

EGULAMIN ZAWIERANIA UMÓW NA ODLEGŁOŚĆ (obowiązuje od dnia 14.07.2016 roku)

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1 Przedmiotem niniejszego Regulaminu jest określenie zasad i trybu zawierania umów na odległość, dotyczących świadczenia przez Sprzedawcę Usługi Kompleksowej 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.
- 1.3 Sprzedawca informuje, iż dobrowolnie przystąpił do stosowania dokumentu „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.). 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 pod adresem: <http://www.enea.pl/dladomu/energia-plus-fachowiec/pliki-dopobrania/dobre-praktyki-sprzedawcow-energii-elektrycznej.pdf?t=1467212003>.

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 usług świadczonych przez Sprzedawcę 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 **Dokumenty Sprzedawcy** – udostępnione przez Sprzedawcę, możliwe do przechowania i odtwarzania przez Klienta w zwykłym toku czynności, dokumenty opisujące prawa i obowiązki Klienta oraz Sprzedawcy związane ze świadczeniem przez Sprzedawcę Usługi Kompleksowej 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, Taryfa Sprzedawcy oraz Taryfa OSD albo Taryfa Sprzedawcy oraz Taryfa OSD,
 - e) Zbiór Praw Konsumenta,
 - f) Dokumenty dotyczące Usług dodanych, w tym również świadczonych przez Partnera Enea,
- 2.1.3 **Grupa Taryfowa** – grupa Klientów, dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania;
 - 2.1.4 **IRIESD** – instrukcja ruchu i eksploatacji sieci dystrybucyjnej opracowana przez OSD i wprowadzona przez niego do stosowania, zamieszczona na stronie internetowej OSD;
 - 2.1.5 **Klient** – odbiorca końcowy, będący Konsumentem, dokonujący zakupu energii elektrycznej wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym lub w związanym z nim pomieszczeniu gospodarczym;
 - 2.1.6 **Kodeks Cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 roku – Kodeks cywilny (j.t. Dz. U. z 2014 roku, poz. 121, z późn. zm.);
 - 2.1.7 **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
 - 2.1.8 **Konsultant Contact Center** osoba wykonująca pracę w Call Center Sprzedawcy prowadząca rozmowę telefoniczną z Konsumentem podczas której prezentuje Ofertę Sprzedawcy;
 - 2.1.9 **Oferta** – oferta Sprzedawcy (w tym oferta oparta o Cennik albo o Taryfę Sprzedawcy oraz Taryfę OSD);
 - 2.1.10 **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;
 - 2.1.11 **OWU** – ogólne warunki świadczenia dla Klientów Usługi Kompleksowej;
 - 2.1.12 **Partner Enea** - podmiot trzeci realizujący samodzielnie lub wspólnie ze Sprzedawcą Usługi Dodane;
 - 2.1.13 **Polityka Prywatności** – opublikowana w Serwisie Internetowym Grupy Enea polityka Sprzedawcy dotycząca danych osobowych Klienta;
 - 2.1.14 **Potwierdzenie zawarcia Umowy** – potwierdzenie zawarcia umowy na odległość

przekazywane Klientowi ; Potwierdzenie zawarcia Umowy zawiera w sobie treść zawartej umowy oraz datę rozpoczęcia jej realizacji, a towarzyszą mu dokumenty kształtujące prawa i obowiązki stron zawartej Umowy;

- 2.1.15 **PPE** – punkt poboru energii elektrycznej;
- 2.1.16 **Prawo Energetyczne** – ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 roku – Prawo energetyczne (j.t. Dz.U. z 2012 roku, poz. 1059, z późn. zm.) wraz ze wszystkimi właściwymi aktami wykonawczymi do tej ustawy;
- 2.1.17 **Regulamin** – niniejszy regulamin zawierania umów na odległość;
- 2.1.18 **Regulamin Oferty** – zbiór warunków określających zasady skorzystania z Oferty; szczegółowych zasad rozliczania sprzedaży energii elektrycznej i zapewnienia świadczenia usług jej dystrybucji lub innych świadczonych przez Sprzedawcę lub podmiot trzeci usług, wraz z Cennikiem zawierającym 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 lub Umowy Kompleksowej, inny niż Taryfa Sprzedawcy;
- 2.1.19 **Regulamin Serwisu** - opublikowany w Serwisie Internetowym Grupy Enea regulamin Serwisu Internetowego Grupy Enea;
- 2.1.20 **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;
- 2.1.21 **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;
- 2.1.22 **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;
- 2.1.23 **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;
- 2.1.24 **Umowa** – umowa 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;

