

REGULAMIN ZAWIERANIA UMÓW NA ODLEGŁOŚĆ ENEA S.A.
(obowiązuje od dnia 31.12.2025 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:

- a) którzy spełniają warunki kwalifikacji do grupy taryfowej G,
 - b) którzy spełniają warunki kwalifikacji do grupy taryfowej C1x,
- określone w odpowiedniej Taryfie Sprzedawcy.

1.2. Sprzedawca informuje, że umożliwia zawieranie w trybach, o których mowa w Regulaminie, tylko niektórych umów. Regulamin dotyczy umów kompleksowych oraz umów sprzedaży energii elektrycznej (w tym także umów obejmujących usługi dodatkowe) oraz aneksów do nich (Umowa). Zawarcie umowy kompleksowej możliwe jest tylko w przypadku, gdy obiekty Klienta przyłączone są do sieci ENEA Operator Sp. z o.o.

1.3. Regulamin określa następujące tryby zawierania Umów:

- 1.3.1. za pośrednictwem eBOK (pkt 3);
- 1.3.2. na podstawie oświadczenia Klienta (pkt 4);
- 1.3.3. na podstawie eFormularza (pkt 5);
- 1.3.4. za pośrednictwem Platformy eUmowy (pkt 6).

1.4. Z trybu:

- 1.4.1. wskazanego w pkt 1.3.1. mogą skorzystać Klienci, o których mowa w pkt 1.1. lit. a, którzy mają już zawartą ze Sprzedawcą umowę kompleksową i zmieniają tę umowę dla tego samego miejsca dostarczania energii elektrycznej;
- 1.4.2. wskazanego w pkt 1.3.2. mogą skorzystać aktualni jak i nowi Klienci, o których mowa w pkt 1.1. lit. a, zawierający umowę kompleksową, z wyłączeniem Prosumentów;
- 1.4.3. wskazanego w pkt 1.3.3. mogą skorzystać aktualni jak i nowi Klienci, o których mowa w pkt 1.1. lit. a, z wyłączeniem Prosumentów.
- 1.4.4. wskazanego w pkt 1.3.4. mogą skorzystać aktualni jak i nowi Klienci, o których mowa w pkt 1.1., z wyłączeniem Klientów:
 - dokonujących zmiany warunków umowy, jeżeli posiadają umowę w ramach, której aktualnie rozliczani są na podstawie cennika innego niż Taryfa Sprzedawcy albo umowę sprzedaży rezerwową bądź rezerwową umowę kompleksową.
 - będących Prosumentami zawierającymi Umowę, w związku z przejęciem lokalu/obiektu.

Ze wskazanych wyżej trybów nie mogą skorzystać Klienci z VI grupy przyłączeniowej (dotyczy ona podmiotów, które przyłączają się do sieci elektroenergetycznej tymczasowo, przez przyłącze tymczasowe, które ma zostać zastąpione docelowym).

1.5. Do Umów zawieranych na odległość stosuje się przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

1.6. Umowy zawierane w trybach opisanych w Regulaminie zawierane są wyłącznie w języku polskim.

2. DEFINICJE

Terminy zapisane w Regulaminie z wielkiej litery mają następujące znaczenie:

