ENEA S.A. (Sprzedawca) z konsumentami w rozumieniu art 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.
- 1.2. Sprzedawca informuje, że umożliwi zawieranie na odległość tylko niektórych umów. Regulamin dotyczy umów kompleksowych dotyczących energii elektrycznej oraz aneksów do tych umów, w tym także umów obejmujących usługi dodatkowe oraz aneksów do nich (Umowa).
- 1.3. Umowy, których dotyczy niniejszy Regulamin, Sprzedawca zawiera wyłącznie w języku polskim:
 - 1.3.1. za pośrednictwem Strefy Zakupów (pkt 3);
 - 1.3.2. za pośrednictwem eBOK (pkt 4);
 - 1.3.3. drogą mailową (inicjowaną za pośrednictwem kanału telefonicznego) (pkt 5);
 - 1.3.4. na podstawie pisemnego oświadczenia klienta (pkt 6).
- 1.4. Sposoby zawierania Umów na odległość, wskazane w pkt 1.3.1-1.3.3, dotyczą wyłącznie (i) aktualnych klientów Sprzedawcy, przy czym (ii) nowa umowa może dotyczyć jedynie tego samego miejsca dostarczania energii elektrycznej, którego dotyczy aktualna umowa klienta; te warunki nie dotyczą sposobu zawierania umów na odległość, wskazanego w pkt 1.3.4 (sposób dostępny zarówno dla aktualnych, jak i dla nowych klientów).
- 1.5. Do Umów zawieranych na odległość stosuje się przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

2. DEFINICJE

- 2.1. Terminy zapisane w Regulaminie z wielkiej litery mają następujące znaczenie:
 - 2.1.1. **BOK** – Biuro Obsługi Klienta Sprzedawcy.
 - 2.1.2. **eBOK** – (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta) usługa świadczona drogą elektroniczną pod adresem www.ebok.enea.pl.
 - 2.1.3. **Klient/konsument** – osoba fizyczna zawierająca Umowę niezwiązaną bezpośrednio z wykonywaną przez nią działalnością gospodarczą lub zawodową.
 - 2.1.4. **Regulamin** – niniejszy regulamin.
 - 2.1.5. **Sprzedawca** – 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 zł, wpłaconym w całości, NIP 777-00-20-640, REGON 630139960.
 - 2.1.6. **Strefa Zakupów** – usługa świadczona drogą elektroniczną pod adresem www.strefa.enea.pl.
 - 2.1.7. **Dane Osobowe** - oznaczają wszelkie informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej („osobie, której dane dotyczą”); możliwa do

zidentyfikowania osoba fizyczna to osoba, którą można bezpośrednio lub pośrednio zidentyfikować, w szczególności na podstawie identyfikatora takiego jak imię i nazwisko, numer identyfikacyjny, dane o lokalizacji, identyfikator internetowy lub jeden bądź kilka szczególnych czynników określających fizyczną, fizjologiczną, genetyczną, psychiczną, ekonomiczną, kulturową lub społeczną tożsamość osoby fizycznej.

2.1.8. **RODO** - Rozporządzenie 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).

2.1.9. **Obowiązek informacyjny** - Zespół informacji dotyczących ochrony danych osobowych, utworzony w oparciu o regulacje zawarte w art. 13 i 14 RODO, który Sprzedawca jest zobowiązany udostępnić Klientowi podczas pozyskiwania danych osobowych.

3. ZAWARCIE UMOWY POPRZEZ STREFĘ ZAKUPÓW

- 3.1. Zawarcie Umowy poprzez Strefę Zakupów wymaga posiadania przez Klienta aktywnego dostępu do Strefy Zakupów; zasady korzystania ze Strefy Zakupów oraz wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca, zostały uregulowane w regulaminie Strefy Zakupów dostępnym pod adresem: www.strefa.enea.pl
- 3.2. Po zalogowaniu się przez Klienta do Strefy Zakupów, Klient ma możliwość zapoznania się z ofertą i warunkami Umowy, proponowanych przez Sprzedawcę do zawarcia w tym trybie.
- 3.3. Klient zainteresowany zawarciem Umowy poprzez Strefę Zakupów, powinien wybrać interesującą go ofertę.
- 3.4. Sprzedawca prezentuje Klientowi dane, które znajdują się w posiadaniu Sprzedawcy – odnośnie do Klienta oraz miejsca dostarczania energii elektrycznej, którego dotyczy Umowa zawierana przez Klienta poprzez Strefę Zakupów.
- 3.5. Jeżeli dane, o których mowa w punkcie poprzednim wymagają korekty, Klient powinien skontaktować się ze Sprzedawcą i nie podejmować dalszych czynności.
- 3.6. Do zawarcia Umowy dochodzi w przypadku potwierdzenia przez Klienta danych niezbędnych do zawarcia Umowy oraz wybrania przez Klienta funkcji „Zawieram umowę z obowiązkiem zapłaty”.
- 3.7. Potwierdzenie zawarcia umowy zawierające w sobie jej treść, utrwalone w postaci plików pdf, Sprzedawca przekazuje bezzwłocznie na adres e-mail Klienta.

