

Regulamin usług świadczonych drogą elektroniczną dla strony Grupy EWE w Polsce (www.ewe.pl)

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

§1

1. Niniejszy regulamin (dalej zwany Regulaminem) określa zasady i warunki techniczne świadczenia usług drogą elektroniczną za pomocą strony internetowej Grupy EWE w Polsce tj. www.ewe.pl zgodnie z art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2017.1219 t.j. z póź. zm.).

2. Uruchomienie odpowiedniej Usługi za pośrednictwem strony www.ewe.pl jest równoznaczne z akceptacją warunków niniejszego Regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną z Grupą EWE w Polsce bez konieczności sporządzenia odrębnych umów.

3. Regulamin określa:

- Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną
- Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną
- Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Grupa EWE w Polsce
- Tryb postępowania reklamacyjnego
- Zakaz dostarczania przez usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym
- Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną.

4. Podmiotami prowadzącymi i odpowiedzialnymi za stronę internetową Grupy EWE w Polsce (www.ewe.pl) są:

- spółka pod firmą EWE energia sp. z o.o. z siedzibą w Międzyrzeczu (66-300) przy ulicy 30 Stycznia 67, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Zielonej Górze, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000065199, NIP 7781359052; REGON 639624958,
- spółka pod firmą EWE Polska sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (60-166) przy ulicy Grunwaldzkiej 184, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000001011, NIP7781340874; REGON 631244297.

§2

1. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

a) **Użytkownik Strony** – osoba odwiedzająca stronę internetową Grupy EWE w Polsce – www.ewe.pl

- b) **Klient** - podmiot korzystający z Usług Grupy EWE w Polsce, który jest stroną umowy o świadczeniu Usług z Grupą EWE w Polsce będący osobą fizyczną, osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, który zobowiąże się do przestrzegania Regulaminu. Klientem jest również podmiot, który zamówi świadczenie określonych usług drogą elektroniczną na zasadach określonych w Regulaminie.
- c) **Grupa EWE w Polsce** – to odpowiednio: EWE energia sp. z o.o. oraz EWE Polska sp. z o.o.,
- d) **Usługa** - usługa świadczona drogą elektroniczną przez spółki z Grupy EWE w Polsce za pomocą Strony Grupy EWE w Polsce, która następuje poprzez wysłanie i odebranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie Klienta, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego.
- e) **Umowa Sprzedaży (lub Umowa)** - obowiązująca w Grupie EWE w Polsce Umowa sprzedaży gazu ziemnego, umowa dystrybucji gazu ziemnego, umowa kompleksowa dostarczania gazu ziemnego, umowa sprzedaży energii elektrycznej oraz inne oferowane, zawarta pomiędzy Klientem a spółkami Grupy EWE w Polsce.
- f) **Strona Grupy EWE w Polsce** - strona internetowa dla Klientów Grupy EWE w Polsce udostępniająca informacje o firmie i spółkach Grupy EWE w Polsce dostępna pod adresem www.ewe.pl.
- g) **Przeglądarka internetowa** - program komputerowy umożliwiający pobieranie i wyświetlanie stron internetowych umieszczonych na serwerze internetowym. Grupa EWE w Polsce zaleca korzystanie z Przeglądarek podanych w miejscu określonym w §3 ust.1 Regulaminu.
- h) **Prawo telekomunikacyjne** - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. 2017.1907 t.j.z późn. zm.).
- i) **Cookies** – tzw. ciasteczka, to niewielkie informacje tekstowe, wysyłane przez serwer WWW i zapisywane po stronie użytkownika (zazwyczaj na twardym dysku). Domyślne parametry plików cookies pozwalają na odczytanie informacji w nich zawartych jedynie serwerowi, który je utworzył.
- j) **Adres poczty elektronicznej** – to tzw. adres e-mail umożliwiający przesyłanie wiadomości internetowych (listów elektronicznych) poprzez sieć komputerową, w tym poprzez Internet, składający się z identyfikatora użytkownika, znaku @ oraz nazwy domenowej serwera poczty.
- k) **System teleinformatyczny** - zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego.
- l) **Środki komunikacji elektronicznej** - rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość przy wykorzystaniu transmisji danych między Systemami teleinformatycznymi, a w szczególności pocztę elektroniczną.
- ł) **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** - ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2017.1912 t.j. z późn. zm.).
- m) **Umowa o przyłączenie do sieci gazowej (lub Umowa)** - obowiązująca w Grupie EWE Polska umowa umożliwiająca przyłączenie do sieci gazowej EWE energia.