- 2.1. **Aplikacja mobilna** - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępne w formie aplikacji dla Klientów Enei, do pobrania na urządzenia mobilne w sklepach Google Play i App Store, funkcjonujące pod nazwą „Moja Enea”.
- 2.2. **BOK** – Biuro Obsługi Klienta Sprzedawcy.
- 2.3. **eBOK** – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta, platforma internetowa dla Klientów Enei działająca pod adresem ebok.enea.pl.
- 2.4. **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).
- 2.5. **eFormularz** – formularz umożliwiający zawarcie Umowy dostępny na stronie internetowej enea.pl
- 2.6. **Platforma eUmowy**- platforma umożliwiająca zawarcie Umowy dostępna na stronie internetowej eumowy.enea.pl
- 2.7. **Prosument** - Prosument energii odnawialnej - odbiorca końcowy, wytwarzający energię elektryczną wyłącznie z odnawialnych źródeł energii na własne potrzeby w Mikroinstalacji, pod warunkiem, że w przypadku odbiorcy końcowego, niebędącego odbiorcą energii w gospodarstwie domowym, nie stanowi to przedmiotu przeważającej działalności gospodarczej określonej zgodnie z przepisami wydаныmi na podstawie art. 40 ust. 2 ustawy z dnia 29 czerwca 1995 r. o statystyce publicznej w gospodarstwie domowym, nie stanowi to przedmiotu przeważającej działalności gospodarczej określonej zgodnie z przepisami wydаныmi na podstawie art. 40 ust. 2 ustawy z dnia 29 czerwca 1995 r. o statystyce publicznej.
- 2.8. **Regulamin** – niniejszy regulamin.
- 2.9. **Regulamin Aplikacji Klientkich** - określający zakres i zasady korzystania z eBOK oraz Aplikacji mobilnej, dostępny na stronie internetowej, w Aplikacji mobilnej oraz w biurach obsługi klienta, których wykaz znajduje się w serwisie internetowym enea.pl.
- 2.10. **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).
- 2.11. **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.
- 2.11. **Taryfa Sprzedawcy** – Taryfa dla energii elektrycznej Sprzedawcy, mająca zastosowanie dla Klienta; jest ona dostępna na stronie internetowej Sprzedawcy oraz w Biurach Obsługi Klienta, dodatkowo Sprzedawca udostępnia ją Klientowi w trakcie zawierania umów w trybach opisanych w Regulaminie.

3. ZAWARCIE UMOWY POPRZECZ eBOK

- 3.1. Klient może zawrzeć ze Sprzedawcą Umowę poprzez eBOK.
- 3.2. 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 Aplikacji Klientkich dostępnym pod adresem: ebok.enea.pl.
- 3.3. Po zalogowaniu się do eBOK, Klient ma możliwość zapoznania się z ofertą i warunkami Umowy, proponowanymi przez Sprzedawcę dla Umów zawieranych w tym trybie.
- 3.4. Po zapoznaniu się z ofertą i warunkami, o których mowa w pkt 3.2. Klient wybiera interesującą go ofertę.
- 3.5. Sprzedawca prezentuje Klientowi dane, które posiada, dotyczące Klienta oraz miejsca dostarczania energii elektrycznej, którego dotyczy zawierana Umowa.
- 3.6. Jeżeli dane, o których mowa w punkcie poprzednim wymagają korekty, Klient powinien skontaktować się ze Sprzedawcą i nie podejmować dalszych czynności.
- 3.7. 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 do karty „Oświadczenia”, w ramach której Klient w szczególności uzyska ponownie dostęp do treści zawieranej Umowy, w postaci umożliwiającej Klientowi jej wydrukowanie lub zapisanie na nośniku danych.
- 3.8. Do zawarcia Umowy dochodzi w przypadku potwierdzenia przez Klienta danych niezbędnych do zawarcia Umowy oraz wybrania przez Klienta funkcji „Zawieram umowę z obowiązkiem zapłaty”.
- 3.9. Zawarcie Umowy następuje w momencie wybrania przez Klienta funkcji „Zawieram umowę z obowiązkiem zapłaty”.
- 3.10. 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. Zacisze 28, 65 – 792 Zielona Góra 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, Aplikację mobilną 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 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 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 chat.
- 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. ZAWARCIE UMOWY NA PODSTAWIE eFORMULARZA

