

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ PRZEZ AXPO POLSKA SP. Z O.O.

obowiązujący od dnia 14.08.2024

Definicje:

Definicje, którymi posługuje się niniejszy Regulamin, mają następujące znaczenie:

1. **Axpo** lub **Usługodawca** – Axpo Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, przy Rondo Daszyńskiego 2B, 00-843 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000020839, dla której akta rejestrowe przechowywane są w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego NIP: 5262483798, REGON: 016380846, kapitał zakładowy: 241.250.000,00 zł, e-mail: bok@axpo.pl;
2. **Kodeks cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1610 z późn. zm.);
3. **Prawo telekomunikacyjne** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 34 z późn. zm.);
4. **Przedsiębiorca** – przedsiębiorca w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 236);
5. **Regulamin** – niniejszy „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną”;
6. **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. Urz.UE.L Nr 119, str. 1);
7. **Serwis** – platforma informatyczno-informacyjna dostępna za pośrednictwem strony www.wybieram.axpo.com umożliwiająca Użytkownikowi korzystanie z Usług;
8. **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;
9. **Umowa** – Umowa sprzedaży energii elektrycznej lub umowa kompleksowa sprzedaży gazu zawierana pomiędzy Użytkownikiem jako kupującym a Axpo jako sprzedawcą, której warunki uregulowane są w odrębnym dokumencie;
10. **Usługi** – usługi świadczone przez Axpo na indywidualne żądanie Użytkownika drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, w szczególności za pośrednictwem Serwisu, opisane w § 2 ust. 2 poniżej;
11. **UŚUDE** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2020 r. poz. 344 z późn. zm.);
12. **Użytkownik** – każda osoba korzystająca z Serwisu;

§ 1

Przedmiot Regulaminu

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki świadczenia przez Usługodawcę drogą elektroniczną Usług opisanych w § 2 poniżej.
2. Usługodawca świadczy Usługi drogą elektroniczną nieodpłatnie, zgodnie z niniejszym Regulaminem.
3. Regulamin określa, w szczególności:
 - a) rodzaje i zakres Usług świadczonych drogą elektroniczną przez Axpo;
 - b) warunki świadczenia Usług;
 - c) wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca;
 - d) zakaz dostarczania przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym;
 - e) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie Usług;
 - f) tryb postępowania reklamacyjnego.

§ 2

Rodzaje Usług świadczonych drogą elektroniczną przez Axpo

1. Axpo świadczy następujące Usługi:
 - a) Usługi informacyjne;
 - b) Infolinia Axpo oraz dedykowane adresy e-mail Axpo;
 - c) Formularze internetowe do uzupełnienia danych kontaktowych niezbędnych do zawarcia Umowy;
 - d) Informacje o aktualnych programach promocyjnych, w tym regulaminy obowiązujących promocji.
2. Usługodawca świadczy Usługi na podstawie niniejszego Regulaminu, za pośrednictwem telefonu i poczty elektronicznej oraz Systemu teleinformatycznego Usługodawcy w Serwisie Usługodawcy.

§ 3

Warunki świadczenia Usług

1. Korzystając z Usług, Użytkownik zobowiązuje się do przestrzegania niniejszego Regulaminu.
2. Przystąpienie przez Użytkownika do korzystania z Usług jest równoznaczne z akceptacją niniejszego Regulaminu oraz zawarciem z Axpo umowy o świadczenie Usług.
3. Użytkownik akceptując Regulamin potwierdza, że wie, iż zakazane jest dostarczanie treści o charakterze bezprawnym, w szczególności obraźliwym, treści mogących wprowadzić w błąd oraz treści zawierających wirusy lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów teleinformatycznych i zobowiązuje się, że nie będzie podejmował takich działań o charakterze bezprawnym.

