

Regulamin Platformy „Moja Enea” z dnia 27 lipca 2026 roku

1. Postanowienia ogólne

- 1.1. Platforma „Moja Enea” stanowi zintegrowaną platformę internetową przeznaczoną dla Klientów Enea S.A. Dostęp do Platformy realizowany jest za pośrednictwem adresu internetowego moja.enea.pl oraz innych adresów internetowych wskazanych przez Enea S.A., umożliwiających korzystanie z wybranych funkcjonalności Platformy, w szczególności ebok.enea.pl oraz eumowy.enea.pl, a także za pośrednictwem aplikacji mobilnej „Moja Enea” dostępnej do pobrania w sklepach Google Play i App Store.
- 1.2. Właścicielem Platformy „Moja Enea” oraz adresów internetowych wykorzystywanych do korzystania z funkcjonalności Platformy jest Enea S.A.
- 1.3. Niniejszy Regulamin skierowany jest do Klientów Enea S.A.
- 1.4. Administratorem danych osobowych jest Enea S.A. z siedzibą w Poznaniu, ul. Pastelowa 8, kod pocztowy 60-198.
- 1.5. Postanowienia niniejszego regulaminu określają zakres i zasady korzystania z Platformy „Moja Enea”.
- 1.6. Założenie Konta na Platformie „Moja Enea” w tym wyrażenie zgody na przestrzeganie Regulaminu, jest równoznaczne z akceptacją jego postanowień i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną z Enea S.A.
- 1.7. Zasady zawierania Umowy na odległość z wykorzystaniem eFormularza udostępnionego na Platformie „Moja Enea” określa Regulamin zawierania umów na odległość Enea S.A.
- 1.8. Regulamin wchodzi w życie z dniem 27 lipca 2026 roku.
- 1.9. Regulamin jest dostępny za pośrednictwem Platformy oraz Adresów Dostępowych, w siedzibie Enea S.A. oraz w Biurach Obsługi Klienta, których wykaz znajduje się w serwisie internetowym enea.pl.

2. Definicje

- 2.1. **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.
- 2.2. **eBOK** – Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta stanowiące moduł Platformy przeznaczony do obsługi Klienta, dostępny za pośrednictwem Platformy, w tym pod adresem ebok.enea.pl.
- 2.3. **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”.
- 2.4. **eUmowy** – moduł Platformy, umożliwiający Klientowi indywidualnemu, Klientowi biznesowemu będącemu JDG oraz Dużemu Klientowi biznesowemu będącemu JDG złożenie wniosku i zawarcie Umowy, dostępny za pośrednictwem Platformy, w tym pod adresem eumowy.enea.pl.
- 2.5. **Aplikacje klienckie/Aplikacje** – łącznie eBOK, Aplikacja mobilna, eUmowy.
- 2.6. **Enea** – Enea S.A. z siedzibą w Poznaniu, ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań, REGON 630139960, NIP 777-00-20-640, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego nr KRS: 0000012483, kapitał zakładowy: 529 731 093 PLN, kapitał wpłacony: 529 731 093 PLN, www.enea.pl.

Regulamin Platformy „Moja Enea” z dnia 27 lipca 2026 roku

- 2.7. **Administrator** – Enea S.A. z siedzibą w Poznaniu, ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań, REGON 630139960, NIP 777-00-20-640, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego nr KRS: 0000012483, kapitał zakładowy: 529 731 093 PLN, kapitał wpłacony: 529 731 093 PLN, www.enea.pl, będąca właścicielem i podmiotem zarządzającym Platformą.
- 2.8. **Umowa** – zawarta pomiędzy Klientem a Enea S.A. umowa kompleksowa lub umowa sprzedaży energii elektrycznej lub inna umowa związana ze sprzedażą energii elektrycznej zawarta pomiędzy Klientem a Enea S.A.
- 2.9. **eFormularz** – interaktywny formularz elektroniczny udostępniony na Platformie „Moja Enea”, umożliwiający Użytkownikowi złożenie oświadczenia woli drogą elektroniczną w szczególności w zakresie wniosku o zawarcie Umowy, zawarcia Umowy, zmiany warunków Umowy (w tym zawarcia Umowy produktowej), jak również przeniesienia praw i obowiązków wynikających z dotychczas zawartej przez Klienta Umowy na innego Klienta (przejęcie lub przepisanie licznika). **Klient indywidualny** – osoba fizyczna, będąca stroną Umowy zawartej z Enea S.A. lub zamierzająca zawrzeć Umowę z Enea S.A. z wykorzystaniem Platformy „Moja Enea”.
- 2.10. **Klient biznesowy** – osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą (JDG) wpisana do Centralnej Ewidencji Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG), będąca stroną Umowy zawartej z Enea S.A. lub zamierzająca zawrzeć Umowę z Enea S.A. z wykorzystaniem Platformy lub osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, będąca stroną umowy zawartej z Enea S.A., niebędąca Dużym Klientem biznesowym.
- 2.11 **Duży Klient biznesowy** - osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą (JDG) wpisana do Centralnej Ewidencji Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG) lub osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, będące stroną Umowy zawartej z Enea S.A., z mocą przyłączeniową ponad 40 kW.
- 2.12. **Klient** – łącznie Klient indywidualny, Klient biznesowy oraz Duży Klient biznesowy.
- 2.13. **Użytkownik posiadający umowę z Enea** – Klient, który posiada zawartą umowę kompleksową lub umowę sprzedaży z Enea S.A.
- 2.14. **Użytkownik nieposiadający umowy z Enea** – Użytkownik, który nie posiada i nigdy nie posiadał zawartej umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży z Enea S.A.
- 2.15. **Użytkownik** – Użytkownik Platformy „Moja Enea”
- 2.16. **Konto** – indywidualne konto Klienta udostępnione na Platformie, do którego ma dostęp tylko Użytkownik, zawierające m.in. przypisane do danego Klienta dane i informacja dotyczące rozliczeń i umów zawartych pomiędzy Klientem, a Eneą oraz złożonych za pośrednictwem Platformy „Moja Enea” wniosków o zawarcie umowy.
- 2.17. **Rejestracja** – proces mający na celu utworzenie Konta na podstawie wypełnienia Formularza Rejestracji dostępnego za pośrednictwem Platformy lub Adresów Dostępowych.
- 2.18. **Formularz Rejestracji** – dokument rejestracyjny umożliwiający wpisanie danych Klienta oraz złożenie stosownych oświadczeń i zgód Klienta, w tym akceptacji Regulaminu niezbędnych do utworzenia Konta na Platformie.
- 2.19. **Login** – adres e-mail wprowadzany podczas Rejestracji, który w połączeniu z Hasłem i Kodem SMS lub Kodem e-mail (w przypadku funkcjonowania uwierzytelniania dwuskładnikowego), umożliwia dostęp do Konta. Nie ma możliwości rejestracji odrębnych Kont na ten sam Login.