- 5.1. Klient może zawrzeć ze Sprzedawcą Umowę korzystając z eFormularza.
- 5.2. eFormularz dostępny jest na stronie internetowej Sprzedawcy, pod adresem enea.pl.
- 5.3. Klient po wypełnieniu wymaganych danych osobowych i danych adresowych, ma możliwość zapoznania się z ofertą i warunkami Umowy, proponowanymi przez Sprzedawcę dla Umów zawieranych w tym trybie.
- 5.4. Po zapoznaniu się z ofertą i warunkami, o których mowa w pkt 5.3. Klient wybiera interesującą go ofertę.
- 5.5. Klientowi, po zaakceptowaniu zgód i oświadczeń oraz zapoznaniu się z dokumentami dotyczącymi wybranej oferty, wyświetlane jest podsumowanie zawierające podstawowe dane i informacje przekazane w trakcie wypełniania eFormularza przez Klienta, wybranej oferty, grupy taryfowej oraz adresu miejsca dostarczania energii.
- 5.6. Do zawarcia Umowy dochodzi w momencie wybrania przez Klienta funkcji „Zawieram umowę z obowiązkiem zapłaty”.
- 5.7. Podsumowanie wprowadzonych Klienta danych dotyczących zawarcia Umowy, Sprzedawca przekazuje bezzwłocznie po zawarciu Umowy na adres e-mail wskazany przez Klienta.
- 5.8. Sprzedawca przekazuje Klientowi potwierdzenie zawarcia Umowy zawierające w sobie jej treść, utrwalone w postaci plików pdf, na adres e-mail wskazany przez Klienta.

6. ZAWARCIE UMOWY ZA POŚREDNICTWEM PLATFORMY eUMÓW:

- 6.1. Klient może zawrzeć ze Sprzedawcą Umowę za pośrednictwem Platformy eUmowy.
- 6.2. Platforma eUmowy dostępna jest na stronie internetowej Sprzedawcy, pod adresem eumowy.enea.pl
- 6.2. W przypadku gdy Klient dla danego miejsca dostarczania energii ma już zawartą Umowę, zawarcie Umowy, wymaga założenia konta Klienta na Platformie eUmowy, w pozostałych przypadkach (nowi Klienci), założenie konta nie jest obowiązkowe.
- 6.4. Klient po dokonaniu wyboru rodzaju formularza i wypełnieniu wymaganych danych dotyczących m.in.: Klienta, punktu poboru energii, parametrów Umowy, ma możliwość zapoznania się z ofertą