§3

1. Prawidłowe korzystanie z Usług Grupy EWE w Polsce możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez System teleinformatyczny Klienta lub/i Użytkownika Strony minimalnych wymagań technicznych:

- Przeglądarka internetowa: Internet Explorer 11 (Windows 7), Microsoft Edge (Windows 10), Mozilla Firefox, Chrome (macOS High Sierra lub Windows 10), Safari 11 (macOS High Sierra).
- Strona internetowa Grupy EWE w Polsce zapewnia kompatybilność z urządzeniami mobilnymi obsługiwanymi przez następujące systemy: iOS 10 (lub wyższy), Android 5.x (lub wyższy).

Grupa EWE w Polsce dołoży starań, w celu zapewnienia aby korzystanie z Usług możliwe było dla użytkowników wszystkich popularnych typów komputerów, systemów operacyjnych i przeglądarek internetowych, nie gwarantuje jednakże i nie odpowiada za możliwość oraz efektywność korzystania z Usługi przy ich użyciu.

2. Grupa EWE w Polsce nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne, bądź ograniczenia oprogramowania lub sprzętu, z którego korzysta Klient lub/i Użytkownik Strony, a które uniemożliwiają mu korzystanie z określonych Usług.

3. W trakcie korzystania z Usług, na dysku lokalnym Systemu teleinformatycznego Klienta lub/i Użytkownika Strony zapisywane są pliki cookies, w celu określenia regionalizacji Klienta lub/i Użytkownika Strony oraz w celu badania użyteczności Strony internetowej. Warunkiem koniecznym poprawnego funkcjonowania Usług na Stronie internetowej jest poprawne skonfigurowanie Przeglądarki internetowej, tak aby mogła ona przyjmować pliki cookies. Pełna Polityka plików cookies dostępna jest na stronie internetowej Grupy EWE w Polsce - <https://www.ewe.pl/polityka-plikow-cookies>.

4. Grupa EWE w Polsce nie gwarantuje poprawności pracy Systemu teleinformatycznego Klienta lub/i Użytkownika Strony i nie ponosi odpowiedzialności w przypadku korzystania z Przeglądarek innych niż zalecane.

Rozdział 2

Rodzaje i zakres świadczonych usług

§4

1. Niniejszy Regulamin obejmuje następujące Usługi świadczone drogą elektroniczną:

- a) możliwość uzyskania podstawowych informacji o działalności Grupy EWE w Polsce
- b) możliwość uzyskania informacji o usługach oferowanych przez Grupę EWE
- c) możliwość złożenia wniosku online o przyłączenie do sieci gazowej EWE
- d) obsługa serwisu e-BOK (szczegółowe zasady korzystania z Serwisu e-BOK stanowi Regulamin e-BOK)
- e) możliwość aplikacji o pracę (szczegółowe zasady korzystania z tego serwisu zewnętrznego opisane są w jego regulaminie)
- f) możliwość przeliczenia jednostek zużycia gazu ziemnego z kWh na m³ i odwrotnie.

2. Aktualny zakres Usług oferowanych Klientom lub/i Użytkownikom Strony dostępny jest na Stronie internetowej Grupy EWE w Polsce.

3. W związku z ciągłym rozwojem Usług, ich zakres funkcjonalny może ulegać zmianom.
4. Informacje o modyfikacjach są publikowane na Stronie internetowej Grupy EWE w Polsce i nie stanowią zmiany Regulaminu.
5. W przypadku braku akceptacji modyfikacji zakresu funkcjonalnego Usług, Klient/Użytkownik Strony może skorzystać z prawa do rezygnacji z Usług zgodnie z postanowieniami § 6 Regulaminu. W przypadku braku rezygnacji z Usługi zmieniony zakres funkcjonalny usługi wiąże Klienta/Użytkownika Strony.