Regulamin Platformy „Moja Enea” z dnia 27 lipca 2026 roku

- 2.20. **Hasło** – ciąg znaków podawany przez Klienta podczas Rejestracji, umożliwiający w połączeniu z Loginem i Kodem SMS lub Kodem e-mail w przypadku funkcjonowania uwierzytelniania dwuskładnikowego, dostęp do Konta. Hasło powinno zawierać minimum 8 znaków, w tym minimalnie jedną dużą literę oraz jedną cyfrę lub znak specjalny. Zalecane jest, aby Hasło było jak najbardziej unikalne i zawierało znaki specjalne. Hasło nie może zawierać polskich znaków.
- 2.21. **PIN** – ciąg cyfr podawany przez Klienta podczas procesu pierwszego logowania do Aplikacji mobilnej, umożliwiający dostęp do Konta przy kolejnym logowaniu. PIN zawiera 4 cyfry.
- 2.22. **Numer kontrahenta** – numeryczne oznaczenie Klienta nadawane przez Eneę po zawarciu Umowy z Eneą, wymagany do procesu powiązania Konta z Użytkownikiem. Numer Kontrahenta prezentowany jest na Umowie lub dokumentach rozliczeniowych od Enei.
- 2.23. **Numer umowy** – indywidualny numer przypisany przez Enea do Umowy zawartej z Klientem, wymagany do powiązania Konta z Użytkownikiem. Numer umowy prezentowany jest na Umowie Klienta.
- 2.24. **Dane billingowe** – dane Klienta, obejmujące informacje dotyczące posiadanych przez Klienta umów na energię elektryczną zawartych z Enea.
- 2.25. **Dokumenty** – dokumenty udostępniane przez Eneę za pośrednictwem Platformy, w szczególności: dokumenty rozliczeniowe w formie elektronicznej, powiadomienia, zmiany w Taryfach i Cennikach stosowanych przez Eneę, wnioski o zawarcie Umowy, potwierdzenia zawarcia Umowy, ulotki informacyjne i inne związane z Umową, zapytania lub zgłoszenia.
- 2.26. **Logowanie** – czynność polegająca na wpisaniu Loginu i Hasła oraz Kodu SMS lub Kodu e-mail, umożliwiająca dostęp do Konta w przypadku funkcjonowania Uwierzytelniania dwuskładnikowego lub PIN'u umożliwiającego dostęp do Konta, przy czym PIN jest podawany wyłącznie podczas przechodzenia do Aplikacji mobilnej w sytuacji, kiedy nie nastąpiło wylogowanie.
- 2.27. **Uwierzytelnianie dwuskładnikowe (2FA)** – proces logowania, w którym Użytkownik potwierdza uprawnienie do dostępu do konta na Platformie przy użyciu dwóch niezależnych czynników tj. hasła i jednorazowego kodu przesłanego na numer telefonu lub adres e-mail.
- 2.28. **Kod SMS** – kod numeryczny składający się z 6 cyfr, potwierdzający prawidłowość podanego w procesie rejestracji numeru telefonu Użytkownika, a także wykorzystywany do Uwierzytelniania dwuskładnikowego w procesie Logowania, potwierdzania zmiany numeru telefonu lub potwierdzenia wysłania formularza. Kod jest wysyłany w wiadomości SMS na numer telefonu Użytkownika podany podczas Rejestracji Konta lub na inny numer, jeśli zostanie on zaktualizowany przez Użytkownika.
- 2.29. **Kod e-mail** – kod numeryczny składający się z 6 cyfr, który może być wykorzystywany do Uwierzytelniania dwuskładnikowego w procesie Logowania, wysyłany w wiadomości e-mail na adres mailowy Użytkownika podany podczas Rejestracji Konta lub na inny adres e-mail, jeśli zostanie on zaktualizowany przez Użytkownika.
- 2.30. **Potwierdzenie tożsamości** – proces weryfikacji tożsamości Użytkownika w trakcie Rejestracji Konta lub w procesie przesyłania formularza. Potwierdzenie tożsamości odbywa się za pośrednictwem zewnętrznych dostawców usług weryfikacji tożsamości (dalej: Dostawcy Tożsamości), tj. mObywatel, EDOApp oraz MojeID.