- 2.1.25 **Umowa Kompleksowa** – umowa kompleksowa zawarta pomiędzy Klientem, a Sprzedawcą, zawierająca postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej i umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej;
 - 2.1.26 **Usługa Kompleksowa** – usługa świadczona na podstawie Umowy oraz Umowy Kompleksowej, polegająca na sprzedaży energii elektrycznej i świadczeniu usług dystrybucji energii elektrycznej;
 - 2.1.27 **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 OWU, Taryfie OSD, IRIESD oraz w Prawie Energetycznym.

3. ZAWARCIE UMOWY NA ODLEGŁOŚĆ

3.1 Zawarcie Umowy w drodze oświadczenia o zawarciu umowy na formularzu

3.1.1 Sprzedawca udziela Klientowi wszelkich informacji, których przekazanie jest wymagane przed złożeniem oświadczenia o zawarciu Umowy poprzez udostępnienie Dokumentów Sprzedawcy dla poszczególnych rodzajów zawieranych Umów oraz formularza oświadczenia o zawarciu umowy do pobrania w Serwisie Internetowym Grupy Enea oraz w Biurach Obsługi Klienta Enea. Na życzenie Klienta Dokumenty Sprzedawcy zostaną mu wysłane na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej. W razie pytań lub wątpliwości Sprzedawca udzieli Klientowi dodatkowych wyjaśnień.

3.1.2 W celu zawarcia Umowy, Klient powinien łącznie:

3.1.2.1 zapoznać się z Dokumentami Sprzedawcy;

3.1.2.2 poprawnie oraz zgodnie z prawdą wypełnić wszystkie dane (w tym dane identyfikujące Klienta oraz Miejsce dostarczania energii) na formularzu oświadczenia o zawarciu umowy w wersji właściwej dla sytuacji Klienta:

a) zawarcie Umowy w związku z przejęciem przez Klienta lokalu/objektu stanowiącego Miejsce dostarczania energii, dla którego obowiązuje Umowa ze Sprzedawcą zawarta przez dotychczasowego Klienta;

b) zawarcie Umowy dla lokalu/objektu stanowiącego Miejsce dostarczania energii, dla którego nie obowiązuje Umowa ze Sprzedawcą;

c) zastąpienie dotychczasowej umowy tego Klienta ze Sprzedawcą dotyczącej danego miejsca dostarczania nową Umową z wyborem innej Oferty niż w dotychczasowej umowie tego samego Klienta.

3.1.2.3 wybrać jedną z Ofert Sprzedawcy opartych o Cennik oraz Taryfę OSD albo Ofertę Sprzedawcy opartą o Taryfę Sprzedawcy oraz Taryfę OSD, a także wskazać dodatkowe parametry Usługi Kompleksowej;