§5

1. Grupa EWE w Polsce zastrzega sobie prawo ograniczania lub zmiany Usług na czas określony lub bezterminowo. O planowanym zmniejszeniu zakresu funkcjonalnego Grupa EWE w Polsce poinformuje poprzez odpowiedni komunikat w zakładce Aktualności na Stronie internetowej Grupy EWE w Polsce.

Rozdział 3

Warunki zawierania i rozwiązywania umów

§6

1. Grupa EWE w Polsce świadczy Usługi na rzecz swoich Klientów w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Każdy Klient korzystając z danej Usługi zobowiązany jest do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu oraz ewentualnie odrębnych regulaminów ustalonych dla poszczególnych rodzajów Usług, których akceptacja będzie warunkiem skorzystania z owych Usług.
3. Każdy może we wcześniejszym terminie zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu przed rozpoczęciem korzystania z Usług na Stronie internetowej Grupy EWE w Polsce.
4. O ile szczególne warunki korzystania z danej Usługi nie stanowią inaczej, Klient/Użytkownik Strony może w dowolnym momencie zrezygnować z Usługi (tzn. umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną może zostać w każdym momencie rozwiązana przez Klienta/Użytkownika Strony) poprzez zaprzestanie korzystania z funkcjonalności oferowanych na Stronie internetowej Grupy EWE w Polsce.
5. W przypadku Usług świadczonych w ramach e-BOK rezygnacja z Usługi następuje poprzez złożenie dyspozycji odwołania w formie pisemnej na adres korespondencyjny, telefonicznej za pośrednictwem infolinii, oraz za pomocą wiadomości e-mail wysłanej na adres ebok@ewe.pl, zgodnie z postanowieniami „Regulaminu elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) Grupy EWE w Polsce”.
6. Rezygnacja z Usług nie stanowi rozwiązania Umowy Sprzedaży ani Umowy o przyłączenie do sieci gazowej, z wyłączeniem przypadków określonych w tych umowach.
7. Grupa EWE w Polsce może wypowiedzieć umowę z Klientem/Użytkownikiem Strony jeśli jego działania lub zaniechania w sposób istotny naruszają przepisy prawa lub niniejszy regulamin, Klient/Użytkownik Strony nie zaprzestanie naruszeń pomimo upomnienia. W takim przypadku dostęp do funkcjonalności oferowanych Usług zostanie zablokowany a konto e-BOK zlikwidowane.

§7

1. Informację handlową uważa się za zamówioną, jeżeli Klient lub/i Użytkownik Strony wyraził zgodę na otrzymywanie takiej informacji wysłał odpowiednie zgłoszenie za pomocą funkcjonalności dostępnych na Stronie.
2. Grupa EWE w Polsce jest zobowiązana zbierać przesłane przez Klientów lub/i Użytkowników Strony zgody na wysyłanie informacji handlowej drogą elektroniczną.
3. Adres poczty elektronicznej wykorzystywany jest do przesyłania tylko i wyłącznie zamówionych przez Klienta lub/i Użytkownika Strony informacji.
4. Grupa EWE w Polsce zobowiązuje się do nie wysyłania treści o charakterze bezprawnym w rozumieniu art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. b) Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