4. W przypadku dostarczania takich treści przez Użytkownika, Axpo ma prawo zablokować lub ograniczyć Użytkownikowi dostęp do usług oraz wystąpić na drogę prawną z roszczeniem odszkodowawczym.
5. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Usługi. Jeśli Użytkownik zakończy korzystanie z Systemu teleinformatycznego Axpo, umowa o świadczenie Usług rozwiązuje się bez konieczności składania odrębnych oświadczeń.
6. Axpo zapewnia korzystanie przez Użytkownika z Usługi świadczonej drogą elektroniczną, w sposób uniemożliwiający dostęp osób nieuprawnionych do treści przekazu składającego się na tę Usługę, w szczególności przy wykorzystaniu technik kryptograficznych odpowiednich dla właściwości świadczonej Usługi.
7. Użytkownik zobowiązany jest do ochrony informacji umożliwiających jego identyfikację w Systemie teleinformatycznym Usługodawcy.
8. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez Użytkownika informacji umożliwiających jego identyfikację w Systemie teleinformatycznym Usługodawcy osobom nieupoważnionym.
9. Sprzęt Użytkownika w celu prawidłowej współpracy z systemem teleinformatycznym Axpo, musi spełniać łącznie następujące wymagania techniczne:
 - a) posiadać dostęp do sieci Internet,
 - b) mieć zainstalowaną jedną z poniższych przeglądarek internetowych: Firefox, Chrome, Safari, Edge, Opera; przeglądarka powinna być zaktualizowana do najnowszej wersji.

§ 4

Reklamacje

1. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji dotyczących dostępu oraz funkcjonowania Usług.
2. Reklamacje mogą być składane za pośrednictwem:
 - a) poczty elektronicznej (na adres e-mail: bok@axpo.pl),
 - b) korespondencyjnie (na adres Axpo Polska Sp. z o.o. Rondo Daszyńskiego 2B, 00-843 Warszawa),
 - c) telefonicznie (pod numerem telefonu: 22 452 53 00).
3. Reklamacja powinna zawierać: opis zdarzenia, którego dotyczy reklamacja oraz dane kontaktowe Użytkownika.
4. Rozpatrzenie zgłoszenia związanego z Serwisem nastąpi w najszybszym możliwym terminie w formie odpowiadającej sposobowi zgłoszenia reklamacji, z zastrzeżeniem podania odpowiednich danych kontaktowych przez Użytkownika. Termin realizacji tej usługi będzie zgodny ze standardami obsługi klientów Axpo, nie dłuższy niż 14 dni.

§ 5

Promocje

1. Usługodawca jest uprawniony do proponowania Użytkownikom szczególnych warunków Umów. O promocjach Usługodawca będzie informował w Serwisie.
2. Zasady szczególnych warunków Umów, o których mowa w ust. 1 powyżej są określone w odpowiednich regulaminach lub informacjach o promocji dostępnych w Serwisie. Jeżeli w odpowiednim regulaminie promocji lub informacji o promocji nie zastrzeżono inaczej, promocja obowiązuje do czasu jej odwołania.
3. W przypadku rozbieżności pomiędzy treścią niniejszego Regulaminu i odpowiedniego odrębnego regulaminu promocji lub informacji o promocjach, dostępnych w Serwisie, w pierwszej kolejności stosuje się postanowienia właściwego odrębnego regulaminu promocji lub informacje o promocjach dostępnych w Serwisie.

§ 6

Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych, podawanych przez Użytkownika w Serwisie jest Axpo Polska sp. z o.o. jest z siedzibą w Warszawie, Rondo Daszyńskiego 2B, 00-843 Warszawa.

Dane osobowe są przetwarzane przede wszystkim w celu i w związku z korzystaniem przez Użytkownika z Serwisu. W szczególności w Axpo przetwarza dane osobowe Użytkowników w celu realizacji Umowy lub podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem Umowy na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO, wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Usługodawcy w związku z art. 6 ust. 1 lit. c) RODO oraz w prawnie uzasadnionym interesie tj. w celach marketingowych i prowadzenia badań i analiz sprzedaży i jakości usług Usługodawcy na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO.

2. Szczegółowe informacje na temat ochrony danych osobowych są dostępne pod adresem <https://www.axpo.com/pl/pl/poznaj-Axpo/informacje-prawne.html> natomiast szczegółowe informacje na temat wykorzystania plików cookies są dostępne pod adresem <https://wybieram.axpo.com/pliki-cookies>.