Regulamin Platformy „Moja Enea” z dnia 27 lipca 2026 roku

- 2.31. **Dostawcy Tożsamości** – zewnętrzne podmioty świadczące usługi weryfikacji tożsamości Użytkowników w imieniu Enea. Aktualna lista dostawców tożsamości obejmuje mObywatel EDOApp oraz MojeID.
- 2.32. **Proces łączenia Konta** – proces dodawania kontrahentów do Konta na podstawie następujących danych: numeru PESEL lub numeru NIP lub numeru dokumentu (zależy od danych wskazanych w Umowie) w celu ich prezentacji w Aplikacjach klienckich.
- 2.33 **Konto upoważnione** – Konto utworzone poprzez funkcję „Utwórz konto upoważnione” do Konta Użytkownika, będącego Klientem biznesowym lub Dużym Klientem biznesowym, umożliwiające dostęp do danych oraz informacji o rozliczeniach i Umowach z Eneą ww. typu Klienta, który wyraził zgodę na nadanie takiego upoważnienia. Dostęp do nadawania upoważnień jak i do Konta upoważnionego jest możliwy wyłącznie poprzez eBOK.
- 2.34. **Regulamin zawierania umów na odległość** – dokument, który określa tryby i sposoby zawarcia wybranych przez Enea Umów z Klientem bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość określonych przez Enea. Regulamin jest dostępny w procesie uzupełniania eFormularza oraz w serwisie internetowym enea.pl.
- 2.35. **Umowa produktowa/produkt** – umowa sprzedaży energii elektrycznej albo umowa kompleksowa, w której cena energii elektrycznej oraz zasady jej rozliczania są określone w ofercie handlowej Enei, wybranej przez Klienta, a nie wyłącznie w oparciu o ceny i stawki wynikające z taryfy zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki lub taryfy zatwierdzonej uchwałą Zarządu ENEA S.A. Umowa może obejmować dodatkowe usługi lub produkty powiązane z dostawą energii elektrycznej oraz przewidywać mechanizmy cenowe.
- 2.36. **Cennik** – zbiór cen energii elektrycznej i stawek opłat oraz warunków ich stosowania inny niż Taryfa, opracowany przez Enea i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący Klienta, jeżeli taki Klient wybierze rozliczenia w oparciu o aktualną ofertę rynkową Enea poprzez przyjęcie Regulaminu Oferty lub zawarcie Umowy Dodatkowej.
- 2.37. **Regulamin Oferty lub Umowa Dodatkowa** – zbiór szczegółowych zasad rozliczania sprzedaży energii elektrycznej lub zapewnienia świadczenia usług jej dystrybucji lub innych świadczonych przez Enea lub podmiot trzeci usług, zawierający Cennik; Umowa Dodatkowa lub Regulamin Oferty stanowią zmianę Umowy w zakresie wynikającym z takiej Umowy Dodatkowej lub Regulaminu Oferty.
- 2.38. **Taryfa** – zbiór cen energii elektrycznej i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez Enea i wprowadzony do stosowania jako obowiązujący odbiorców z grup taryfowych G. Taryfa podlega zatwierdzeniu przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, o ile Enea jest zobowiązana do przedkładania Prezesowi Urzędu Regulacji Energetyki do zatwierdzenia Taryfy.
- 2.39. **Operator Płatności** – spółka PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu, 60-166 Poznań, przy ul. Grunwaldzkiej 186, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000274399, o kapitale zakładowym w wysokości 7.789.000 złotych w całości opłaconym, posiadająca NIP: 779-23-08-495, świadcząca usługę płatniczą w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
- 2.40. **Regulamin** – niniejszy Regulamin Platformy „Moja Enea”.

- 2.41 **Adres Dostępowy** – adres internetowy wskazany przez Enea S.A. umożliwiający dostęp do Platformy lub wybranych jej funkcjonalności, w szczególności ebok.enea.pl oraz eumowy.enea.pl.

3. Rejestracja Konta Użytkownika posiadającego umowę z Enea S.A.

- 3.1. Korzystanie z Konta jest możliwe po wypełnieniu Formularza Rejestracji i aktywacji Konta.
- 3.2. Klient indywidualny po wybraniu odpowiedniej zakładki w Formularzu Rejestracji, podaje następujące dane: numer PESEL, Numer kontrahenta lub Numer umowy zawartej z Enea, imię i nazwisko, numer telefonu, adres e-mail do Logowania oraz Hasło.
- 3.3. Dla Klientów indywidualnych nieposiadających numeru PESEL, możliwa jest Rejestracja z wykorzystaniem posiadanych dokumentów potwierdzających tożsamość np. książeczka wojskowa, prawo jazdy, paszport, karta stałego pobytu, dowód osobisty. Ten sposób Rejestracji dotyczy tylko Klientów nieposiadających obywatelstwa polskiego.
- 3.4. Klient biznesowy będący JDG albo Duży Klient biznesowy będący JDG po wybraniu odpowiedniej zakładki w Formularzu Rejestracji podaje następujące dane: numer NIP, PESEL, imię i nazwisko, Numer kontrahenta lub numer umowy, numer telefonu oraz adres e-mail do Logowania i Hasło.
- 3.5. Klient biznesowy niebędący JDG albo Duży Klient biznesowy niebędący JDG po wybraniu odpowiedniej zakładki w Formularzu Rejestracji podaje następujące dane: numer NIP, Numer kontrahenta lub numer umowy, numer telefonu oraz adres e-mail do Logowania i Hasło.
- 3.6. Po podaniu przez Użytkownika numeru telefonu na wskazany przez niego numer wysyłany jest 6-cyfrowy Kod SMS potwierdzający jego prawidłowość.
- 3.7. Numer PESEL, NIP lub numer i seria dokumentu wskazanego w pkt 3.3. służy wyłącznie do zweryfikowania, czy osoba zakładająca Konto jest klientem Enei. Numer PESEL służy dodatkowo do zweryfikowania tożsamości Użytkownika przez Dostawców Tożsamości.
- 3.8. Adres e-mail do Logowania umożliwia zalogowanie się na Koncie oraz dodatkowo na etapie Rejestracji jest domyślnie ustawiany jako adres e-mail do korespondencji związanej z zawarciem przez Klienta indywidualnego Umowy w ramach modułu eUmowy.
- 3.9. Na ostatnim etapie Rejestracji, na podany przez Klienta adres e-mail (Login), wysłana jest wiadomość zawierająca link aktywacyjny, który jest ważny 14 dni. W przypadku, gdy po uzupełnieniu przez Klienta Formularza Rejestracji i udzieleniu odpowiednich zgód wymaganych procesem Rejestracji, Klient nie otrzyma linku aktywacyjnego, powinien skontaktować się z Eneą za pomocą wybranej formy kontaktu. Informacje o możliwych formach kontaktu są dostępne w serwisie internetowym enea.pl.
- 3.10. W przypadku braku aktywacji Konta przez Klienta w ciągu 14 dni od wysłania wiadomości z linkiem aktywacyjnym, Rejestracja kończy się niepowodzeniem i proces aktywacji trzeba będzie ponowić.
- 3.11. Klient biznesowy oraz Duży Klient Biznesowy, po zalogowaniu się na Platformie i przejściu do modułu eBOK może założyć Konto upoważnione dla dowolnej liczby upoważnionych Użytkowników z możliwością określenia uprawnień dostępu dla danego upoważnionego Użytkownika. Dostęp do nadawania upoważnień jak i do Konta upoważnionego jest możliwy wyłącznie poprzez eBOK. Powyższe nie dotyczy Aplikacji mobilnej ani modułu eUmowy.

4. Rejestracja Konta Użytkownika nieposiadającego umowy z Enea S.A.

- 4.1. Korzystanie z Konta jest możliwe po wypełnieniu Formularza Rejestracji, Potwierdzeniu tożsamości i aktywacji Konta.

