

Regulamin usług świadczonych drogą elektroniczną dla strony internetowej 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. strony www.ewe.pl, zgodnie z art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 344 z późn. zm.).
2. Regulamin określa:
 - rodzaje, zakres i warunki usług świadczonych drogą elektroniczną w ramach strony internetowej www.ewe.pl
 - wymagania techniczne niezbędne do korzystania ze strony internetowej www.ewe.pl i udostępnionych za jej pomocą funkcjonalności
 - tryb postępowania reklamacyjnego
 - zakaz dostarczania przez użytkownika strony treści o charakterze bezprawnym
 - warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną
 - podstawowe zasady przetwarzania danych osobowych użytkowników strony internetowej.
3. Podmiotami prowadzącymi i odpowiedzialnymi za stronę internetową www.ewe.pl są:
 - 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,
 - 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, NIP: 7781340874; REGON: 631244297.
4. Uruchomienie przez użytkownika odpowiedniej usługi za pośrednictwem strony www.ewe.pl jest równoznaczne z akceptacją warunków niniejszego Regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną bez konieczności sporządzenia umowy w formie odrębnego dokumentu.

§2.

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) **Cookies** – tzw. ciasteczka, czyli pliki tekstowe zapisywane automatycznie na dysku lokalnym komputera przez Przeglądarkę Internetową i przechowujące informacje dotyczące odwiedzin takie jak np. typ przeglądarki itp., szczegółowo zdefiniowane w [Polityce plików cookies](#).
 - 2) **Grupa EWE w Polsce** – to odpowiednio: EWE energia sp. z o.o. oraz EWE Polska sp. z o.o., a także pozostałe spółki należące do Grupy EWE w Polsce.
 - 3) **Klient** – podmiot korzystający z Usług, który jest stroną Umowy Klientckiej, będący osobą fizyczną, osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej.
 - 4) **Newsletter** – biuletyn w formie elektronicznej rosyłany do Użytkowników za pomocą poczty elektronicznej po ich wcześniejszym zapisaniu się do niego.
 - 5) **Strona Internetowa** – strona internetowa Grupy EWE w Polsce dostępna pod adresem www.ewe.pl
-

- 6) **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.
- 7) **Prawo Telekomunikacyjne** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1648 z późn. zm.) lub ustawa ją zastępująca.
- 8) **Przeglądarka Internetowa** – program komputerowy umożliwiający pobieranie i wyświetlanie stron internetowych.
- 9) **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) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1 z późn. zm.).
- 10) **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.
- 11) **Umowa Klientcka** – umowa sprzedaży gazu ziemnego, umowa dystrybucji gazu ziemnego, umowa kompleksowa dostarczania gazu ziemnego, umowa sprzedaży energii elektrycznej oraz inne oferowane, jak również umowa umożliwiająca przyłączenie do sieci gazowej EWE energia, zawarta pomiędzy Klientem a spółką z Grupy EWE w Polsce.
- 12) **Usługa** – usługa świadczona drogą elektroniczną przez spółki z Grupy EWE w Polsce za pomocą Strony Internetowej, która następuje poprzez wysłanie i odebranie danych za pomocą Systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie Użytkownika, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego.
- 13) **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 344 z późn. zm.).
- 14) **Użytkownik** – osoba odwiedzająca Stronę Internetową i/lub korzystająca z Usług.

§3.

1. Prawidłowe korzystanie z Usług możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez System teleinformatyczny Użytkownika minimalnych wymagań technicznych:
 - a. komputer lub urządzenie mobilne (np. smartfon lub tablet) z dostępem do sieci Internet
 - b. Przeglądarka Internetowa typu Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Safari (wersja możliwie najbardziej aktualna),
 - c. do obsługi podglądu dokumentów w formacie .pdf wymagana jest przeglądarka plików .pdf (np. Adobe Acrobat Reader).
2. 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.
3. Grupa EWE w Polsce nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne, bądź ograniczenia oprogramowania lub sprzętu, z którego korzysta Użytkownik Strony, a które uniemożliwiają mu korzystanie z określonych Usług.
4. W trakcie korzystania z Usług, na dysku lokalnym Systemu teleinformatycznego Użytkownika zapisywane są pliki cookies, w celu określenia regionalizacji Użytkownika 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 pod adresem <https://www.ewe.pl/polityka-plikow-cookies>.

