

**REGULAMIN ZAWIERANIA UMÓW NA ODLEGŁOŚĆ ENEA SPRZEDAŻ SP. Z O.O.**  
**(obowiązuje od dnia 1 października 2026 r.)**

**1. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1.1. Niniejszy Regulamin określa podstawowe zasady zawierania umów na odległość przez Enea Sprzedaż sp. z o.o. (Sprzedawca) z Klientami:

1.1.2. będącymi konsumentami w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> 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;

1.1.3. niebędącymi konsumentami w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, prowadzącymi jednoosobową działalność gospodarczą, którzy spełniają warunki kwalifikacji do grupy taryfowej C1x ( do mocy przyłączeniowej 40 Kw),

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. za pośrednictwem eUmów (pkt 5);

1.3.4. za pośrednictwem kanału Call Center i poczty elektronicznej (pkt 6);

1.4. Z trybu:

1.4.1. wskazanego w pkt 1.3.1. mogą skorzystać Klienci, o których mowa w pkt 1.1.2. lit. a, którzy mają już zawartą ze Sprzedawcą umowę kompleksową i zmieniają tę umowę dla tego samego miejsca dostarczania energii elektrycznej, z wyłączeniem członków Spółdzielni energetycznych;

1.4.2. wskazanego w pkt 1.3.2. mogą skorzystać aktualni jak i nowi Klienci, o których mowa w pkt 1.1.2 lit. a, zawierający umowę kompleksową, z wyłączeniem Prosumentów i członków Spółdzielni energetycznych;

1.4.3. wskazanego w pkt 1.3.3. 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.
- będących wytwórcami energii elektrycznej w rozumieniu ustawy o odnawialnych źródłach energii,
- będących członkami Spółdzielni energetycznych.

1.4.4. wskazanego w pkt 1.3.4, mogą skorzystać Klienci, o których mowa w pkt. 1.1.2 lit. a, którzy mają już zawartą ze Sprzedawcą umowę kompleksową i zamierzają zawrzeć nową umowę dla tego samego miejsca dostarczania energii elektrycznej z wyłączeniem członków Spółdzielni

energetycznych;

Ze wskazanych wyżej trybów nie mogą skorzystać Klienci z VI grupy przyłączeniowej (dotyczy ona podmiotów, które przyłączają się do sieci elektroenergetycznej tymczasowo, przez przyłączy 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.
- 1.7. Umowy/ Aneksy zawarte poprzez złożenie przez Klienta oświadczenia woli w systemie teleinformatycznym i nie wymagają własnoręcznych podpisów Stron. Postanowienie, o którym mowa w zdaniu pierwszym dotyczy trybów zawierania umów, o których mowa pkt 1.3 powyżej, z wyłączeniem pkt 1.3.2. ( na podstawie oświadczenia Klienta).

## 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 stanowiące moduł Platformy przeznaczony do obsługi Klienta, dostępny za pośrednictwem Platformy, w tym 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. **eUmowy** – moduł platformy dostępny za pośrednictwem Platformy lub pod adresem eumowy.enea.pl
- 2.7. **Platforma „Moja Enea” lub Platforma**- zintegrowana platforma internetowa dla Klientów Enei, obejmująca w szczególności moduł eBOK, moduł eUmowy oraz Aplikację mobilną, umożliwiającą korzystanie z usług i funkcjonalności udostępnianych przez Enea za pośrednictwem elektronicznych kanałów komunikacji.
- 2.8. **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 wydanymi 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 wydanymi na podstawie art. 40 ust. 2 ustawy z dnia 29 czerwca 1995 r. o statystyce publicznej.
- 2.9. **Regulamin** – niniejszy regulamin.
- 2.10. **Regulamin Platformy „ Moja Enea”** - regulamin określający zakres i zasady korzystania z Platformy

„Moja Enea”, dostępny na stronie internetowej moja.enea.pl, oraz w biurach obsługi klienta, których wykaz znajduje się w serwisie internetowym enea.pl.

- 2.11. **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).
- 2.12. **Sprzedawca** – Enea Sprzedaż sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (60-198), ul. Pastelowa 8, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000972437, której akta rejestrowe przechowywane są przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy KRS, o kapitale zakładowym w wysokości 500 00 000 zł, wpłaconym w całości, NIP 5252908670, REGON 522084085, dane kontaktowe Sprzedawcy: adres e-mail: kontakt@enea.pl, numer infolinii: 611 111 111.
- 2.13. **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 POPRZEC eBOK

- 3.1. Klient może zawrzeć ze Sprzedawcą Umowę poprzez eBOK.
- 3.2. Zawarcie Umowy poprzez eBOK wymaga posiadania przez Klienta aktywnego dostępu do Platformy „Moja Enea”. Zasady korzystania z eBOK oraz wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca, zostały uregulowane w Regulaminie „Moja Enea” 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 3.3. 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 Sprzedaż sp. z o.o., 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](mailto: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](http://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](http://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 ZA POŚREDNICTWEM eUMÓW:**