Regulamin Platformy „Moja Enea” z dnia 27 lipca 2026 roku

- 4.2. Klient indywidualny, po wybraniu odpowiedniej zakładki w Formularzu Rejestracji, podaje następujące dane: numer PESEL, imię i nazwisko, numer telefonu, adres e-mail do Logowania oraz Hasło.
- 4.3. Dla Klientów indywidualnych nieposiadających numeru PESEL nie jest możliwa jest rejestracja bez posiadania aktywnej Umowy.
- 4.4. Klient biznesowy będący JDG albo Duży Klient biznesowy będący JDG po wybraniu odpowiedniej zakładki w Formularzu Rejestracji, podaje następujące dane: numer NIP, PESEL, imię i nazwisko, numer telefonu oraz adres e-mail do Logowania i Hasło.
- 4.5. Klient biznesowy niebędący JDG albo Duży Klient biznesowy niebędący JDG po wybraniu odpowiedniej zakładki w Formularzu Rejestracji podaje następujące dane: numer NIP, Numer kontrahenta lub numer umowy, numer telefonu oraz adres e-mail do Logowania i Hasło.
- 4.6. Po podaniu przez Użytkownika numeru telefonu na wskazany przez niego numer wysyłany jest Kod SMS potwierdzający jego prawidłowość.
- 4.7. Użytkownik rejestrujący się na numer PESEL, nieposiadający Umowy z Eneą, w procesie Rejestracji przechodzi weryfikację tożsamości za pośrednictwem jednego z dostępnych Dostawców Tożsamości tj. mObywatel, eDO App lub mojeID.
- 4.8. Użytkownik będący JDG rejestrujący się na numer NIP, nieposiadający umowy z Eneą, w procesie Rejestracji przechodzi weryfikację tożsamości za pośrednictwem jednego z dostępnych Dostawców Tożsamości tj. mObywatel, eDO App lub mojeID.
- 4.8. Numer PESEL lub NIP Klienta służy wyłącznie do zweryfikowania, czy osoba zakładająca Konto jest Klientem Enei. Numer PESEL służy dodatkowo do zweryfikowania tożsamości Użytkownika przez Dostawców Tożsamości.
- 4.9. Adres e-mail do logowania umożliwia zalogowanie się na Koncie oraz dodatkowo na etapie Rejestracji jest domyślnie ustawiany jako adres e-mail do korespondencji związanej z zawarciem przez Klienta indywidualnego Umowy w ramach modułu eUmowy.
- 4.10. Na ostatnim etapie Rejestracji, po prawidłowym Potwierdzeniu tożsamości, na podany przez Klienta adres e-mail (Login), wysłana jest wiadomość zawierająca link aktywacyjny, który jest ważny 14 dni. W przypadku, gdy po uzupełnieniu przez Klienta Formularza Rejestracji i udzieleniu odpowiednich zgód wymaganych procesem Rejestracji, Klient nie otrzyma linku aktywacyjnego, powinien skontaktować się z Eneą za pomocą wybranej formy kontaktu. Informacje o możliwych formach kontaktu są dostępne w serwisie internetowym enea.pl.
- 4.11. W przypadku braku aktywacji konta przez Klienta w ciągu 14 dni od wysłania wiadomości z linkiem aktywacyjnym, Rejestracja kończy się niepowodzeniem.

5. Korzystanie z Platformy

- 5.1. Korzystanie z Platformy wymaga zalogowania się za pośrednictwem Platformy lub Adresów Dostępowych z wykorzystaniem podanego na etapie Rejestracji Loginu i Hasła oraz Kodu SMS lub Kodu e-mail wysyłanego w ramach Uwierzytelnienia dwuskładnikowego. Korzystanie z Platformy przez Użytkowników jest możliwe w ograniczonym zakresie (dostęp do części funkcjonalności Platformy) bez zakładania Konta (aktywność jako gość).
- 5.2. Korzystanie z eBOK wymaga zalogowania się na ebok.enea.pl z wykorzystaniem podanego na etapie Rejestracji Loginu i Hasła.
- 5.3. Korzystanie z Aplikacji mobilnej wymaga zalogowania się z wykorzystaniem podanego na etapie Rejestracji Loginu i Hasła oraz Kodu SMS lub Kodu e-mail wysyłanego w ramach Uwierzytelnienia dwuskładnikowego. Pierwsze logowanie w Aplikacji mobilnej wymaga

Regulamin Platformy „Moja Enea” z dnia 27 lipca 2026 roku

nadania PIN lub ustawienia biometrii. Z uwagi na względy bezpieczeństwa istotnym jest, aby PIN był jak najbardziej unikalny, w szczególności nie wykorzystywał powtarzających się kombinacji cyfr lub cyfr następujących po sobie.