5. Grupa EWE w Polsce nie gwarantuje poprawności pracy Systemu teleinformatycznego Użytkownika i nie ponosi odpowiedzialności w przypadku korzystania z Przeglądarek Internetowych 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 w Polsce
 - c) wysyłka Newslettera na podstawie rejestracji Użytkownika
 - d) możliwość złożenia wniosku online o przyłączenie do sieci gazowej EWE
 - e) obsługa serwisu e-BOK (szczegółowe zasady korzystania z Serwisu e-BOK reguluje odrębny „Regulamin elektronicznego Biura Obsługi Klienta”)
 - f) możliwość aplikacji o pracę (szczegółowe zasady korzystania z tego serwisu zewnętrznego opisane są w jego regulaminie)
 - g) możliwość przeliczenia jednostek zużycia gazu ziemnego z kWh na m³ i odwrotnie.
2. Aktualny zakres Usług oferowanych Użytkownikom (w tym będącymi Klientami) 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, Użytkownik może skorzystać z prawa do rezygnacji z Usług zgodnie z postanowieniami §9 Regulaminu. W przypadku braku rezygnacji z Usługi zmieniony zakres funkcjonalny Usługi wiąże Użytkownika.

§5.

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

Rozdział 3.

Korzystanie z Usług

§6.

1. Strona Internetowa jest dostępna dla Użytkowników przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Grupa EWE w Polsce zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do Strony Internetowej w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji.
2. Czasem właściwym dla Strony Internetowej jest czas właściwy dla strefy czasowej na terytorium Polski.
3. Użytkownik zobowiązany jest na bieżąco sprawdzać prawidłowość realizacji wykonania zleczanych dyspozycji, a w razie stwierdzenia nieprawidłowości zobowiązany jest do kontaktu z Grupą EWE w Polsce zgodnie z postanowieniami §11.

§7.

1. Użytkownik 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 Użytkownika. Zaleca jednak, aby Użytkownika upewnić się przed skorzystaniem ze Strony Internetowej, 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 Użytkownika.
 4. Grupa EWE w Polsce nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne i ograniczenia techniczne występujące na sprzęcie, z którego korzysta Użytkownik, w tym za problemy spowodowane konfiguracją zainstalowanego na tym sprzęcie oprogramowania (firewall'e - blokady, niewłaściwe wersje odtwarzacza plików multimedialnych, programy antywirusowe i inne), które uniemożliwiają Użytkownikowi korzystanie ze Strony Internetowej.
 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 Użytkownika oraz za usuwanie i blokowanie e-maili przez oprogramowanie zainstalowane na komputerze używanym przez Użytkownika.
 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.

§8.

1. Grupa EWE w Polsce zobowiązana jest do przesyłania tylko i wyłącznie zamówionych przez Użytkownika informacji handlowych. Informację handlową uważa się za zamówioną, jeżeli Użytkownik wyraził zgodę na otrzymywanie takiej informacji (Newslettera'a), poprzez rejestrację i podanie adresu poczty elektronicznej w polu „Zapisz się” na Stronie Internetowej lub wysłał odpowiednie zgłoszenie za pomocą funkcjonalności dostępnych na Stronie Internetowej.
2. Grupa EWE w Polsce zobowiązuje się do niewysyłania treści o charakterze bezprawnym w rozumieniu art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. b) Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Użytkownik ma prawo w każdym czasie zrezygnować z prenumeraty Newslettera klikając w link dezaktywujący zawarty w wiadomości Newsletter.

Rozdział 4.

Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną

§9.

1. Grupa EWE w Polsce świadczy Usługi na rzecz Użytkowników (w tym swoich Klientów) w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Każdy Użytkownik 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 Użytkownik może 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, Użytkownik może w dowolnym momencie zrezygnować z Usługi (tzn. umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną może zostać w każdym momencie rozwiązana przez Użytkownika) poprzez zaprzestanie korzystania z funkcjonalności oferowanych na Stronie Internetowej.
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”.

6. Rezygnacja z Usługi Newsletter odbywa się w sposób wskazany w §8 ust. 3 Regulaminu.
7. Rezygnacja z Usług nie stanowi rozwiązania Umowy Klientkiej, z wyłączeniem przypadków określonych w tych umowach.
8. Grupa EWE w Polsce może wypowiedzieć umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną z Użytkownikiem jeśli jego działania lub zaniechania w sposób istotny naruszają przepisy prawa lub niniejszy Regulamin, Użytkownik nie zaprzestanie naruszeń pomimo upomnienia. W takim przypadku dostęp do funkcjonalności oferowanych Usług zostanie zablokowany a konto e-BOK zlikwidowane.

Rozdział 5.

Przetwarzanie danych osobowych Użytkowników

§10.