- 5.1. Klient może zawrzeć ze Sprzedawcą Umowę za pośrednictwem eUmów.
- 5.2. eUmowy dostępne są na stronie internetowej Sprzedawcy, pod adresem [moja.enea.pl](http://moja.enea.pl) oraz [eumowy.enea.pl](http://eumowy.enea.pl)
- 5.3. W przypadku gdy Klient dla danego miejsca dostarczania energii ma już zawartą Umowę, zawarcie Umowy, wymaga założenia konta Klienta na Platformie „Moja Enea”, w pozostałych przypadkach (nowi Klienci), założenie konta nie jest obowiązkowe.
- 5.4. 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.

- 5.5. Po zapoznaniu się z ofertą i warunkami oraz dokumentami jej dotyczącymi, Klient wybiera interesującą go ofertę.
- 5.6. 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.
- 5.7. Przed zawarciem Umowy, Sprzedawca przekazuje na adres e-mail wskazany w trakcie wypełniania formularza przez Klienta, dokumenty dotyczące wybranej przez Klienta oferty.
- 5.8. Do zawarcia Umowy dochodzi w momencie wybrania przez Klienta funkcji „Zawieram umowę z obowiązkiem zapłaty”.
- 5.9. 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.
- 5.10. Sprzedawca przekazuje Klientowi potwierdzenie zawarcia Umowy zawierające jej treść, utrwalone w postaci plików pdf, na adres e-mail wskazany przez Klienta.

## **6. ZAWARCIE UMOWY ZA POŚREDNICTWEM KANAŁU CALL CENTER I POCZTY ELEKTRONICZNEJ**

- 6.1. Klient może zawrzeć ze Sprzedawcą umowę za pośrednictwem kanału Call Center i poczty elektronicznej.
- 6.2. Zawarcie umowy w tym trybie, wymaga od Klienta posiadania i podania adresu e-mail do realizacji procesu zawarcia umowy.
- 6.3. Sprzedawca, w rozmowie telefonicznej przedstawia Klientowi m.in. ofertę/y oraz warunki umowy.
- 6.4. W przypadku, gdy Klient wyraził w rozmowie telefonicznej chęć zawarcia umowy w oparciu o przedstawioną ofertę (o której mowa w pkt 6.3) oraz zgodę na przesłanie mu dokumentów dotyczących zawarcia umowy za pośrednictwem e-mail, Sprzedawca przesyła na wskazany adres e-mail komplet dokumentów w szczególności: umowę wraz z załącznikami, streszczenie kluczowych postanowień umowy, czy wytyczne dotyczące sposobu zawarcia umowy przez pocztę elektroniczną.
- 6.5. Przed podjęciem decyzji o zawarciu umowy Klient ma możliwość zapoznać się z przygotowaną umową. Sprzedawca wskaże Klientowi termin, do którego będzie możliwa akceptacja warunków umowy.
- 6.6. Do zawarcia umowy dochodzi w przypadku, gdy Klient wyśle na podany mu adres mailowy Sprzedawcy, oświadczenie o następującej treści:  
„Akceptuję treść umowy kompleksowej i załączników przesłanych mi przez Eneę w wiadomości e-mail z dnia xx.xx.xxxx r. i jednocześnie oświadczam, że zawieram umowę.”  
(przy czym data w treści oświadczenia zostanie wskazana przez Sprzedawcę w wiadomości e-mail przesłanej Klientowi z kompletem dokumentów, o którym mowa w pkt 6.4).
- 6.7. Sprzedawca weryfikuje poprawność otrzymanego oświadczenia od Klienta. W przypadku złożenia przez Klienta oświadczenia o prawidłowej treści oraz w terminie wskazanym przez Sprzedawcę, Sprzedawca prześle na adres mailowy Klienta, potwierdzenie zawarcia umowy.

## **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](mailto:odstapienia@enea.pl), na adres Sprzedawcy: Enea Sprzedaż sp. z o.o., 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 Sprzedaż sp. z o.o. 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. Powyższe nie dotyczy umów zawartych za pośrednictwem eUmów (o których mowa w pkt 5), zawartych za pośrednictwem Call Center i poczty elektronicznej (o których mowa w pkt 6).
- 7.6. 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.
- 7.7. 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 przetwarza 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 9.2.
- 9.2. Koordynator do spraw negocjacji przy Prezesie URE prowadzi stronę internetową pod adresem [www.koordynator.ure.gov.pl](http://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. Spory powstające przy wykonywaniu Umowy mogą być rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny, chyba że sprawa należeć będzie do właściwości Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.