4. ZAWARCIE UMOWY POPRZEZ eBOK

- 4.1. Zawarcie Umowy poprzez eBOK wymaga posiadania przez Klienta aktywnego dostępu do eBOK; zasady korzystania z eBOK oraz wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca, zostały uregulowane w regulaminie eBOK dostępnym pod adresem: www.ebok.enea.pl.
- 4.2. Po zalogowaniu się przez Klienta do eBOK, Klient ma możliwość zapoznania się z ofertą i warunkami Umowy, proponowanych przez Sprzedawcę do zawarcia w tym trybie.
- 4.3. Klient zainteresowany zawarciem Umowy poprzez eBOK, powinien wybrać interesującą go ofertę.

- 4.4. Sprzedawca prezentuje Klientowi dane, które znajdują się w posiadaniu Sprzedawcy – odnośnie do Klienta oraz miejsca dostarczania energii elektrycznej, którego dotyczy Umowa zawierana przez Klienta poprzez eBOK.
- 4.5. Jeżeli dane, o których mowa w punkcie poprzednim wymagają korekty, Klient powinien skontaktować się ze Sprzedawcą i nie podejmować dalszych czynności.
- 4.6. W przypadku zaakceptowania przez Klienta danych prezentowanych przez Sprzedawcę lub ich odpowiedniego skorygowania, Klient powinien użyć opcji „Dalej”; w ten sposób Klient zostanie automatycznie przekierowany na kartę „Oświadczenia”, w ramach której Klient w szczególności uzyska ponownie dostęp do treści Umowy, której dotyczy proces, w postaci umożliwiającej jej wydrukowanie lub zapisanie przez Klienta na nośniku danych.
- 4.7. Do zawarcia Umowy dochodzi w przypadku potwierdzenia przez Klienta danych niezbędnych do zawarcia Umowy oraz wybrania przez Klienta funkcji „Zawieram umowę z obowiązkiem zapłaty”.
- 4.8. Potwierdzenie zawarcia umowy zawierające w sobie jej treść, utrwalone w postaci plików pdf, Sprzedawca przekazuje bezzwłocznie na adres e-mail wskazany przez Klienta.

5. ZAWARCIE UMOWY DROGĄ MAILOWĄ (inicjowaną za pośrednictwem kanału telefonicznego)

- 5.1. W celu zawarcia Umowy w tym trybie Klient powinien skontaktować się ze Sprzedawcą i wyrazić zainteresowanie zawarciem danej umowy, albo wyrazić zainteresowanie zawarciem Umowy w kontakcie zainicjowanym przez Sprzedawcę, albo zamówić kontakt telefoniczny, posługując się do tego celu formularzem udostępnionym na stronie internetowej Sprzedawcy pod adresem www.enea.pl.
- 5.2. W rozmowie telefonicznej konsultant prezentuje Klientowi ofertę Sprzedawcy.
- 5.3. W przypadku zainteresowania po stronie Klienta zawarciem Umowy drogą mailową – Sprzedawca przekazuje Klientowi na adres e-mail Klienta indywidualną ofertę zawarcia umowy wraz z dokumentami składającymi się na umowę, utrwalone w postaci plików pdf.
- 5.4. W przypadku, o którym mowa w pkt 5.3 – do zawarcia Umowy dochodzi, gdy Klient wybierze (kliknie) link aktywacyjny („Zawieram umowę z obowiązkiem zapłaty”) znajdujący się w wiadomości e-mail przesłanej przez Sprzedawcę - w terminie 7 dni od otrzymania przez Klienta tej wiadomości. Potwierdzenie zawarcia umowy zawierające w sobie jej treść zawartą przez klienta, utrwalone w postaci plików pdf, Sprzedawca przekazuje bezzwłocznie na adres e-mail Klienta.
- 5.5. W przypadku gdy Klient wyrazi wolę, aby – zawrzeć Umowę w formie pisemnej albo jeżeli przekazanie Klientowi indywidualnej oferty w trybie, o którym mowa w pkt 5.3 nie jest możliwe, Sprzedawca, jeżeli będzie taka możliwość prześle Klientowi indywidualną ofertę zawarcia umowy, wraz z dokumentami składającymi się na umowę przesyłką kurierską lub drogą pocztową – na adres wskazany do tego celu przez Klienta.