- 3.1.2.4 wskazać planowany moment rozpoczęcia realizacji Umowy, a w przypadku woli rozpoczęcia realizacji Umowy przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy - złożyć żądanie rozpoczęcia przez Sprzedawcę świadczenia przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy;
- 3.1.2.5 wypełnić formularz oświadczenia o zawarciu Umowy w pozostałym zakresie oraz złożyć własnoręczny podpis w polu oznaczonym jako „podpis Klienta”;
- 3.1.2.6 złożyć oświadczenie o zawarciu Umowy w Biurze Obsługi Klienta lub korespondencyjnie na adres: **ul. Dziadoszańska 10, 61-248 Poznań**.
- 3.1.3 Zawarcie Umowy nastąpi w dniu otrzymania przez Sprzedawcę oświadczenia o zawarciu Umowy.
- 3.1.4 Jeżeli oświadczenie o zawarciu umowy jest obciążone brakami lub błędami w zakresie elementów niezbędnych do skutecznego zawarcia Umowy (w tym w szczególności, gdy Klient nie spełnia warunków skorzystania z wybranej przez siebie Oferty) Umowa nie zostaje zawarta.
- 3.1.5 Zawarcie Umowy z wyborem Oferty Sprzedawcy innej niż wyłącznie Taryfa Sprzedawcy oraz Taryfa OSD nie jest możliwe, jeżeli czas pozostały do końca obowiązywania poprzedniej oferty Sprzedawcy innej niż wyłącznie Taryfa Sprzedawcy oraz Taryfy OSD dla danego Miejsca dostarczania, jest dłuższy niż najpóźniejszy termin rozpoczęcia realizacji Usługi Kompleksowej określony w Regulaminie nowej, wybranej przez Klienta Oferty.
- 3.1.6 W razie wykrycia braków lub błędów w złożonym przez Klienta oświadczeniu o zawarciu Umowy Sprzedawca może podjąć próbę kontaktu z Klientem w celu ustalenia rzeczywistej woli Klienta, co do treści zawieranej Umowy i usunięcia błędów lub uzupełnienia braków.
- 3.1.7 Niezwłocznie po zawarciu Umowy Sprzedawca przesyła Klientowi Potwierdzenie zawarcia Umowy na wskazany przez Klienta adres poczty elektronicznej lub za pośrednictwem przesyłki pocztowej lub kurierskiej - jeżeli Klient wybierze taki sposób doręczenia albo nie będzie możliwe przesłanie na Potwierdzenia zawarcia umowy pocztą elektroniczną.
- 3.1.8 O ile Klient nie wybierze innej opcji oferowanej przez Sprzedawcę, świadczenie Usługi Kompleksowej na warunkach wynikających z zawieranej Umowy rozpocznie się:
- a) z pierwszym dniem kolejnego miesiąca kalendarzowego (w przypadku zawarcia Umowy nie później niż 15 dni przed końcem miesiąca kalendarzowego), lecz nie wcześniej niż z chwilą przyjęcia Umowy do realizacji przez OSD, albo;
 - b) z pierwszym dniem drugiego miesiąca następującego po miesiącu, którym Umowa zostanie zawarta (w przypadku zawarcia umowy później niż 15 dni przed końcem miesiąca kalendarzowego), lecz nie wcześniej niż z chwilą przyjęcia Umowy do realizacji przez OSD.
- 3.1.9 W przypadku Klienta, który na dzień zawarcia Umowy w odniesieniu do tego samego Miejsca dostarczania rozliczany jest w oparciu o poprzednią ofertę Sprzedawcy inną niż wyłącznie Taryfa Sprzedawcy oraz Taryfa OSD, świadczenie Usługi Kompleksowej na warunkach wynikających z zawieranej Umowy rozpocznie się z pierwszym dniem miesiąca kalendarzowego następującego bezpośrednio po miesiącu kalendarzowym, w którym skończy się okres obowiązywania warunków poprzedniej oferty Sprzedawcy, jednak nie wcześniej niż:

a) z pierwszym dniem kolejnego miesiąca kalendarzowego (w przypadku zawarcia Umowy nie później niż 15 dni przed końcem miesiąca kalendarzowego), lecz nie wcześniej niż z chwilą przyjęcia Umowy do realizacji przez OSD, albo;

b) z pierwszym dniem drugiego miesiąca następującego po miesiącu, którym Umowa zostanie zawarta (w przypadku zawarcia umowy później niż 15 dni przed końcem miesiąca kalendarzowego), lecz nie wcześniej niż z chwilą przyjęcia Umowy do realizacji przez OSD.

3.2 Zawarcie Umowy po rozmowie telefonicznej z Konsultantem Contact Center Sprzedawcy

3.2.1 Tryb zawarcia umowy po rozmowie telefonicznej z Konsultantem Contact Center umożliwia zawarcie umowy zastępującej dotychczasową Umowę tego Klienta ze Sprzedawcą dotyczącej danego miejsca dostarczania nową Umową z wyborem innej Oferty niż w dotychczasowej umowie tego samego Klienta. Rozmowa telefoniczna służy wyłącznie wstępnemu przedstawieniu za zgodą Klienta istotnych informacji na temat Oferty Sprzedawcy oraz zebraniu danych, deklaracji wyboru parametrów oraz zgód Konsumenta niezbędnych do przygotowania indywidualnej oferty zawarcia Umowy przesyłanej pocztą elektroniczną zawierającej Dokumenty Sprzedawcy. Decyzja o zawarciu umowy powinna zostać podjęta po zapoznaniu się z treścią przesłanej oferty i Dokumentów Sprzedawcy.