§8

1. Dane osobowe (dalej Dane) Klientów lub/i Użytkowników niniejszej Strony będą przetwarzane zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 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, s. 1), zwanego dalej „**RODO**”, a także uszczegółwiających RODO aktów prawa krajowego.
2. Administratorem Danych jest EWE energia sp. z o.o. i EWE Polska sp. z o.o., działający wspólnie na podstawie umów o współadministrowanie danymi osobowymi (dalej też „Współadministratorzy”)
3. Współadministratorzy powołali Inspektora Ochrony Danych (dalej Inspektor) z którym kontakt w zakresie Danych możliwy jest mailowo: iod@ewe.pl, telefonicznie 61 8857 102 lub listownie na adres korespondencyjny EWE Polska. Wszelkie prawa przysługujące Użytkownikowi/Klientowi w związku z ochroną Danych mogą być wykonywane wobec wybranego ze Współadminstratorów.
4. Podanie Danych podczas korzystania ze Strony Grupy EWE w Polsce jest dobrowolne, z tym że ich nie podanie uniemożliwia skorzystanie z funkcjonalności Strony Grupy EWE w Polsce dostępnych po podaniu Danych (np. serwis e-BOK).
5. Współadministratorzy przetwarzają Dane w celu świadczenia Usług drogą elektroniczną, a w przypadku wyrażenia przez Klienta lub/i Użytkownika Strony zgody, również w celach marketingowych, w tym w szczególności w celu przesyłania informacji handlowych drogą elektroniczną (także informacje marketingowe), a także celem przygotowania i realizacji Umów.
6. Podstawą prawną przetwarzania Danych jest art. 6 ust. 1b RODO tj. podjęcie działań przed zawarciem Umowy i jej realizacja, art. 6 ust. 1c RODO tj. wypełnienie obowiązków prawnych ciążących na Współadministratorach, zaś w zakresie marketingu oraz Danych podanych dobrowolnie art. 6 ust. 1a RODO tj. zgoda danej osoby, w zakresie marketingu bezpośredniego Współadminstratorów także uzasadniony interes Współadminstratorów czyli art. 6 ust. 1f. RODO.
7. Dane będą przechowywane nie dłużej niż jest to konieczne do przygotowania oferty i Umowy, a następnie jej realizacji (okres przedawnienia roszczeń i zobowiązań podatkowych Współadministratorów) zaś w zakresie marketingu bezpośredniego Współadminstratorów do czasu zgłoszenia sprzeciwu.

8. Przetwarzane mogą być następujące kategorie danych osobowych: imię i nazwisko, nazwa firmy, adres e-mail, telefon, adres pocztowy, nip, EKD, a także inne informacje podane dobrowolnie przez Użytkownika/Klienta lub wymagane przez poszczególne funkcjonalności Strony.

9. Współadministratorzy mogą przekazać Dane odbiorcom zajmującym się obsługą systemów księgowych, IT, usługami pośrednictwa w zakresie zawierania umów, doręczaniem korespondencji, doradztwem prawnym, finansowym i windykacją należności.

10. Współadministratorzy nie zamierzają przekazywać Danych do państwa trzeciego ani do organizacji międzynarodowych.

11. Klient/Użytkownik ma prawo żądać od każdego ze Współadministratorów dostępu do swoich Danych, ich sprostowania, przenoszenia i usunięcia, a także prawo do ograniczenia przetwarzania danych.

12. W związku z przetwarzaniem Danych przez Współadministratorów Klientowi/Użytkownikowi przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.

13. W oparciu o Dane osobowe Współadministratorzy nie będą podejmowali zautomatyzowanych decyzji, w tym decyzji będących wynikiem profilowania.

14. Współadministratorzy zobowiązują się dołożyć szczególnej staranności w celu ochrony danych osobowych Klientów lub/i Użytkowników Strony.

Rozdział 4

Korzystanie z usług

§9

1. Strona internetowa Grupy EWE w Polsce jest dostępna dla Klientów lub/i Użytkowników Strony przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Grupa EWE w Polsce zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do Strony internetowej Grupy EWE w Polsce w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji.

2. Czasem właściwym dla Strony internetowej Grupy EWE w Polsce jest czas właściwy dla terytorium Polski.

3. Klient lub/i Użytkownik Strony zobowiązany jest na bieżąco sprawdzać prawidłowość realizacji wykonania zleczonych dyspozycji, a w razie stwierdzenia nieprawidłowości zobowiązany jest do kontaktu z Grupą EWE w Polsce zgodnie z postanowieniami §11.

§10

1. Klient lub/i Użytkownik Strony zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz zakazu dostarczania do Systemów teleinformatycznych Grupy EWE w Polsce następujących treści:

a) powodujących zakłócanie pracy lub przeciążenie Systemów teleinformatycznych Grupy EWE w Polsce lub innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu usług drogą elektroniczną,

b) naruszających dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

2. Grupa EWE w Polsce nie kontroluje środowiska komputerowego Klienta lub/i Użytkownika Strony, zaleca jednak, aby Klienta lub/i Użytkownika Strony upewnił się przed skorzystaniem ze Strony internetowej Grupy EWE w Polsce, czy jego środowisko komputerowe jest bezpieczne i zgodne z wymaganiami. Grupa EWE w Polsce nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne konsekwencje nie stosowania się do powyższych zaleceń.

