

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

obowiązujący od dnia 26.11.2020

### Definicje:

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

1. **Axpo** lub **Usługodawca** – Axpo Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, przy ul. Aleje Jerozolimskie 123, 02-017 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, XII 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 (Dz. U. z 2019 r. poz. 1145 z późn. zm.);
3. **Prawo telekomunikacyjne** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. z 2019 r. poz. 2460 z późn. zm.);
4. **Przedsiębiorca** – przedsiębiorca w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2019 r. poz. 1292);
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](http://www.wybieram.axpo.com) umożliwiająca Użytkownikowi korzystanie z Usług;
8. **Serwis eBOK** - strona internetowa dla Użytkowników, przeznaczona do świadczenia innych, niż określone niniejszym Regulaminem usług drogą elektroniczną, w szczególności umożliwiająca Użytkownikowi podgląd jego danych związanych z realizacją Umowy, dostępna pod adresem [www.mojeaxpo.pl](http://www.mojeaxpo.pl), a których zasady oraz warunki świadczenia uregulowane są w odrębnym regulaminie, dostępnym pod adresem [www.mojeaxpo.pl/Account/GetTermsOfUse](http://www.mojeaxpo.pl/Account/GetTermsOfUse);
9. **System Autenti** – serwis internetowy udostępniany pod nazwą „Autenti”, dostępny pod adresem [www.autenti.com](http://www.autenti.com), którego administratorem jest Autenti sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, oraz którego zasady i warunki korzystania uregulowane są na mocy odrębnego regulaminu dostępnego pod adresem: <https://autenti.com/regulaminy/>;
10. **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;
11. **Umowa** – Umowa sprzedaży energii elektrycznej lub umowa kompleksowa sprzedaży gazu zawierana na odległość na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie, pomiędzy Użytkownikiem jako kupującym a Axpo jako sprzedawcą, której warunki uregulowane są w odrębnym dokumencie;
12. **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;
13. **UŚUDE** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2020 r. poz. 344 z późn. zm.);
14. **Użytkownik** – każda osoba korzystająca z Serwisu;

15. **Pełnomocnictwo** – pełnomocnictwo do zmiany dotychczasowego sprzedawcy energii elektrycznej lub gazu oraz zawarcia umowy dystrybucyjnej w imieniu Użytkownika, udzielane Axpo przy podpisywaniu Umowy za pośrednictwem Systemu Autenti;
16. **OWU** – Ogólne Warunki Umowy stanowiące integralną część Umowy.

## **§ 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. Za pośrednictwem Systemu teleinformatycznego, Axpo umożliwia Użytkownikowi zawarcie z Axpo Umowy zgodnie z § 4 poniżej, w tym zapewnia przesyłanie danych pozyskiwanych od Użytkownika w związku z zawieraniem Umowy oraz ich przechowywanie.
2. Axpo świadczy następujące Usługi:
  - a) Usługi informacyjne;
  - b) Infolinia Axpo oraz dedykowane adresy e-mail Axpo;
  - c) Formularze internetowe do uzupełnienia danych niezbędnych do zawarcia Umowy;
  - d) Informacje o aktualnych programach promocyjnych, w tym regulaminy obowiązujących promocji.
3. 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**

##### **Warunki zawierania Umów**

1. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umów zawieranych z Użytkownikami.
2. Stroną Umowy z Axpo może być wyłącznie Przedsiębiorca.
3. W celu zawarcia Umowy za pośrednictwem Serwisu konieczne jest wykonanie przez Użytkownika wszystkich następujących czynności:
  - a) prawidłowe wypełnienie formularza dostępnego w Serwisie Usługodawcy tj. w szczególności podanie wszystkich wymaganych w formularzu danych oraz ich zgodność;
  - b) potwierdzenie zapoznania się z i akceptacja niniejszego Regulaminu;
  - c) podpisanie Umowy oraz Pełnomocnictwa w Systemie Autenti.
4. Na zawarcie Umowy składają się następujące czynności:
  - a) po wybraniu interesującej Użytkownika oferty, Użytkownik zgodnie z prawdą i w sposób kompletny wypełnia formularz internetowy do uzupełnienia danych niezbędnych do zawarcia Umowy dostępny w Serwisie Usługodawcy. W przypadku podania przez Użytkownika numeru NIP, niektóre dane Użytkownika mogą zostać automatycznie pobrane z publicznie dostępnych rejestrów oraz uzupełnione w formularzu – w takiej sytuacji Użytkownik zobowiązany jest do weryfikacji ich poprawności oraz aktualności;
  - b) na podstawie informacji podanych przez Użytkownika za pośrednictwem formularza dostępnego w Serwisie Usługodawcy, Usługodawca udostępnia Użytkownikowi uzupełnioną o dane Użytkownika, odpowiednią, wstępną propozycję warunków Umowy; wstępna propozycja warunków Umowy udostępniona przez Axpo nie stanowi oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego;
  - c) przed wyrażeniem przez Użytkownika woli zawarcia Umowy, Użytkownik powinien dokładnie zapoznać się ze wstępną propozycją warunków Umowy; po wyrażeniu przez Użytkownika, za pomocą funkcjonalności formularza dostępnego w Serwisie, woli zawarcia z Axpo Umowy na

warunkach zaproponowanych przez Axpo, Axpo przesyła Użytkownikowi, na wskazany przez niego adres e-mail informację o okresie ważności projektu Umowy. Projekt Umowy jest ważny przez 24 h od momentu otrzymania ww. informacji e-mail;