3.2.2 Przygotowanie indywidualnej oferty

3.2.2.1 Z uwagi na wykorzystywanie środków komunikacji elektronicznej w tym trybie zawarcia umowy, niezbędne jest wyrażenie na początku rozmowy z Konsultantem Contact Center zgody na to, aby spółka ENEA S.A. i inne podmioty z Grupy Kapitałowej ENEA kontaktowały się z Klientem w celach marketingowych telefonicznie, dzwoniąc na numer telefonu Klienta lub wysyłając SMSa, oraz drogą elektroniczną, poprzez wysyłanie informacji handlowych na podany przez Klienta adres e-mail. Zgoda ta jest dobrowolna i Klient może ją wycofać w każdej chwili. W braku zgody Klient może zawrzeć Umowę ze Sprzedawcą w innych trybach dostępnych u Sprzedawcy.

3.2.2.2 W celu otrzymania pocztą elektroniczną indywidualnej oferty zawarcia umowy Klient powinien podczas rozmowy telefonicznej z Konsultantem Contact Center Sprzedawcy:

3.2.2.2.1 podać lub potwierdzić poprawność danych niezbędnych do zawarcia Umowy:

DANE KLIENTA:

imię i nazwisko

PESEL / numer paszportu i data urodzenia (w przypadku cudzoziemców)

ADRES ZAMIESZKANIA KLIENTA

ulica (osiedle / plac itp.)

nr domu

nr lokalu (jeśli występuje).

kod pocztowy

miejsowość

poczta

adres poczty elektronicznej (e-mail)

numer telefonu kontaktowego

ADRES DO KORESPONDENCJI W TYM DO WYSYŁANIA FAKTUR VAT (jeżeli jest inny niż adres zamieszkania)

ulica (osiedle / plac itp.)
nr domu
nr lokalu (jeśli występuje).
kod pocztowy
miejscowość
poczta

DANE MIEJSCA DOSTARCZANIA:

ulica (osiedle / plac itp.)
nr domu
nr lokalu (jeśli występuje).
kod pocztowy
miejscowość
poczta
numer PPE (jeśli jest znany)

3.2.2.2.2 wybrać jedną z Ofert Sprzedawcy opartych o Cennik oraz Taryfę OSD albo Ofertę Sprzedawcy opartą o Taryfę Sprzedawcy oraz Taryfę OSD, a także zaakceptować parametry Usługi Kompleksowej;

3.2.2.2.3 zaakceptować sposób określenia terminu wejścia w życie warunków nowo zawieranej Umowy.

3.2.3 Złożenie oferty i zawarcie Umowy

3.2.3.1 Po rozmowie telefonicznej Konsultant Contact Center przesyła Klientowi na podany przez niego adres poczty elektronicznej indywidualną ofertę zawarcia Umowy przygotowaną w oparciu o wybory, oświadczenia i zgody zadeklarowane przez Klienta w trakcie rozmowy telefonicznej. W treści oferty każdorazowo określony jest termin związania ofertą – wynoszący 7 dni od dnia jej złożenia. Integralną część oferty stanowią załączone do niej Dokumenty Sprzedawcy w plikach PDF.

3.2.3.2. W razie wykrycia braków lub błędów w adresie poczty elektronicznej Klienta Konsultant Contact Center podejmie próbę kontaktu z Klientem w celu weryfikacji przyczyny niedostarczenia wiadomości e-mail oraz usunięcia błędów lub uzupełnienia braków. Jeżeli próba kontaktu z Klientem zakończy się niepowodzeniem, oferta zawarcia umowy zostanie wysłana do Klienta drogą pocztową na wskazany w rozmowie telefonicznej przez niego adres do korespondencji.

3.2.3.3 Klient powinien zapoznać się z treścią oferty oraz Dokumentami Sprzedawcy. W razie jakiegokolwiek wątpliwości, klient powinien skontaktować się ze Sprzedawcą za pośrednictwem formularza, do którego odsyłacz znajduje się w treści oferty.