- 5.4. Klient indywidualny, chcąc skorzystać z określonych usług Platformy jako gość, podaje następujące dane: imię i nazwisko, numer PESEL, numer telefonu, adres e-mail do korespondencji związanej z zawarciem Umowy, adres zamieszkania, adres punktu poboru energii elektrycznej.
- 5.5. Klient biznesowy będący JDG, chcąc skorzystać z określonych usług Platformy jako gość, podaje następujące dane: numer NIP, PESEL, imię i nazwisko, numer telefonu oraz adres e-mail do korespondencji związanej z zawarciem Umowy, adres siedziby firmy, adres do korespondencji, adres punktu poboru energii elektrycznej.
- 5.6. Korzystanie z Platformy jest bezpłatne. Platforma jest dostępna przez 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu z zastrzeżeniem sytuacji opisanych w punkcie 5.8.
- 5.7. Strefą czasową właściwą dla Platformy jest strefa właściwa dla terytorium Polski.
- 5.8. Enea zastrzega możliwość wystąpienia przerw w dostępie do Platformy z uwagi na konieczność przeprowadzenia planowanych konserwacji, co może zostać poprzedzone umieszczeniem stosownego komunikatu na stronie do logowania się do Platformy, w eBOK lub w Aplikacji mobilnej oraz w serwisie internetowym enea.pl.
- 5.9. Platforma umożliwia zmianę Hasła na Koncie Użytkownika poprzez podanie poprzedniego Hasła, wprowadzenie nowego i zatwierdzenie zmiany.
- 5.10. W przypadku 5-krotnego podania nieprawidłowego Hasła w procesie Logowania, Konto zostanie zablokowane. W przypadku tego typu blokady Użytkownik może samodzielnie odblokować Konto i zresetować hasło poprzez funkcję „Nie pamiętam hasła” na stronie logowania do Platformy. W celu zmiany Hasła na podany przez Klienta adres e-mail (Login) zostanie wysłany link do ustawienia nowego Hasła.
- 5.11. Administrator może zablokować Konto Użytkownika w przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, podejrzenia nieuprawnionego dostępu do Konta, podejrzenia działań mogących zagrażać bezpieczeństwu Platformy lub danych innych Użytkowników. Jeśli Konto zostanie zablokowane przez Administratora, w celu jego odblokowania Użytkownik powinien skontaktować się z Infolinią Enea S.A. pod numerem 611 111 111, przez czat lub przez formularz kontaktowy dostępny na stronie enea.pl.
- 5.12. Przy każdorazowym logowaniu się na Koncie następuje Proces łączenia Konta, mający na celu umożliwienie prezentacji Użytkownikowi Danych billingowych.
- 5.13. Po wygaśnięciu Umowy lub rozwiązaniu Umowy, Klient biznesowy będący JDG oraz Klient indywidualny posiada dostęp do swoich archiwalnych umów po zalogowaniu się do Konta, o ile Umowy zostały zawarte przez www. typ Klienta przy wykorzystaniu modułu eUmowy. W przypadku korzystania przez www z Platformy w trybie gościa, Klient za pośrednictwem Platformy nie będzie posiadał dostępu do archiwalnych umów. Historyczne dane Klienta przetwarzane będą przez Enea przez czas niezbędny do dochodzenia roszczeń, wynikający z odrębnych przepisów. Dostęp do danych historycznych będzie możliwy do chwili usunięcia Konta na wniosek Klienta.
- 5.14. Usunięcie Konta i w konsekwencji rozwiązanie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną nie oznacza rozwiązania Umowy.
- 5.15. Konto jest automatycznie usuwane po okresie 6 lat od wygaśnięcia ostatniej Umowy posiadanej przez Klienta.

6. Rodzaje i zakres usług oferowanych na Platformie

6.1. eBOK umożliwia:

- 6.1.1. dostęp do informacji związanych z Umowami zarówno obowiązującymi, jak i archiwalnymi (rozwiązanymi / wygasłymi w dacie po aktywacji Konta),
- 6.1.2. dostęp do rozliczeń,
- 6.1.3. korzystanie z usługi e-faktury,
- 6.1.4. dokonywanie płatności online,
- 6.1.5. zakup kodu do licznika przedpłatowego w trybie bezgotówkowym (w zależności od Umowy posiadanej przez Klienta),
- 6.1.6. podawanie odczytu układu pomiarowo-rozliczeniowego (w zależności od Umowy posiadanej przez Klienta), przy czym podanie odczytu nie oznacza, że do rozliczenia zostanie przyjęta wartość wskazana przez Klienta,
- 6.1.7. aktualizację danych kontaktowych,
- 6.1.8. uzyskanie informacji związanych z aktualnymi produktami,
- 6.1.9. przesyłanie zgłoszeń i reklamacji poprzez formularz kontaktowy,
- 6.1.10. otrzymywanie powiadomień e-mail i SMS związanych m.in. z wystawianiem dokumentów, statusów płatności oraz realizacji zgłaszanych spraw, w zależności od wyboru Klienta,
- 6.1.11. dostęp do danych dobowo-godzinowych dla klientów będących prosumentami lub informacji związanych z depozytem prosumenckim (w zależności od Umowy posiadanej przez Klienta),
- 6.1.12. dokonywanie przez Enea zmiany Cennika, o ile Klient wyraził zgodę na zmianę Cennika za pomocą środka bezpośredniego porozumiewania się na odległość,
- 6.1.13. zawieranie przez Klienta indywidualnego z Enea Umów Dodatkowych lub dokonywanie zmiany Umowy poprzez przyjęcie do rozliczeń Regulaminu Oferty.
- 6.1.14. przejście do modułu eUmowy.

6.2. Aplikacja mobilna umożliwia:

- 6.2.1. dostęp do informacji związanych z Umowami zarówno obowiązującymi, jak i archiwalnymi (rozwiązanymi / wygasłymi w dacie po aktywacji Konta),
- 6.2.2. dostęp do rozliczeń,
- 6.2.3. korzystanie z usługi e-faktury,
- 6.2.4. dokonywanie płatności online,
- 6.2.5. zakup kodu do licznika przedpłatowego w trybie bezgotówkowym (w zależności od Umowy posiadanej przez Klienta),
- 6.2.6. podawanie odczytu układu pomiarowo-rozliczeniowego (w zależności od Umowy posiadanej przez Klienta), przy czym podanie odczytu nie oznacza, że do rozliczenia zostanie przyjęta wartość wskazana przez Klienta,
- 6.2.7. aktualizację danych kontaktowych,
- 6.2.8. uzyskanie informacji związanych z aktualnymi produktami,

