

**REGULAMIN ZAWIERANIA UMÓW NA ODLEGŁOŚĆ ENEA S.A.
(obowiązuje od dnia 11.01.2023 r.)**

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1. Niniejszy Regulamin określa podstawowe zasady zawierania umów na odległość przez ENEA S.A. (Sprzedawca) z Klientami będącymi 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 eBOK (pkt 3);
 - 1.3.2. na podstawie oświadczenia klienta (pkt 4).
- 1.4. Sposoby zawierania Umów na odległość:
 - 1.4.1. wskazane w pkt 1.3.1. 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;
 - 1.4.2. wskazane w pkt 1.3.2. dotyczą zarówno aktualnych jak i 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) aplikacja dla Klientów Enei na platformie internetowej działająca 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 (60-198), ul. Pastelowa 8, 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 529 731 093 zł, wpłaconym w całości, NIP 777-00-20-640, REGON 630139960, dane kontaktowe Sprzedawcy: adres e-mail: kontakt@enea.pl, numer infolinii: 611 111 111.
 - 2.1.6. **Dane Osobowe** - dane osobowe w rozumieniu art. 4 pkt 1 rozporządzenia 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) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1, z późn. zm).

- 2.1.7 **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).
- 2.1.8. **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 eBOK

- 3.1. 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.
- 3.2. 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.
- 3.3. Klient zainteresowany zawarciem Umowy poprzez eBOK, 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 eBOK.
- 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. 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.
- 3.7. Do zawarcia Umowy dochodzi w przypadku potwierdzenia przez Klienta danych niezbędnych do zawarcia Umowy oraz wybrania przez Klienta funkcji „Zawieram umowę z obowiązkiem zapłaty”.
- 3.8. Potwierdzenie zawarcia umowy zawierające w sobie jej treść, utrwalone w postaci plików pdf, Sprzedawca przekazuje bezzwłocznie na adres e-mail wskazany przez Klienta.

4. ZAWARCIE UMOWY NA PODSTAWIE OŚWIADCZENIA KLIENTA

- 4.1 Klient może zawrzeć ze Sprzedawcą Umowę:
 - 4.1.1. w formie pisemnej składając Sprzedawcy na piśmie oświadczenie o przyjęciu oferty Sprzedawcy na adres: Enea S.A., ul. Górecka 1, 60 - 201 Poznań lub w dowolnym Biurze Obsługi Klienta (lista BOK znajduje się pod adresem: <https://www.enea.pl/wizyta-bok>),
 - 4.1.2. w formie dokumentowej poprzez przekazanie Sprzedawcy oświadczenia o przyjęciu oferty Sprzedawcy przez eBOK lub e-mail na adres: kontakt@enea.pl lub w trakcie Czata Enea.
- 4.2. Sprzedawca stosuje trzy rodzaje oświadczeń, o których mowa w punkcie poprzednim:
 - 4.2.1. oświadczenie o zawarciu umowy kompleksowej (nowe przyłącze),

- 4.2.2. oświadczenie o zawarciu umowy kompleksowej zastępującej postanowienia dotychczasowej umowy (zmiana umowy),
- 4.2.3. 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.
- 4.3. Wzór oświadczeń, a także pozostałe materiały zawierające treść umowy proponowanej do zawarcia w tym trybie przez Sprzedawcę Klient może (nieodpłatnie):
 - 4.3.1. pobrać ze strony internetowej Sprzedawcy, pod adresem www.enea.pl,
 - 4.3.2. otrzymać w BOK,
 - 4.3.3. 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.
- 4.4. 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 nie zawarciu 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.
- 4.5. 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.

5. ODSTĄPIENIE OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ

- 5.1. 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.
- 5.2. 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 jest załącznikiem do Umowy.
- 5.3. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać przesłane m.in. na adres mailowy odstapienia@enea.pl, na adres Sprzedawcy: Enea S.A. ul. Górecka 1, 60-201 Poznań lub złożone za pośrednictwem eBOK.
- 5.4. 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:
 - 5.4.1. Klient doprowadził do zawarcia umowy pomimo tego, że Klient nie spełniał warunków do zawarcia tej umowy,
 - 5.4.2. wykonywanie umowy przez Sprzedawcę jest niemożliwe ze względów technicznych,
 - 5.4.3. dane, obejmujące: grupę taryfową, imię, nazwisko, adres, adres miejsca dostarczania energii elektrycznej (niezbędne do wykonywania umowy) są nieprawidłowe,
 - 5.4.4. Klient dopuścił się bezprawnych działań w toku zawierania umowy.

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

6. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

- 6.1. W związku z zawarciem Umowy będzie dochodziło do przetwarzania danych osobowych.
- 6.2. Sprzedawca oświadcza, że będzie przetwarzał dane osobowe Klientów zgodnie z obowiązującymi regulacjami prawnymi w tym ze szczególnym poszanowaniem RODO.
- 6.3. 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.

7. SPOSOBY ROZSTRZYGANIA SPORÓW

- 7.1. Odbiorcy energii elektrycznej w gospodarstwie domowym oraz prosumenci lub prosumenci zbiorowi będący konsumentami, mogą wystąpić z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed działającym przy Prezesie URE Koordynatorem do spraw negocjacji przy Prezesie URE. Warunkiem wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem jest podjęcie przez odbiorcę energii elektrycznej w gospodarstwie domowym albo prosumenta energii odnawialnej i/lub prosumenta zbiorowego energii odnawialnej będącego konsumentem próby kontaktu ze Sprzedawcą i bezpośredniego rozwiązania sporu.
- 7.2. Koordynator do spraw negocjacji przy Prezesie URE prowadzi stronę internetową pod adresem www.koordinator.ure.gov.pl umożliwiającą dostęp do informacji dotyczących prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich i pozwalającą na złożenie wniosku o wszczęcie tego postępowania.
- 7.3. Klient może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów i w tym celu może złożyć skargę za pośrednictwem unijnej platformy ODR dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- 7.4. Spory powstające przy wykonywaniu Umowy mogą być rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny, chyba że sprawa należeć będzie do właściwości Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.