§ 7

Bezpieczeństwo

1. Mając na uwadze publiczny charakter sieci Internet, używanej m.in. do przesyłania poczty elektronicznej, Axpo informuje, że świadczenie Usług może wiązać się z ryzykiem. Szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z usługi świadczonej drogą elektroniczną to m.in.:
 - a) możliwość otrzymania spamu, czyli niezamówionej informacji reklamowej (handlowej) przekazywane drogą elektroniczną;
 - b) obecność i działanie oprogramowania typu malware, w tym: wirusów komputerowych;
 - c) obecność i działanie robaków internetowych (worm), czyli szkodliwego oprogramowania zdolnego do samopowieliania;
 - d) możliwość zadziałania oprogramowania typu spyware, to jest oprogramowania szpiegującego działania użytkownika w Internecie, instalującego się bez jego wiedzy, zgody i kontroli;
 - e) możliwość bycia narażonym na cracing lub phishing (łowienie haseł);
 - f) piractwo;
 - g) sniffing - niedozwolony podsłuch, inny niż mieszczący się w granicach pojęcia cracking i phishing, polegający na wykorzystaniu sniffera - programu komputerowego, którego zadaniem jest przechwytywanie i ewentualne analizowanie danych przepływających w sieci;
 - h) możliwość wprowadzenia przez inne osoby korzystające z systemu teleinformatycznego i/lub sieci telekomunikacyjnej nielegalnych urządzeń dających nieuprawniony dostęp do usług;
 - i) czynności kryptoanalizy, to jest odnalezienia słabości systemu kryptograficznego, a tym samym umożliwienia jego złamania lub obejścia.
2. W związku ze szczególnym charakterem zagrożeń elektronicznych, w celu minimalizacji ryzyka i podniesienia poziomu bezpieczeństwa, zaleca się Użytkownikowi objęcie ochroną urządzeń, z których korzysta, np. poprzez wprowadzenie mechanizmów kontroli dostępu do tych urządzeń, ochronę danych służących do uwierzytelniania dostępu, instalację oprogramowania antywirusowego, posiadanie aktualnego systemu operacyjnego, a także podłączanie urządzeń końcowych wyłącznie do wiarygodnych sieci Wi-Fi. Użytkownik akceptuje powyższe ryzyko, godząc się na korzystanie z publicznych kanałów teleinformatycznych.

§ 8

Postanowienia końcowe

1. Regulamin jest udostępniony Użytkownikowi nieodpłatnie w Serwisie oraz, na żądanie Użytkownika, wysyłany na wskazany przez niego adres e-mail w formie umożliwiającej Użytkownikowi jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie na komputerze lub innym urządzeniu końcowym.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności Kodeksu cywilnego oraz UŚUDE. Wyłącza się stosowanie przepisów Kodeksu cywilnego dotyczących oferty składanej w postaci elektronicznej, chyba że niniejszy Regulamin stanowi inaczej.

3. Axpo zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się:
 - a) wprowadzenie nowych lub nowelizacje obowiązujących przepisów prawnych;
 - b) dostosowanie do koniecznych zmian wprowadzanych w obowiązującym Systemie teleinformatycznym Usługodawcy;
 - c) zmiany w ofercie.
4. W przypadku zmiany treści Regulaminu, Axpo zamieści na stronie Serwisu nowy tekst Regulaminu.
5. Axpo nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z niezawinionego przez Axpo użycia danych Użytkownika udostępnionych w formularzu dostępnym w Serwisie przez osoby trzecie.
6. Axpo nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Serwisu jeżeli wynika to z przyczyn, za które Axpo nie ponosi odpowiedzialności.
7. Axpo dokłada wszelkich starań, aby zapewnić prawidłowe i nieprzerwane funkcjonowanie Serwisu. W przypadku wystąpienia awarii i błędów technicznych spowodowanych kłopotami ze sprzętem bądź oprogramowaniem, Axpo podejmie działania pozwalające w jak największym stopniu ograniczyć negatywne skutki zaistniałych problemów technicznych w stosunku do Użytkowników.
8. Dla uniknięcia wszelkich wątpliwości, we wszystkich przypadkach doręczeń wiadomości e-mail do Użytkownika zgodnie z niniejszym Regulaminem, za moment otrzymania wiadomości e-mail przez Użytkownika uważać się będzie moment zapisania wiadomości na serwerze, na którym Użytkownik ma konto poczty elektronicznej.