3. Grupa EWE w Polsce zaleca również stosowanie programów antywirusowych. Grupa EWE w Polsce nie ponosi odpowiedzialności za działania jakichkolwiek programów destrukcyjnych (np. wirusów) w infrastrukturze informatycznej Klienta lub/i Użytkownika Strony.

4. Grupa EWE w Polsce nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne i ograniczenia techniczne występujące na sprzęcie, z którego korzysta Klient lub/i Użytkownik Strony, w tym za problemy spowodowane konfiguracją zainstalowanego na tym sprzęcie oprogramowania (firewall'e - blokady, niewłaściwe wersje odtwarzacza plików multimedialnych, programy antywirusowe i inne), które uniemożliwia Klientowi lub/i Użytkownikowi Strony korzystanie ze Strony internetowej Grupy EWE w Polsce.

5. W najszerszym dopuszczalnym przez prawo zakresie Grupa EWE w Polsce nie ponosi odpowiedzialności za blokowanie przez administratorów serwerów pocztowych przesyłania wiadomości na adres e-mail wskazany przez Klienta lub/i Użytkownika Strony oraz za usuwanie i blokowanie e-maili przez oprogramowanie zainstalowane na komputerze używanym przez Klienta lub/i Użytkownika Strony.

6. W przypadkach szczególnych mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność Systemu teleinformatycznego, Grupa EWE w Polsce ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia Usług, bez wcześniejszego powiadomienia i przeprowadzenia prac mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności Systemu teleinformatycznego.

Rozdział 5

Tryb postępowania reklamacyjnego

§11

1. Klient lub/i Użytkownik Strony może zgłaszać zapytania, uwagi i reklamacje związane z świadczonymi Usługami:

a) **telefonicznie:** 801 100 800

b) **za pomocą poczty elektronicznej pod adresem:** info@ewe.pl

c) **za pomocą formularza kontaktowego „Wyraź swoją opinię”** dostępnego na stronie internetowej Grupy EWE w Polsce - <https://www.ewe.pl/wyraz-swoja-opinie>

2. Zapytania, uwagi i reklamacje powinny zawierać imię i nazwisko osoby składającej reklamację oraz dane pozwalające na przekazanie odpowiedzi na reklamację (adres e-mail, numer telefonu, adres korespondencyjny), jak również dokładny opis i powód reklamacji.

3. Rozpatrzenie zapytań, uwag i reklamacji związanych ze świadczeniem Usług następuje niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni roboczych w formie elektronicznej, pisemnej lub telefonicznej.

Rozdział 6

Postanowienia końcowe

§12

1. Grupa EWE w Polsce zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu.

2. W przypadku zmian Regulaminu Grupa EWE w Polsce powiadamia wszystkich swoich Klientów/Użytkowników Strony o treści zmian stosownym komunikatem ogłoszonym z odpowiednim wyprzedzeniem na Stronie internetowej Grupy EWE w Polsce.

3. Klient lub/i Użytkownik Strony może uzyskać nieodpłatnie dostęp do niniejszego Regulaminu w każdym czasie za pośrednictwem strony internetowej: <https://www.ewe.pl/regulamin-serwisu>, w formie która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.

§13

1. Grupa EWE w Polsce nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług wynikające z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania Systemów teleinformatycznych, będących spoza Grupy EWE w Polsce.
2. Grupa EWE w Polsce nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do Usług wynikający z błędnej rejestracji Klienta.
3. Wszelkie spory wynikłe pomiędzy Klientem nie będącym konsumentem w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego, a Grupą EWE w Polsce w związku ze świadczeniem Usług za pomocą Strony internetowej będą rozstrzygane przez właściwy rzeczowo sąd powszechny w Poznaniu.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się przepisy Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz ustawy Kodeksu cywilnego.
5. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 01.07.2018.