3.2.2.4 Klient, który akceptuje warunki przesłanej mu oferty w tym składanych oświadczeń i zgód oraz postanowienia Dokumentów Sprzedawcy powinien w ciągu 7 dni od otrzymania oferty złożyć oświadczenie o zawarciu Umowy poprzez wywołanie odnośnika zawartego na końcu otrzymanej wiadomości e-mail zawierającej ofertę.

3.2.2.5 Umowa zostaje zwarta z chwilą zarejestrowania przez Sprzedawcę wywołania odnośnika o którym mowa w pkt. 3.2.2.4. Sprzedawca utrwała oświadczenie Klienta na trwałym nośniku i automatycznie przesyła utrwalone oświadczenie na adres poczty elektronicznej Klienta

wskazując dokładną datę i godzinę oraz adres IP telekomunikacyjnego urządzenia końcowego z którego oświadczenie o zawarciu Umowy zostało wysłane.

3.2.2.6 Niezwłocznie po zawarciu Umowy Sprzedawca przesyła Klientowi Potwierdzenie zawarcia Umowy na wskazany przez Klienta adres poczty elektronicznej lub za pośrednictwem przesyłki pocztowej lub kurierskiej - jeżeli nie będzie możliwe przesłanie na Potwierdzenia zawarcia umowy pocztą elektroniczną.

3.2.2.7 W braku złożenia przez Klienta oświadczenia o zawarciu umowy w ciągu 24 godzin od przesłania wiadomości e-mail z ofertą Sprzedawca może przesłać do Klienta przypomnienie w formie wiadomości SMS na numer wskazany w trakcie rozmowy telefonicznej.

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 (będący Konsumentem), który zawarł Umowę może w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy na odległość odstąpić od niej bez podawania jakiegokolwiek przyczyny, składając Sprzedawcy oświadczenie o odstąpieniu od Umowy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. W celu usprawnienia obsługi ewentualne oświadczenia o odstąpieniu prosimy kierować na adres: **ul. Dziadoszańska 10, 61-248 Poznań** lub adres e-mail: odstapienia@enea.pl.

4.2 Klient może odstąpić od Umowy przy wykorzystaniu formularza odstąpienia od Umowy zgodnie z załączonym do niniejszego Regulaminu wzorem. Klient nie musi korzystać z formularza odstąpienia od Umowy – w takiej sytuacji z oświadczenia Klienta powinna wynikać wola 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 na rzecz Sprzedawcy w związku ze zwrotem. Jeżeli Klient zażądał rozpoczęcia realizacji Umowy przed upływem terminu na odstąpienie od niej Sprzedawca będzie uprawniony do otrzymania zapłaty za energię elektryczną pobraną do chwili odstąpienia od Umowy i świadczone w ramach Usługi Kompleksowej usługi dystrybucji.

4.4 W przypadku odstąpienia przez Klienta od Umowy Umowę uważa się za niezawartą.

5. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

- 5.1 Sprzedawca informuje, że jest administratorem danych osobowych podanych przez Klienta podczas Rozmowy telefonicznej.
- 5.2 Dane osobowe Klienta będą przetwarzane przez Sprzedawcę oraz podmioty należące do Grupy Kapitałowej Sprzedawcy w celu realizacji Umowy a także w celu dochodzenia ewentualnych roszczeń z tytułu prowadzonej przez Sprzedawcę działalności gospodarczej.
- 5.3 Przetwarzanie danych osobowych odbywa się na zasadach określonych w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz. U. 2014 r., poz. 1182) oraz na zasadach wskazanych w Polityce Prywatności i Regulaminie Serwisu Internetowego Grupy Enea dostępnego pod adresem <http://www.enea.pl/pl/regulamin-serwisu>.
- 5.4 Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niezbędne w celu zawarcia i realizacji Umowy. Klient ma prawo wglądu do swoich danych i możliwość żądania ich uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania oraz czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia.
- 5.5 Ponadto, w razie wyrażenia przez Klienta odrębnych zgód, dane 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. Ponadto za zgodą wyrażoną przez Klienta, jego dane osobowe mogą być przetwarzane w celach każdorazowo wskazanych w klauzuli zgody, przez podmioty należące do Grupy Enea.

6. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 6.1 Regulamin wchodzi w życie w dniu 14.07.2016 roku.