1. W związku z korzystaniem przez Użytkownika ze Strony Internetowej zbierane są dane w zakresie niezbędnym do świadczenia poszczególnych oferowanych Usług, a także informacje o aktywności Użytkownika na Stronie Internetowej. Poniżej zostały opisane szczegółowe zasady oraz cele przetwarzania danych osobowych gromadzonych podczas korzystania ze Strony Internetowej przez Użytkownika (dalej: „**Dane Osobowe**”).
2. Dane Osobowe będą przetwarzane zgodnie z przepisami RODO, a także uszczegółwiających RODO aktów prawa krajowego.
3. Współadministratorami Danych Osobowych są EWE energia sp. z o.o. i EWE Polska sp. z o.o. (dalej: także „**Współadministratorzy**”), działający wspólnie na podstawie porozumienia o współadministrowanie danymi osobowymi, które odzwierciedla odpowiednie zakresy obowiązków Współadministratorów oraz relacje pomiędzy nimi a podmiotami, których dane dotyczą. Zasadnicza treść tych uzgodnień jest udostępniana podmiotom, których dane dotyczą, na ich prośbę poprzez kontakt w sposób wskazany ustępie poniżej.
4. Współadministratorzy powołali Inspektora Ochrony Danych (dalej: „**IOD**”), z którym kontakt w zakresie Danych Osobowych możliwy jest mailowo: iod@ewe.pl, lub listownie na adres korespondencyjny EWE Polska. Wszelkie prawa przysługujące Użytkownikowi w związku z ochroną Danych Osobowych mogą być wykonywane wobec wybranego ze Współadministratorów.
5. Podanie Danych Osobowych podczas korzystania ze Strony Internetowej jest dobrowolne, przy czym ich niepodanie może uniemożliwić skorzystanie z poszczególnych funkcjonalności Strony Internetowej dostępnych po podaniu Danych Osobowych (np. serwis e-BOK).
6. Dane Osobowe przetwarzane są przez Współadministratorów:
 - a. w celu świadczenia Usług – wówczas podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do wykonania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
 - b. w celach analitycznych i statystycznych – wówczas podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes Współadministratorów (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), polegający na prowadzeniu analiz aktywności Użytkowników, a także ich preferencji w celu poprawy stosowanych funkcjonalności i świadczonych Usług;
 - c. w celu ewentualnego ustalenia i dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami – podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes Współadministratorów (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), polegający na ochronie jego praw;
 - d. w celach marketingowych Współadministratorów oraz innych podmiotów:
 - i. w przypadku kierowania do Użytkownika treści marketingowych w ramach Newslettera – podstawą prawną przetwarzania, w tym z wykorzystaniem profilowania, jest prawnie uzasadniony interes Współadministratorów (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) w związku z wyrażoną zgodą na otrzymywanie Newslettera;

- ii. w przypadku kierowania do Użytkownika treści marketingowych różnymi innymi kanałami, tj. za pośrednictwem poczty e-mail, drogą MMS / SMS lub telefonicznie, w tym poprzez prezentowanie reklamy behawioralnej podstawą prawną przetwarzania jest zgoda (art. 6 ust. 1 lit. a RODO), którą Użytkownik może wycofać w dowolnym momencie.
 - e. dla wszelkich innych celów wskazanych w złożonym przez Użytkownika oświadczeniu o wyrażeniu zgody – na podstawie zgody Użytkownika (art. 6 ust. 1 lit. a RODO).
- 7. Aktywność Użytkownika na Stronie Internetowej, w tym jego Dane Osobowe, są rejestrowane w logach systemowych (specjalnym programie komputerowym służącym do przechowywania chronologicznego zapisu zawierającego informację o zdarzeniach i działaniach, które dotyczą systemu informatycznego służącego do świadczenia Usług przez Współadministratorów). Zebrane w logach informacje przetwarzane są przede wszystkim w celach związanych ze świadczeniem Usług. Współadministratorzy przetwarzają je również w celach technicznych, administracyjnych, na potrzeby zapewnienia bezpieczeństwa systemu informatycznego oraz zarządzania tym systemem, a także w celach analitycznych i statystycznych – w tym zakresie podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes Współadministratorów (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
- 8. Okres przetwarzania Danych Osobowych przez Współadministratorów zależy od rodzaju świadczonej Usługi i celu przetwarzania. Co do zasady, Dane Osobowe przetwarzane są przez czas świadczenia Usługi, do czasu wycofania wyrażonej zgody (w przypadkach, gdy podstawą prawną przetwarzania danych jest zgoda) lub zgłoszenia skutecznego sprzeciwu względem przetwarzania danych (w przypadkach, gdy podstawą prawną przetwarzania danych jest prawnie uzasadniony interes Współadministratorów). Okres przetwarzania danych może być przedłużony w przypadku, gdy przetwarzanie jest niezbędne do ustalenia i dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed roszczeniami, a po tym czasie jedynie w przypadku i w zakresie, w jakim będą wymagać tego przepisy prawa. Po upływie okresu przetwarzania Dane Osobowe są nieodwracalnie usuwane lub zanonimizowane.
- 9. W związku z realizacją Usług Dane Osobowe będą ujawniane zewnętrznym podmiotom, w tym w szczególności dostawcom odpowiedzialnym za obsługę systemów informatycznych, systemów księgowych, usługami pośrednictwa w zakresie zawierania umów, doręczaniem korespondencji, doradztwem prawnym, finansowym i windykacją należności oraz podmiotom powiązanim z Współadministratorami, w tym spółkom z Grupy Kapitałowej EWE. Współadministratorzy zastrzegają sobie prawo ujawnienia wybranych informacji dotyczących Użytkownika właściwym organom bądź osobom trzecim, które zgłoszą żądanie udzielenia takich informacji, opierając się na odpowiedniej podstawie prawnej oraz zgodnie z przepisami obowiązującego prawa.
- 10. Współadministratorzy nie zamierzają przekazywać Danych Osobowych do państwa trzeciego ani do organizacji międzynarodowych.
- 11. Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do treści Danych Osobowych oraz żądania ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych oraz prawo wniesienia sprzeciwu względem przetwarzania Danych Osobowych. W zakresie, w jakim dane Użytkownika przetwarzane są na podstawie zgody, można tę zgodę wycofać w dowolnym momencie, kontaktując się z IOD. Użytkownik ma prawo zgłoszenia sprzeciwu względem przetwarzania danych dla celów marketingowych, jeśli przetwarzanie odbywa się w związku z prawnie uzasadnionym interesem Współadministratorów, a także – z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją Użytkownika – w innych przypadkach, gdy podstawą prawną przetwarzania Danych Osobowych jest prawnie uzasadniony interes Współadministratorów (np. w związku z realizacją celów analitycznych i statystycznych). Więcej informacji o uprawnieniach wynikających z RODO znajduje się w [Polityce Prywatności](#) Grupy EWE w Polsce.
- 12. W związku z przetwarzaniem Danych Osobowych przez Współadministratorów Użytkownikowi przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).