Regulamin Platformy „Moja Enea” z dnia 27 lipca 2026 roku

- 6.2.9. przesyłanie zgłoszeń i reklamacji poprzez formularz kontaktowy,
 - 6.2.10. otrzymywanie powiadomień PUSH w zależności od wyboru Klienta,
 - 6.2.11. dostęp do danych dobowo-godzinowych dla klientów będących prosumentami (w zależności od Umowy posiadanej przez Klienta),
 - 6.2.12. przejście do modułu eUmowy.
- 6.3. Moduł eUmowy zapewnia Klientowi indywidualnemu, klientowi biznesowemu będącemu JDG oraz Dużemu Klientowi biznesowemu będącemu JDG:
- 6.3.1. możliwość złożenia eFormularza dotyczącego:
 - 6.3.1. założenia licznika (umowa kompleksowa i umowa sprzedaży),
 - 6.3.2. przepisania licznika (w sytuacji, kiedy Użytkownik chce przejąć licznik lub chce przekazać licznik),
 - 6.3.3. zmiany warunków umowy,
 - 6.3.4. zmiany sprzedawcy na Eneę (umowa kompleksowa i umowa sprzedaży),
 - 6.3.5. zmiany warunków umowy dot. mikroinstalacji,
 - 6.3.6. zmiany sprzedawcy na Eneę w związku z posiadaniem mikroinstalacji (umowa kompleksowa),
 - 6.3.7. zawarcia nowej lub kolejnej Umowy produktowej (przedłużenia Umowy).
 - 6.3.8. dostęp do listy złożonych za pośrednictwem eFormularza wniosków związanych z Umowami oraz etapów ich realizacji, a także dostęp do Umów zawartych za pośrednictwem Platformy,
 - 6.3.9. aktualizację danych kontaktowych związanych z korzystaniem z Platformy,
 - 6.3.10. uzyskanie informacji związanych z aktualnymi produktami w procesie zawierania Umowy za pośrednictwem Platformy,
 - 6.3.11. otrzymywanie powiadomień związanych z procesowaniem umów złożonych z wykorzystaniem eFormularzy za pośrednictwem Platformy,
 - 6.3.12. otrzymywanie wiadomości e-mail na wskazany w procesie rejestracji adres do korespondencji elektronicznej związanych z procesowaniem umów złożonych z wykorzystaniem eFormularzy za pośrednictwem Platformy,
 - 6.3.12. dostępu do historii operacji wykonywanych na koncie przez Użytkownika
- 6.4. Platforma umożliwia Klientowi indywidualnemu, klientowi biznesowemu będącemu JDG oraz Dużemu Klientowi biznesowemu będącemu JDG - nieposiadającemu Konta (aktywność na Platformie w trybie gościa) możliwość złożenia eFormularza dotyczącego:
- 6.4.1. założenia licznika (umowa kompleksowa i umowa sprzedaży),
 - 6.4.2. przepisania licznika (w sytuacji, kiedy Użytkownik chce przejąć licznik lub chce przekazać licznik (umowa kompleksowa i umowa sprzedaży),
 - 6.4.3. zmiany sprzedawcy na Eneę (umowa kompleksowa i umowa sprzedaży),
 - 6.4.4. zmiany sprzedawcy na Eneę w związku z posiadaniem mikroinstalacji (umowa kompleksowa),
- 6.5. Umowy kompleksowe mogą zostać zawarte przez Klientów wyłącznie w sytuacji, w której Punkty Poboru Energii, które mają być objęte umową kompleksową, znajdują się na obszarze

Regulamin Platformy „Moja Enea” z dnia 27 lipca 2026 roku

działania Enea Operator sp. z o.o. Aktualny obszar działania spółki Enea Operator sp. z o.o. znajduje się na stronie operator.enea.pl.

- 6.6. Klient biznesowy będący JDG oraz Duży Klient biznesowy będący JDG może zawierać nowe umowy oraz zmieniać warunki istniejącej umowy z mocą przyłączeniową do 40 kW (dotyczy wszystkich eFormularzy).
- 6.7. W związku z ciągłym rozwojem usług, ich zakres funkcjonalny na Platformie może ulegać zmianom.

7. Dokonywanie transakcji

- 7.1. Zasady dokonywania płatności elektronicznych za pośrednictwem eBOK/Aplikacji mobilnej określa regulamin Operatora Płatności. Realizacja płatności za pośrednictwem eBOK/Aplikacji mobilnej będzie możliwa po zaakceptowaniu przez Użytkownika regulaminu Operatora Płatności.

8. Ochrona danych osobowych

- 8.1. Dane osobowe Użytkownika są przetwarzane i chronione zgodnie z Rozporządzeniem 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, dalej: „RODO”) oraz ustawami krajowymi wdrażającymi przepisy RODO, przepisami wykonawczymi do przepisów krajowych, a także ustawą z dnia 18 lipca 2002 o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- 8.2. Podanie danych podczas Rejestracji do Platformy oznaczonych jako obowiązkowe stanowi warunek założenia Konta, brak ich podania uniemożliwi założenie Konta na Platformie.
- 8.3. Podanie przez Klientów nieposiadających Konta (aktywność w trybie gościa) danych podczas korzystania z usług Platformy oznaczonych jako obowiązkowe stanowi warunek zawarcia Umowy.
- 8.4. Enea wyznaczyła Inspektora Ochrony Danych, z którym Użytkownik może skontaktować się, wysyłając wiadomość na adres e-mail: esa.iod@enea.pl lub pisemnie na adres ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań.
- 8.5. W związku z uruchomieniem Konta na Platformie, dane osobowe Klienta indywidualnego oraz osób działających w imieniu Klienta Biznesowego będą przetwarzane w celu:
- 8.5.1. realizacji usług określonych w pkt 6.1-6.3 Regulaminu (art. 6 ust. 1 lit. b lub f RODO odpowiednio dla Klienta indywidualnego oraz osoby działającej w imieniu Klienta biznesowego)
- 8.5.2. świadczenia obsługi Klienta za pośrednictwem Platformy przez okres wykonywania Umowy lub do momentu rezygnacji z Platformy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
- 8.5.3. dostępu do danych historycznych po wygaśnięciu Umowy do czasu usunięcia konta na wniosek Klienta (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
- 8.6. W związku z korzystaniem z Platformy przez Użytkownika nieposiadającego Konta (aktywność w trybie gościa), dane osobowe będą przetwarzane w celu:

Regulamin Platformy „Moja Enea” z dnia 27 lipca 2026 roku

- 8.6.1. realizacji usług określonych w pkt 6.4. Regulaminu (art. 6 ust. 1 lit. b lub f RODO odpowiednio dla Klienta indywidualnego oraz osoby działającej w imieniu Klienta biznesowego);
- 8.6.2. świadczenia obsługi Klienta za pośrednictwem Platformy przez okres wykonywania Umowy lub do momentu rezygnacji z Platformy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
- 8.7. Enea może przetwarzać również następujące dane charakteryzujące sposób korzystania przez Użytkownika z Platformy (dane eksploatacyjne): oznaczenia identyfikujące Użytkownika nadawane na podstawie danych, oznaczenia identyfikujące zakończenie sieci telekomunikacyjnej lub system teleinformatyczny, z którego korzystał Użytkownik, informacje o rozpoczęciu, zakończeniu oraz zakresie każdorazowego korzystania z Usług, informacje o skorzystaniu przez Użytkownika z Usług, w celu optymalizacji szybkości, ergonomii i bezpieczeństwa Platformy, co jest realizacją prawnie uzasadnionego interesu (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
- 8.8. W przypadku uzyskania przez Eneę wiadomości o korzystaniu przez Użytkownika w sposób niezgodny z prawem lub Regulaminem, Enea może przetwarzać dane osobowe Klienta w celu i w zakresie potrzebnym do ustalenia, dochodzenia oraz obrony roszczeń (art. 6 ust 1 lit. F RODO).
- 8.9. Enea może przetwarzać w szczególności następujące dane osobowe: nazwisko, imiona, numer PESEL lub NIP lub numer i serię dokumentu tożsamości (w celach weryfikacyjnych), numer kontrahenta, numer umowy, numer punktu poboru energii, Login Klienta, adres e-mail poczty elektronicznej Klienta, numer telefonu Klienta, adres zamieszkania i adres korespondencyjny Klienta, nr PPE, adres punktu poboru energii Klienta.
- 8.10. Dostęp do danych osobowych posiada jedynie Enea oraz podmioty z nią współpracujące przy realizacji umów zawartych z Klientami. Zgodnie z zawartymi z takimi podmiotami umowami powierzenia przetwarzania danych osobowych, Enea wymaga od takich dostawców usług zgodnego z przepisami prawa, adekwatnego stopnia ochrony prywatności i bezpieczeństwa danych osobowych Klienta przetwarzanych przez nich w imieniu Enei.
- 8.11. Użytkownik ma prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz ich sprostowania, ograniczenia ich przetwarzania, żądania ich usunięcia, sprzeciwu wobec ich przetwarzania przez Eneę oraz ich przeniesienia. Użytkownik może wykonać te prawa wysyłając wiadomość na adres: esa.iod@enea.pl lub złożyć taki wniosek za pośrednictwem Konta (w przypadku przejścia procesu Rejestracji). Użytkownik ma również możliwość dokonywania zmian w danych kontaktowych bezpośrednio na swoim Koncie.
- 8.12. Użytkownikowi w związku z przetwarzaniem jego danych osobowych przysługuje również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego tj. do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
- 8.13. Użytkownik może wyrazić lub wycofać zgodę na komunikację marketingową (dla wskazanych kanałów komunikacji) za pośrednictwem Konta. Przetwarzanie danych osobowych w celu prowadzenia komunikacji marketingowej odbywa się na podstawie zgody (art. 6 ust. 1 lit. A RODO).
- 8.14. Dane osobowe związane z obsługą wniosków składanych on-line i korzystaniem z Platformy, Enea przechowuje przez okres niezbędny do realizacji celów, po czym dane będą przechowywane do czasu przedawnienia się roszczeń wynikających z Umowy.

Regulamin Platformy „Moja Enea” z dnia 27 lipca 2026 roku

Na wypadek ujawnienia się ewentualnych roszczeń ze strony Enei, związanych z użytkowaniem Platformy, przechowujemy dane do czasu ich przedawnienia.

8.15. Dane Klientów lub informacje o tych danych mogą być udostępniane podmiotom uprawnionym do ich otrzymania na mocy obowiązujących przepisów prawa, w tym właściwym organom wymiaru sprawiedliwości.

8.16. Każdorazowy kontakt z Enea za pośrednictwem Platformy, telefonu lub poczty email, wiąże się z wykorzystaniem podanych danych w celu udzielenia odpowiedzi.

9. Uwierzytelnianie dwuskładnikowe

9.1. Dla zapewnienia podwyższonego poziomu bezpieczeństwa dostępu do Konta, Enea stosuje mechanizm Uwierzytelniania dwuskładnikowego (2FA).

9.2. Uwierzytelnianie dwuskładnikowe polega na potwierdzeniu uprawnienia dostępu do Konta przy użyciu dwóch niezależnych elementów uwierzytelniających, w tym:

8.2.1. Loginu i Hasła ustalonego w procesie Rejestracji,

8.2.2. Jednorazowego Kodu weryfikacyjnego przesyłanego na numer telefonu lub adres e-mail powiązany z Kontem.

9.3. Użytkownik zobowiązany jest do utrzymania aktualności danych kontaktowych (numeru telefonu i adresu e-mail) wykorzystywanych do uwierzytelniania.

9.4. Użytkownik nie ma możliwości samodzielnej zmiany metody uwierzytelniania z Kodu SMS na Kod e-mail i odwrotnie. Metoda uwierzytelniania jest ustalona przez Administratora i może zostać zmieniona wyłącznie na wniosek Klienta.

9.5. W przypadku utraty dostępu do numeru telefonu lub adresu e-mail Użytkownik powinien niezwłocznie poinformować o tym Enea w celu przywrócenia dostępu do Konta.

9.6. Enea zastrzega sobie prawo do czasowego lub stałego obowiązku stosowania Uwierzytelniania dwuskładnikowego dla wszystkich lub wybranych Użytkowników, w wybranej formie – Kod SMS lub Kod e-mail, w celu zapewnienia bezpieczeństwa danych i usług.

10. Potwierdzenie tożsamości Użytkownika

10.1. Potwierdzenie tożsamości stanowi proces weryfikacji danych Użytkownika w trakcie Rejestracji Konta na Platformie, mający na celu zapewnienie bezpieczeństwa dostępu oraz potwierdzenie, że Rejestracji dokonuje osoba uprawniona.

10.2. Proces potwierdzenia tożsamości jest obowiązkowy dla Użytkowników nieposiadających Umowy z Eneą oraz dla wszystkich Klientów przysyłających eFormularze.

10.3. Weryfikacja tożsamości odbywa się za pośrednictwem zewnętrznych dostawców usług weryfikacji tożsamości („Dostawcy Tożsamości”), z którymi Enea współpracuje w zakresie potwierdzenia tożsamości Użytkownika.

10.4. Dostawcy Tożsamości działają na podstawie własnych regulaminów świadczenia usług. Korzystając z usług Dostawców Tożsamości Użytkownik akceptuje warunki tych regulaminów oraz polityk prywatności udostępnianych przez Dostawców Tożsamości.

10.5. Enea nie ponosi odpowiedzialności za sposób przetwarzania danych osobowych przez Dostawców Tożsamości w zakresie, w jakim przetwarzanie odbywa się niezależnie od Enei.