6. ZAWARCIE UMOWY NA PODSTAWIE PISEMNEGO OŚWIADCZENIA KLIENTA

- 6.1. Klient może zawrzeć ze Sprzedawcą Umowę, składając Sprzedawcy na piśmie oświadczenie o przyjęciu oferty Sprzedawcy (na adres: ENEA S.A., ul. Jana Czochralskiego 6, 61-248 Poznań).
- 6.2. Sprzedawca stosuje trzy rodzaje oświadczeń, o których mowa w punkcie poprzednim:
 - 6.2.1. oświadczenie o zawarciu umowy kompleksowej (nowe przyłącze),

- 6.2.2. oświadczenie o zawarciu umowy kompleksowej zastępującej postanowienia dotychczasowej umowy (zmiana umowy),
- 6.2.3. oświadczenie Klienta przejmującego lokal/obiekt o zawarciu umowy kompleksowej (przejęcie lokalu) wraz z oświadczeniem klienta wydającego lokal/obiekt o jego wydaniu i wypowiedzeniu dotychczasowej umowy.
- 6.3. Wzór oświadczeń, a także pozostałe materiały zawierające treść umowy proponowanej do zawarcia w tym trybie przez Sprzedawcę Klient może (nieodpłatnie):
 - 6.3.1. pobrać ze strony internetowej Sprzedawcy, pod adresem www.enea.pl,
 - 6.3.2. otrzymać w BOK,
 - 6.3.3. zamówić u konsultanta Sprzedawcy w kanale telefonicznym, lub w trakcie czata na stronie internetowej Sprzedawcy pod adresem www.enea.pl; w takim przypadku dokumenty zostaną przekazane – na wskazany przez klienta do tego celu adres e-mail lub jako załącznik w trakcie rozmowy poprzez czat.
- 6.4. W przypadku otrzymania przez Sprzedawcę oświadczenia, na podstawie którego nie dochodzi do zawarcia umowy w związku z brakami lub błędami, Sprzedawca podejmuje próbę nawiązania kontaktu z klientem w celu ich usunięcia, a w przypadku niepowodzenia – przekazuje Klientowi bezzwłocznie informację o niezawarciu umowy na piśmie, chyba że Klient wyraził zgodę na kontakt drogą elektroniczną – wówczas tę informację przekazuje się Klientowi na wskazany przez Klienta adres e-mail.
- 6.5. W przypadku pozytywnej weryfikacji oświadczenia Klienta – Sprzedawca przekazuje Klientowi bezzwłocznie potwierdzenie zawarcia umowy, w tym dokumenty składające się na treść umowy zawartej przez Klienta, przesyłką pocztową lub kurierską na wskazany przez Klienta adres do korespondencji, chyba że Klient wyraził zgodę na kontakt drogą elektroniczną
– wówczas te dane przekazuje się Klientowi utrwalone w postaci plików pdf, bezzwłocznie na adres e-mail wskazany przez Klienta.

7. ODSTĄPIENIE OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ

- 7.1. W każdym przypadku zawarcia umowy na odległość Klient otrzymuje od Sprzedawcy pouczenie o przysługującym mu prawie odstąpienia od umowy i skutkach odstąpienia od umowy, zgodnie z przepisami prawa.
- 7.2. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może mieć dowolną treść, z której wynikać będzie wola odstąpienia od umowy. Klient może skorzystać też z gotowego formularza, który zostanie przekazany wraz z Umową.
- 7.3. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać przesłane na adres m.in. na adres mailowy odstapienia@enea.pl
- 7.4. Sprzedawca ma prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, w przypadku gdy w tym terminie ujawni się, że:
 - 7.4.1. Klient doprowadził do zawarcia umowy pomimo tego, że Klient nie spełniał warunków do zawarcia tej umowy,
 - 7.4.2. wykonywanie umowy przez Sprzedawcę jest niemożliwe ze względów technicznych,
 - 7.4.3. dane, obejmujące: grupę taryfową, imię, nazwisko, adres, adres miejsca dostarczania energii elektrycznej (niezbędne do wykonywania umowy) są nieprawidłowe,
 - 7.4.4. Klient dopuścił się bezprawnych działań w toku zawierania umowy.

7.5. W przypadku odstąpienia przez Sprzedawcę od umowy – taką umowę uważa się za niezawartą.

8. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

- 8.1. W związku z zawarciem Umowy będzie dochodziło do przetwarzania danych osobowych.
- 8.2. Sprzedawca oświadcza, że będzie przetwarzał dane osobowe Klientów zgodnie z obowiązującymi regulacjami prawnymi w tym ze szczególnym poszanowaniem RODO.
- 8.3. Pełna treść obowiązku informacyjnego jest udostępniana Klientowi zarówno przed jak i po zawarciu Umowy oraz jest dostępna na stronie <https://www.enea.pl/> w zakładce dane-osobowe.

9. SPOSOBY ROZSTRZYGANIA SPORÓW

- 9.1. Spory powstające przy wykonywaniu Umowy rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny, chyba że sprawa należeć będzie do właściwości Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
- 9.2. Odbiorcy energii elektrycznej w gospodarstwie domowym oraz prosumenci będący konsumentami, mogą wystąpić z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed działającym przy Prezesie URE Koordynatorem do spraw negocjacji, pod warunkiem podjęcia przez Klienta próby kontaktu ze Sprzedawcą i bezpośredniego rozwiązania sporu.
- 9.3. Koordynator prowadzi stronę internetową, której adres dostępny jest na stronie internetowej Urzędu Regulacji Energetyki: www.ure.gov.pl, umożliwiającą dostęp do informacji dotyczących prowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich i pozwalającą na złożenie wniosku o wszczęcie tego postępowania i przekazanie dokumentów, które powinny być dołączone do tego wniosku w postaci elektronicznej.