

# Regulamin ENERGA24

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
  - a. ENERGA24 - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta funkcjonujące pod adresem [www.24.energa.pl](http://www.24.energa.pl)
  - b. Profil ENERGA24 - utworzone w ENERGA24 po przeprowadzeniu rejestracji, indywidualne i unikalne konto Użytkownika, dzięki któremu Użytkownik ma dostęp do usług oferowanych na ENERGA24. Logowanie do Profilu ENERGA24 możliwe jest poprzez podanie przez Użytkownika loginu i hasła ustalonych w toku rejestracji Profilu Użytkownika w ENERGA24.
  - c. Dane billingowe - dane Klienta indywidualnego lub Klienta instytucjonalnego w systemie do obsługi klientów Administratora, obejmujące informacje dotyczące punktów poboru energii elektrycznej oraz wysokości należności wynikających z dokumentów rozliczeniowych wystawianych Klientowi indywidualnemu lub Klientowi instytucjonalnemu przez Administratora.
  - d. Rejestracja Profilu w ENERGA24 - procedura umożliwiająca utworzenie Profilu Użytkownika w ENERGA24, która wymaga podania niezbędnych danych, tj.: loginu, hasła, adresu e-mail, imienia i nazwiska.
  - e. Aktywacja Profilu w ENERGA24 - przyznanie Użytkownikowi unikalnego numeru lub symbolu Użytkownika - loginu oraz nadanie hasła przypisanego do loginu w celu umożliwienia logowania i korzystania z ENERGA24, których otrzymanie Użytkownik potwierdza za pomocą linku aktywacyjnego przesłanego na adres e - mail Użytkownika podany w procesie Rejestracji Profilu w ENERGA24.
  - f. Klient indywidualny - osoba fizyczna, w tym także prowadząca działalność gospodarczą (przedsiębiorca), będąca stroną zawartej z ENERGA-OBRÓT S.A. umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej.
  - g. Klient instytucjonalny - osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będąca stroną zawartej z ENERGA-OBRÓT S.A. umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej.
  - h. Dostęp pełny - dostęp do wszystkich usług oferowanych w ENERGA24 po przejściu przez Użytkownika procesu łączenia Profilu z dostępem do danych billingowych. Dostęp pełny umożliwia wykonywanie wszelkich czynności dostępnych w ENERGA24.
  - i. Dostęp ograniczony - dostęp do wybranych usług oferowanych w ENERGA24 po uzyskaniu zaproszenia do konta Użytkownika w ENERGA24. Dostęp ograniczony umożliwia:
    - podgląd informacji o szczegółach rozliczeń, w tym do informacji o wysokości należności i terminach płatności
    - podgląd dokumentów rozliczeniowych wystawianych w formie elektronicznej
    - podgląd statystyk i wykresów zużycia energii elektrycznej
    - dokonanie płatności należności lub doładowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego za pośrednictwem ENERGA24;
    - kontakt z Administratorem i przegląd historii tych kontaktów