Regulamin Platformy „Moja Enea” z dnia 27 lipca 2026 roku

- 10.6. Aktualna lista Dostawców Tożsamości obejmuje: aplikację mObywatel, aplikację eDO App oraz mojID
- 10.7. Enea zastrzega sobie prawo do zmiany lub rozszerzenia listy Dostawców Tożsamości. O każdej zmianie Użytkownik zostanie poinformowany poprzez publikację zaktualizowanego Regulaminu.
- 10.8. W ramach procesu Potwierdzenia tożsamości Enea nie uzyskuje dostępu do danych innych niż te, które są niezbędne do potwierdzenia tożsamości Użytkownika, zgodnie z zasadami określonymi przez Dostawcę Tożsamości.
- 10.9. Zakres danych przekazywanych do Enei w procesie Potwierdzenia tożsamości obejmuje wyłącznie informacje niezbędne do założenia i utrzymania Konta lub do zawarcia umowy zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym przepisami o ochronie danych osobowych.
- 10.10. Użytkownik zobowiązany jest do zapewnienia, że dane przekazane w ramach Potwierdzenia tożsamości są prawdziwe, aktualne i zgodne ze stanem faktycznym.
- 10.11. W przypadku niepowodzenia procesu Potwierdzania tożsamości, Użytkownik może ponowić próbę lub skontaktować się bezpośrednio z Dostawcą Tożsamości w celu weryfikacji przyczyny niepowodzenia.

11. Zasady bezpieczeństwa

- 11.1. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć swój Login i Hasło przed dostępem osób trzecich.
- 11.2. Użytkownik zobowiązany jest do wylogowania się z Platformy z chwilą zakończenia korzystania z niej. Ponowne zalogowanie się będzie możliwe z wykorzystaniem Loginu, Hasła oraz Kodu SMS lub Kodu e-mail, wysłanych na dane kontaktowe przypisane do Konta.
- 11.3. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszystkie skutki wynikające z korzystania z Platformy przez osoby trzecie, które w jakikolwiek sposób weszły w posiadanie Loginu i Hasła oraz Kodu SMS lub Kodu e-mail i miały dostęp do Konta w przypadku, gdy Użytkownicy nie dochowali należytej ostrożności w zapewnieniu bezpieczeństwa tych danych.
- 11.4. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania zakazu dostarczania do systemów teleinformatycznych Enea lub poprzez systemy teleinformatyczne Enea treści powodujących zakłócenie pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych Enea lub innych podmiotów, które biorą udział w świadczeniu usług drogą elektroniczną, czy naruszają dobra osób trzecich lub są niezgodne z obowiązującym prawem.

12. Wymagania techniczne

- 12.1. Prawidłowe korzystanie z wszystkich funkcjonalności lub usług Platformy wymaga spełnienia następujących wymagań technicznych:
 - 12.1.1. najnowsze wersje przeglądarki internetowej: Edge, Mozilla, Firefox, Google Chrome, Opera, Apple Safari, Internet Explorer,
 - 12.1.2. instalacja dodatkowego oprogramowania, jeżeli jest to wskazane w przypadku wybranych funkcjonalności,
 - 12.1.3. dostęp do Internetu.

Regulamin Platformy „Moja Enea” z dnia 27 lipca 2026 roku

- 12.2. Enea nie kontroluje środowiska informatycznego po stronie Użytkownika, w tym problemów lub ograniczeń technicznych oprogramowania lub sprzętu komputerowego, a które w szczególności uniemożliwiają Użytkownikowi korzystanie z Platformy w całości lub w części.
- 12.3. Konieczne jest upewnienie się przez Użytkownika we własnym zakresie, na własny koszt i ryzyko czy środowisko informatyczne Użytkownika jest odpowiednio zabezpieczone przed ingerencją i instalacją niewłaściwego oprogramowania.
- 12.4. Enea nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia oprogramowania lub sprzętu, z którego korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają mu korzystanie z określonych usług.
- 12.5. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazywanych komunikatów i danych, Enea podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych usług, w szczególności środki służące zapobieganiu pozyskiwania i modyfikacji danych przez osoby nieuprawnione, w tym certyfikat SSL.

13. Reklamacje

- 13.1. Użytkownicy są uprawnieni do składania reklamacji dotyczących działania Platformy.
- 13.2. Reklamacje można zgłaszać poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny na stronie ebok.enea.pl lub w Aplikacji mobilnej, a także na stronie enea.pl, dzwoniąc pod numer Infolinii 611 111 111 lub w trakcie rozmowy na czacie lub podczas wizyty w Biurze Obsługi Klientów, a także korespondencyjnie na adres kancelarii wskazany na fakturze.
- 13.3. Reklamacje wraz z opisem zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji, należy zgłaszać niezwłocznie po wystąpieniu zdarzenia.
- 13.4. Rozpatrzenie reklamacji związanej ze świadczeniem usługi nastąpi w terminie do 14 dni od dnia jej zgłoszenia.

14. Postanowienia końcowe

- 14.1. Enea jest uprawniona do dokonywania zmian Regulaminu. W przypadku zmiany treści Regulaminu, jego aktualna wersja zostanie udostępniona za pośrednictwem Platformy lub Adresów Dostępowych. O zmianie Regulaminu Użytkownicy zostaną poinformowani poprzez komunikat wyświetlany po zalogowaniu do Konta. W przypadku braku akceptacji zmian Użytkownik może zrezygnować z korzystania z Platformy bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów.
- 14.2. Użytkownik może zrezygnować z Platformy w każdym czasie bez ponoszenia z tego tytułu jakichkolwiek kosztów. Konsekwencją rezygnacji przez Użytkownika z Platformy jest:
- usunięcie Konta na Platformie,
 - utrata dostępu do dotychczas zawartych na Platformie umów, rozpoczętych i nieukończonych wniosków, statusów złożonych wniosków związanych z Umowami.
- 14.3. Celem rezygnacji z Platformy Użytkownik jest zobowiązany do wypełnienia i podpisania „Wniosku o usunięcie konta na Platformie” lub sporządzenia i podpisania przygotowanego przez siebie pisma z informacją o rezygnacji z Konta na Platformie. Wniosek jest dostępny na stronie internetowej enea.pl w zakładce Pliki do pobrania.
- 14.4. Niniejszy Regulamin zastępuje w całości Regulamin Aplikacji klienckich z dnia 30 stycznia 2025 roku. Od dnia wejścia w życie niniejszego Regulaminu korzystanie z Platformy „Moja Enea”, w tym z eBOK, Aplikacji mobilnej, modułu eUmowy oraz pozostałych funkcjonalności udostępnianych w ramach Platformy „Moja Enea”, odbywa się wyłącznie na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.