- d) następnie w dwóch odrębnych wiadomościach e-mail Axpo przesyła Użytkownikowi projekt Umowy wraz z linkiem do podpisania Umowy w Systemie Autenti oraz projekt Pełnomocnictwa wraz z linkiem do podpisania w Systemie Autenti; Użytkownik otrzyma również SMS z kodem weryfikacyjnym do podpisu w Systemie Autenti; przesłanie przez Axpo projektu Umowy i Pełnomocnictwa oraz ich treść nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego;
  - e) po otrzymaniu projektu dokumentów, o których mowa w ust. 4 lit. d) powyżej Użytkownik powinien zweryfikować poprawność i kompletność danych zawartych w dokumentach oraz zweryfikować warunki Umowy, w tym załączników do Umowy oraz Pełnomocnictwa, a następnie podpisać je podpisem elektronicznym w Systemie Autenti; poprzez podpisanie otrzymanych warunków Umowy oraz Pełnomocnictwa podpisem elektronicznym w Systemie Autenti Użytkownik składa Axpo ofertę zawarcia Umowy w rozumieniu Kodeksu Cywilnego; Użytkownik niezwłocznie otrzyma potwierdzenie złożenia (podpisania) dokumentów bezpośrednio z Systemu Autenti;
  - f) po otrzymaniu podpisanej Umowy oraz Pełnomocnictwa Axpo weryfikuje spełnienie przez Użytkownika wszystkich warunków, o których mowa w § 4 ust. 3 powyżej oraz potwierdza Użytkownikowi przyjęcie oferty i zawarcie Umowy poprzez przesłanie, nie później niż w terminie 14 dni na adres e-mail wskazany uprzednio przez Użytkownika potwierdzenia zawarcia Umowy. Ponadto, Axpo prześle Użytkownikowi informację o możliwości rejestracji w Serwisie eBOK.
5. Opcjonalnie, na etapie wypełniania formularza Użytkownik może również podać inne dane np. kody rabatowe lub kody identyfikujące polecającego, przyznawane w ramach organizowanych przez Usługodawcę promocji, których warunki i zasady uczestnictwa są przez Usługodawcę regulowane w odrębnych regulaminach.
  6. Zawarcie Umowy pomiędzy Axpo a Użytkownikiem następuje w momencie podpisania Umowy przez Axpo w Systemie Autenti.
  7. W przypadku braku podpisania przez Użytkownika Umowy oraz Pełnomocnictwa zgodnie z § 4 ust. 4 lit. e), w okresie ważności projektu Umowy, o którym mowa w § 4 ust. 4 lit. c) powyżej, Axpo może wysłać na adres e-mail Użytkownika maksymalnie trzy przypomnienia o podpisaniu Umowy.
  8. Axpo zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy z Użytkownikiem po jej podpisaniu przez Użytkownika, bez podawania przyczyny, w szczególności w przypadku:
    - a) podania przez Użytkownika w formularzu do uzupełnienia danych niezbędnych do zawarcia Umowy błędnych danych (np.: NIP),
    - b) nieprawidłowej reprezentacji Użytkownika,
    - c) Użytkownik jest wpisany do Krajowego Rejestru Długów lub innego biura informacji gospodarczej;
    - d) negatywnej oceny kredytowej Użytkownika przez Axpo;
    - e) gdy Umowa została podpisana przez Użytkownika po okresie ważności projektu Umowy, o którym mowa w § 4 ust. 4 lit. c).
  9. W sytuacji, o której mowa w ust. 8 powyżej Usługodawca niezwłocznie, nie później niż w terminie, o którym mowa w § 4 ust. 4 lit. f) powyżej poinformuje Użytkownika o odmowie zawarcia Umowy z Użytkownikiem za pośrednictwem wiadomości e-mail lub telefonicznie. Brak przesłania przez Axpo potwierdzenia przyjęcia oferty lub informacji o odmowie zawarcia Umowy w terminie, o którym mowa w §4 ust. 4 lit. f) nie stanowi akceptacji przez Axpo oferty Użytkownika.
  10. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za prawidłowość i kompletność podanych przez niego danych.
  11. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za podanie przez Użytkownika nieprawdziwych, nieprawidłowych, niekompletnych informacji, w szczególności w przypadku podania danych osób

trzecich bez ich zgody lub wiedzy. Za skutki wynikające z podania błędnych, nieprawdziwych, niekompletnych lub wprowadzających w błąd danych odpowiedzialność ponosi Użytkownik korzystający z Serwisu.

12. Podając w formularzu dane osób trzecich Użytkownik odpowiada za uzyskanie zgody tych osób na podanie ich danych, chyba, że z tego wymogu zwalniają go przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
13. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania przez Użytkownika z Usług w sposób sprzeczny z Regulaminem.
14. Warunki Umowy, w szczególności, zasady zmiany i rozwiązania lub odstąpienia od Umowy, przedmiot i zakres Umowy, okres na jaki Umowa została zawarta, prawa i obowiązki stron Umowy, cena, oraz warunki jej wykonywania, określone są w Umowie (w tym jej projekcie) oraz załącznikach do Umowy, w tym OWU, udostępnionych Użytkownikowi i przesłanych do Użytkownika w formie umożliwiającej ich pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.

## **§ 5**

### **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. Al. Jerozolimskie 123, 02-017 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. Tryb wnoszenia reklamacji, skarg i zażaleń dotyczących zawartej Umowy został określony w treści Umowy.

## **§ 6**

### **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.

## **§ 7**

### **Ochrona danych osobowych**

1. Administratorem danych, podawanych przez Użytkownika w Serwisie jest Axpo Polska sp. z o.o. jest z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 123, 00-001 Warszawa.

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

## **§ 8**

### **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 hasel);
  - 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.

## **§ 9**

### **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, Systemu Autenti lub Systemu eBOK, 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.