13. W celu realizowania działań marketingowych Współadministratorzy w niektórych przypadkach wykorzystują profilowanie. Oznacza to, że dzięki automatycznemu przetwarzaniu danych Współadministratorzy dokonują oceny wybranych czynników dotyczących Użytkowników w celu analizy ich zachowania lub stworzenia prognozy na przyszłość. Pozwala to na lepsze dopasowanie wyświetlanych treści do indywidualnych preferencji i zainteresowań Użytkownika. W innych kwestiach Współadministratorzy nie będą podejmowali zautomatyzowanych decyzji w stosunku do Użytkowników, w tym decyzji będących wynikiem profilowania w oparciu o Dane Osobowe.
14. Współadministratorzy zobowiązują się dołożyć szczególnej staranności w celu ochrony Danych Osobowych.
15. Szersze informacje na temat przetwarzania Danych Osobowych przez Współadministratorów Użytkownik może znaleźć w [Polityce Prywatności](#) Grupy EWE w Polsce.
16. Współadministratorzy wykorzystują Cookies głównie w celu dostarczania Użytkownikowi Usług oraz poprawy jakości tych Usług. W związku z tym Administrator oraz inne podmioty świadczące na jego rzecz usługi analityczne oraz statystyczne korzystają z plików Cookies, przechowując informacje lub uzyskując dostęp do informacji już przechowywanych w telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym Użytkownika (komputer, telefon, tablet itp.). Korzystanie z plików Cookies w ramach Strony Internetowej nie ma na celu identyfikacji Użytkowników przez Współadministratorów. Szczegółowe informacje na temat korzystania z Cookies zawarte są w [Polityce plików cookies](#).

Rozdział 6.

Tryb postępowania reklamacyjnego

§11.

1. Użytkownik może zgłaszać zapytania, uwagi i reklamacje związane ze świadczonymi Usługami:
 - a) za pomocą poczty elektronicznej pod adresem: kontakt@ewe.pl
 - b) za pomocą formularza kontaktowego dostępnego na Stronie Internetowej.
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 7.

Postanowienia końcowe

§12.

1. Grupa EWE w Polsce zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu.
2. W przypadku zmian Regulaminu Grupa EWE w Polsce powiadamia Użytkowników o treści zmian stosownym komunikatem ogłoszonym z odpowiednim wyprzedzeniem na Stronie Internetowej.
3. Użytkownik może uzyskać nieodpłatnie dostęp do niniejszego Regulaminu w każdym czasie za pośrednictwem strony internetowej: <https://www.ewe.pl/regulamin-serwisu> w formie, która umożliwi jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.

§13.

1. Grupa EWE w Polsce nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług wynikające z wynikłych 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 Użytkownika.

3. Wszelkie spory wynikłe pomiędzy Użytkownikiem niebędącym 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. Ostatnia aktualizacja niniejszego Regulaminu nastąpiła w dniu 16 czerwca 2023 r.