- j. Proces łączenia - procedura umożliwiająca osobie trzeciej dostęp do danych billingowych Klienta indywidualnego lub Klienta instytucjonalnego, która polega na podaniu numeru Klienta oraz:
    - a) w przypadku Klientów indywidualnych - numeru Klienta i numeru PESEL lub numeru dokumentu tożsamości wskazanego w umowie zawartej przez Klienta z Administratorem;
    - b) w przypadku Klientów instytucjonalnych - numeru Klienta i kwoty do zapłaty wskazanej na ostatniej fakturze VAT wystawionej Klientowi instytucjonalnemu przez ENERGA - OBRÓT S.A.
  - k. Zaproszenie do wglądu do Danych billingowych ENERGA24- procedura umożliwiająca Użytkownikowi ENERGA24 przyznanie osobie trzeciej dostępu do danych billingowych Użytkownika.
  - l. Użytkownik - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, zarejestrowana w ENERGA24.
  - m. Login - ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie rejestracji konta w ENERGA24 i umożliwiający każdorazowe logowanie Użytkownika w ENERGA24. Jest to alfanumeryczny lub numeryczny ciąg znaków służących do identyfikacji Użytkownika w czasie logowania w ENERGA24. Login nie może zawierać polskich znaków (ę, ą, ł, itp.). System rozróżnia małe i wielkie litery.
  - n. Hasło - ciąg znaków podawany przez Użytkownika w czasie rejestracji konta w ENERGA24 i umożliwiający każdorazowe logowanie Użytkownika w ENERGA24. Jest to alfanumeryczny lub numeryczny ciąg znaków służących do identyfikacji Użytkownika w czasie logowania w ENERGA24. Hasło składa się z minimum 8 i maksimum 32 znaków alfanumerycznych (cyfr i liter). Hasło musi zawierać jedną wielką literę, jedną małą, cyfrę i jeden znak specjalny ze zbioru: (!@#\$\$%^&).System rozróżnia małe i wielkie litery.
  - o. Administrator ENERGA24 - ENERGA - OBRÓT S.A. z siedzibą w Gdańsku, przy al. Grunwaldzkiej 472, 80 - 309 Gdańsk, wpisana do rejestru przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem KRS: 0000280916, której akta rejestrowe przechowywane są w Sądzie Rejonowym Gdańsk - Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, posiadająca NIP: 9570968370, REGON: 220418835, o kapitale zakładowym, wpłaconym w całości, w wysokości 371 352 000,00 złotych. Administrator ENERGA24 jest usługodawcą w rozumieniu art. 2 pkt 6 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
  - p. Regulamin - niniejszy Regulamin ENERGA24.
2. Administratorem danych osobowych Użytkownika przetwarzanych za pośrednictwem ENERGA24 jest ENERGA-OBRÓT S.A. z siedzibą w Gdańsku, przy al. Grunwaldzkiej 472, 80-309 Gdańsk. Zebrane dane przetwarzane będą w celu świadczenia usługi ENERGA24 oraz mogą zostać udostępnione podmiotom świadczącym na rzecz Administratora danych osobowych usługi, o ile będzie to niezbędne do realizacji ww. celu. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do korzystania z usług oferowanych w ENERGA24. Każdy Użytkownik ma prawo dostępu do treści danych osobowych oraz prawo do ich poprawiania.
3. Funkcjonowanie ENERGA24 nadzoruje Administrator.

4. Użytkownikiem ENERGA24 może zostać każda osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną po dokonaniu rejestracji w ENERGA24.
5. Korzystanie z ENERGA24 jest bezpłatne.
6. Regulamin korzystania z ENERGA24 jest dostępny na stronach internetowych [www.energa.pl](http://www.energa.pl), [www.24.energa.pl](http://www.24.energa.pl) ENERGA24 oraz w siedzibie Administratora.
7. ENERGA24 umożliwia Użytkownikowi w szczególności:
  - przystąpienie i aktywowanie usług świadczonych przez Administratora;
  - przystąpienie do ofert Administratora składanych za pośrednictwem ENERGA24;
  - zmianę danych kontaktowych;
  - wgląd do informacji o szczegółach rozliczeń, w tym do informacji o wysokości należności i terminach płatności;
  - wgląd do dokumentów rozliczeniowych wystawianych w formie elektronicznej;
  - wgląd do statystyk i wykresów zużycia energii elektrycznej;
  - dokonywanie płatności należności za pośrednictwem ENERGA24;
  - kontakt z Administratorem i przegląd historii tych kontaktów.

#### **Rejestracja Profilu w ENERGA24:**

8. Rejestracja Profilu Użytkownika w ENERGA24 - Klienta indywidualnego i Klienta instytucjonalnego:
  - a. zarejestrowanie Profilu Użytkownika w ENERGA24 może nastąpić drogą elektroniczną, za pośrednictwem sieci Internet. W celu dokonania rejestracji Klient indywidualny lub Klient instytucjonalny wypełnia formularz rejestracyjny umieszczony na stronie internetowej [www.24.energa.pl](http://www.24.energa.pl).
  - b. unikalność loginu jest sprawdzana automatycznie. W przypadku, gdy podany przez Klienta indywidualnego lub Klienta instytucjonalnego login jest już używany przez innego Użytkownika ENERGA24, następuje powrót formularza i niezbędne jest podanie innego, unikalnego loginu.
  - c. na podany w toku rejestracji adres e - mail automatycznie jest wysyłana wiadomość e-mail z informacją o rejestracji i linkiem potwierdzającym dokonanie rejestracji.
  - d. zakończenie rejestracji Profilu w ENERGA24 następuje z chwilą skutecznego potwierdzenia przez Użytkownika rejestracji poprzez kliknięcie w link potwierdzający (w momencie aktywacji Profilu ENERGA24).
9. Zarejestrowanie Profilu Użytkownika w ENERGA24 może nastąpić także telefonicznie za pośrednictwem telefonicznego Biura Obsługi Klienta ENERGA - OBRÓT S.A., działającego pod numerem telefonu: 555 555 555 (koszt połączenia według stawek dostawcy, z którego usług korzysta Klient) lub osobiście w Salonie Sprzedaży ENERGA - OBRÓT S.A. (lista Salonów Sprzedaży dostępna na stronie internetowej [www.energa.pl](http://www.energa.pl)).
10. Każdorazowo przed procesem logowania Użytkownik ma możliwość zapoznania się z aktualną treścią Regulaminu. Każdorazowe zalogowanie się Użytkownika w ENERGA24 jest równoznaczne z wyrażeniem przez Użytkownika zgody na aktualne brzmienie Regulaminu.
11. Administrator zastrzega sobie możliwość weryfikacji dokumentów potwierdzających dane objęte składanym przez Użytkownika oświadczeniem, w tym umocowania osoby składającej owe oświadczenie.

12. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć login oraz hasło przed dostępem osób niepowołanych. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki wynikłe z korzystania z dostępu do ENERGA24 przez osoby trzecie, które weszły w posiadanie loginu i hasła Użytkownika wskutek uchybienia przez Użytkownika obowiązkowi ich zabezpieczenia.
13. Po zalogowaniu do ENERGA24 w dowolnym momencie Użytkownik ma możliwość zmiany hasła.
14. Administrator zobowiązany jest do usunięcia danych Użytkownika z ENERGA24 na każde jego żądanie zgłoszone pisemnie na adres Administratora.
15. W przypadku rozwiązania umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej zawartej z Administratorem niezwłocznie zablokowany zostanie dostęp Użytkownika do ENERGA24.

#### **Łączenie Profilu w ENERGA24 z dostępem do danych billingowych:**

16. Łączenie Profilu w ENERGA24 z dostępem do danych billingowych w przypadku tworzenia Profilu z dostępem pełnym przebiega następująco:
  - a. Użytkownik ENERGA24 wypełnia formularz łączenia Profilu w ENERGA24 z dostępem do danych billingowych. Połącznie może nastąpić drogą elektroniczną za pośrednictwem sieci Internet. Klient indywidualny w procesie łączenia podaje swój numer Klienta i numer PESEL lub numer dokumentu tożsamości wskazany w umowie zawartej przez Użytkownika z Administratorem. Klient instytucjonalny w procesie łączenia podaje swój nr Klienta oraz kwotę do zapłaty wskazaną na ostatniej fakturze VAT wystawionej Klientowi instytucjonalnemu przez ENERGA - OBRÓT S.A.
  - b. telefonicznie za pośrednictwem telefonicznego Biura Obsługi Klienta ENERGA - OBRÓT S.A. (tBOK), działającego pod numerem telefonu: 555 555 555 (koszt połączenia według stawek dostawcy, z którego usług korzysta Użytkownik).
  - c. w Salonie Sprzedaży ENERGA - OBRÓT S.A. (lista Salonów Sprzedaży dostępna na stronie internetowej [www.energa.pl](http://www.energa.pl)).
17. Łączenie Profilu w ENERGA24 z dostępem do danych billingowych w przypadku Profilu z dostępem ograniczonym przebiega następująco:
  - a. Użytkownik ENERGA24 posiadający Profil w ENERGA24 z dostępem pełnym do danych billingowych wypełnia formularz zaproszenia do łączenia Profilu w ENERGA24 z dostępem do danych billingowych. Połączenie może nastąpić tylko drogą elektroniczną za pośrednictwem sieci Internet.
  - b. Użytkownik podaje imię i nazwisko oraz adres e-mail osoby, która ma uzyskać dostęp ograniczony do danych billingowych. Uzyskanie dostępu ograniczonego do danych billingowych wymaga uprzedniej rejestracji Profilu osoby, o której mowa w zdaniu poprzedzającym oraz aktywacji jej Profilu w ENERGA24.
  - c. Podanie danych osoby, o której mowa w lit. b powyżej może nastąpić również za pośrednictwem telefonicznego Biura Obsługi Klienta ENERGA - OBRÓT S.A. (tBOK), działającego pod numerem telefonu: 555 555 555 (koszt połączenia według stawek dostawcy, z którego usług korzysta Użytkownik) lub Salonie Sprzedaży ENERGA - OBRÓT S.A. (lista Salonów Sprzedaży dostępna na stronie internetowej [www.energa.pl](http://www.energa.pl)).