- i warunkami Umowy, proponowanymi przez Sprzedawcę dla Umów zawieranych w tym trybie.
- 6.4. Po zapoznaniu się z ofertą i warunkami oraz dokumentami jej dotyczącymi, Klient wybiera interesującą go ofertę.
 - 6.5. Po zaakceptowaniu zgód i oświadczeń, Klientowi, wyświetlane jest podsumowanie zawierające podstawowe dane i informacje przekazane przez niego w trakcie wypełniania formularza, m.in. dane dot.: wybranej oferty, grupy taryfowej oraz adresu miejsca dostarczania energii.
 - 6.6. Przed zawarciem Umowy, Sprzedawca przekazuje na adres e-mail wskazany w trakcie wypełniania formularza przez Klienta, dokumenty dotyczące wybranej przez Klienta oferty.
 - 6.7. Do zawarcia Umowy dochodzi w momencie wybrania przez Klienta funkcji „Zawieram umowę z obowiązkiem zapłaty”.
 - 6.8. Podsumowanie wprowadzonych przez Klienta danych dotyczących zawartej Umowy, Streszczenie kluczowych postanowień Umowy, Sprzedawca przekazuje bezzwłocznie po zawarciu Umowy na adres e-mail wskazany przez Klienta.
 - 6.9. Sprzedawca przekazuje Klientowi potwierdzenie zawarcia Umowy zawierające jej treść, utrwalone w postaci plików pdf, 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. Pouczenie zawiera także informację o terminie odstąpienia.
- 7.2. Oświadczenie Klienta 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.
- 7.3. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy może zostać przesłane m.in. na adres mailowy odstapienia@enea.pl, na adres Sprzedawcy: Enea S.A., ul. Zacisze 28, 65 – 792 Zielona Góra lub złożone za pośrednictwem eBOK albo Aplikacji mobilnej.
- 7.4. Sprzedawca ma prawo do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość, z zastrzeżeniem pkt 7.5., w terminie 14 dni od zawarcia Umowy w przypadku gdy:
 - 7.4.1. Klient doprowadził do zawarcia umowy pomimo tego, że nie spełniał warunków do zawarcia tej umowy, wskazanych w niniejszym Regulaminie;
 - 7.4.2. Klient doprowadził do zawarcia Umowy pomimo tego, że nie spełniał warunków do skorzystania z oferty wynikających z Regulaminu tej oferty;
 - 7.4.3. dane obejmujące: grupę taryfową, imię, nazwisko, adres zamieszkania, adres miejsca dostarczania energii elektrycznej, moc umowną, numer PPE, numer licznika, numer PESEL, a w przypadku gdy Klient nie posiada numeru PESEL numer i seria dokumentu tożsamości (niezbędne do wykonywania Umowy i identyfikacji Klienta) są błędne lub zawierają braki;
 - 7.4.4. Klient nie wskazał jednoznacznych warunków sprzedaży, zaznaczając jednocześnie rozliczanie w oparciu o Taryfę Sprzedawcy i Regulamin Oferty albo nie zaznaczył żadnej ze wskazanych opcji (dotyczy umów zawieranych na podstawie oświadczenia Klienta - pkt 4 Regulaminu);
 - 7.4.5. Klient wskazał inne warunki techniczne dla danego PPE niż wymagane przez OSD zawarte w Informacji o Możliwości Zawarcia Umowy (IMZU).
- 7.5. W przypadku zaistnienia przesłanek, o których mowa w pkt 7.4, dających podstawę do odstąpienia od Umowy przez Sprzedawcę, Sprzedawca w pierwszej kolejności podejmuje próbę nawiązania kontaktu z Klientem w celu wyjaśnienia braków i błędów i jeżeli na podstawie posiadanych danych

jest w stanie przygotować umowę z uzupełnionymi i poprawnymi danymi przesyła do Klienta propozycję zawarcia takiej Umowy wraz z projektem Umowy, podpisanym przez pełnomocnika Enea S.A. W przypadku braku zawarcia tej Umowy przez Klienta Sprzedawca odstępuje od umowy, o której mowa w pkt 7.4. W przypadku zawarcia tej Umowy, zastępuje ona umowę, o której mowa w pkt 7.4.

- 7.6. Pkt 7.5. nie ma zastosowania do umów, zawartych za pośrednictwem Platformy eUmowy (o których mowa w pkt 6).
- 7.7. Propozycję, o której mowa w pkt 7.5. i ewentualne odstąpienie, Sprzedawca wysyła na piśmie, chyba że Klient wyraził zgodę na kontakt drogą elektroniczną – wówczas tę informację przekazuje się Klientowi na wskazany przez Klienta adres e-mail.
- 7.8. W przypadku odstąpienia przez Sprzedawcę od Umowy – taką Umowę uważa się, za niezawartą.

8. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

- 8.1. W związku z zawarciem Umowy Sprzedawca przetwarzać będzie Dane Osobowe Klienta oraz przekazane przez Klienta Dane Osobowe jego przedstawicieli lub pełnomocników.
- 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/www.enea.pl/pl/dane-osobowe>.

9. SPOSOBY ROZSTRZYGANIA SPORÓW

- 9.1. Odbiorcy energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, prosumenci, prosumenci zbiorowi będący konsumentami oraz odbiorcy aktywni 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. Informacje dot. sposobu składania wniosku oraz wymagań dot. wniosku określone są na stronie internetowej, o której mowa w pkt 8.2.
- 9.2. Koordynator do spraw negocjacji przy Prezesie URE prowadzi stronę internetową pod adresem www.koordynator.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.
- 9.3. 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/>.
- 9.4. Spory powstające przy wykonywaniu Umowy mogą być rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny, chyba że sprawa należyć będzie do właściwości Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.