### **Korzystanie z ENERGA24:**

18. ENERGA24 jest dostępny dla Użytkowników przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Administrator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do ENERGA24 w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji.
19. Administrator może w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować usługi dostępne w ENERGA24, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe usługi.
20. Administrator zastrzega sobie prawo zmiany zasad funkcjonowania ENERGA24.
21. W toku korzystania przez Użytkownika z ENERGA24 zabronione jest dostarczanie przez Użytkownika do ENERGA24 treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści nieprawdziwych lub mogących wprowadzić w błąd oraz podejmowanie przez Użytkownika działań mających na celu jakiegokolwiek modyfikację ENERGA24.
22. Administrator ma prawo zablokować dostęp do konta Użytkownika w ENERGA24 w wypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa.
23. Administrator ma prawo do zaniechania realizacji dyspozycji Użytkownika, gdy poweźmie uzasadnioną wątpliwość co do jej autentyczności lub zgodności ze stanem faktycznym lub przepisami prawa.

### **Zakres odpowiedzialności:**

24. Użytkownikowi w sytuacji pojawienia się błędu (na przykład w momencie rejestracji) przysługuje prawo kontaktu z Administratorem. W tym celu należy przesłać wiadomości e-mail na adres [energa24@energa.pl](mailto:energa24@energa.pl).
25. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie dyspozycje, które złożył, zrealizowane za pomocą ENERGA24.
26. Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznej aktualizacji w Profilu ENERGA24 adresu poczty elektronicznej.
27. Za prawidłowe działanie ENERGA24 odpowiada Administrator.
28. Zabronione jest przekazywanie loginu i hasła osobom trzecim, w szczególności w sytuacji, gdy osoby trzecie dane prezentowane na ENERGA24 chcą wykorzystać w celach komercyjnych. W przypadku stwierdzenia takiego faktu Administrator zastrzega sobie prawo do zablokowania dostępu Użytkownika do konta w ENERGA24.
29. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z użycia loginu Użytkownika oraz hasła przyporządkowanego do loginu przez osoby trzecie.
30. Administrator zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w przypadku zaistnienia jednej z poniższych przyczyn:
  - a. wprowadzenia przez Administratora nowych rozwiązań funkcjonalnych, organizacyjnych lub technicznych związanych z czynnościami objętymi Regulaminem lub ich modyfikacji,
  - b. wprowadzenia przez Administratora nowych produktów lub usług, modyfikacji lub rezygnacji z oferowania przez Administratora z produktów lub usług,

- c. zmiany zakresu, sposobu lub formy wykonywania przez Administratora czynności objętych Regulaminem,
  - d. zmiany warunków prowadzenia przez Administratora działalności gospodarczej.
31. O dokonanej zmianie Regulaminu Administrator poinformuje Użytkownika za pośrednictwem ENERGA24. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie z dniem doręczenia zmienionego Regulaminu w sposób umożliwiający zapoznanie się z nimi przez Użytkownika.

#### **Postępowanie reklamacyjne:**

32. Użytkownikowi przysługuje prawo złożenia reklamacji w sprawach związanych z funkcjonowaniem ENERGA24.
33. Reklamację należy złożyć na piśmie, przesyłając ją na adres Administratora.
34. Administrator udziela odpowiedzi na reklamację na piśmie w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.
35. Tryb rozpatrywania reklamacji w sprawach dotyczących zawartej z Administratorem umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej, niezwiązanych z funkcjonowaniem ENERGA24, określa umowa, Ogólne Warunki Umów Kompleksowych lub Ogólne Warunki Umów Sprzedaży Energii Elektrycznej.

#### **Wymagania systemowe niezbędne do prawidłowego działania i korzystania z ENERGA24:**

36. Wymagania przeglądarki internetowej:
- Internet Explorer w wersji 8.0 lub wyższej,
  - Firefox - w wersji 3 lub wyższej,
  - Google Chrome,
  - Opera - w wersji 9 lub wyższej.
37. Inne wymagania systemowe:
- Adobe Acrobat Reader w wersji 8 lub wyższej,
  - Włączona obsługa JavaScript,
  - Włączona obsługa Cookies.
38. Spełnienie przez Użytkownika wymagań systemowych określonych w pkt 36. i w pkt 37. powyżej jest niezbędne do prawidłowego działania ENERGA24 i korzystania z ENERGA24 przez Użytkownika.