

**REGULAMIN SERWISÓW SAMOOBŚLUGOWYCH:  
MOJA POLENERGIA oraz APLIKACJA MOBILNA MOJA POLENERGIA**

**§ 1**

**Postanowienia wstępne**

1. Niniejszy regulamin (dalej jako „Regulamin”) dotyczy korzystania z Serwisów samoobsługowych:

- a) serwisu Moja Polenergia dostępnego pod adresem <https://mojapolenergia.pl>, oraz
- b) aplikacji mobilnej Moja Polenergia,

zarządzanych przez Polenergię Dystrybucja sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, 00-526, przy ul. Kruczej 24/26, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000103233, numer identyfikacji podatkowej: 587-15-40-127, kapitał zakładowy: 14 494 000,00 zł, (dalej jako „**POLD**” lub „**my**”).

2. Regulamin określa zakres, zasady i rodzaje usług, jakie świadczymy drogą elektroniczną jako podmiot sprzedający energię elektryczną i świadczący usługi dystrybucyjne, jak również jako podmiot świadczący inne usługi. Regulamin określa również warunki udostępniania i korzystania z systemu teleinformatycznego, który obsługuje Serwisy samoobsługowe.

3. Pojęcia użyte w Regulaminie:

- a) **Serwis samoobsługowy** – oznacza zarówno Serwis jak i Aplikację;
- b) **Serwis** – elektroniczne biuro obsługi klienta dostępne pod adresem internetowym <https://mojapolenergia.pl>;
- c) **Aplikacja** – elektroniczne biuro obsługi klienta w wersji na urządzenia mobilne z systemem Android oraz IOS, jako aplikacja mobilna przeznaczona na urządzenia mobilne, (np. smartfony). Aplikacja jest częścią Serwisu Moja Polenergia i umożliwia dostęp do niego po zainstalowaniu jej na urządzeniu mobilnym Klienta. Poszczególne, oznaczone innymi nazwami wersje aplikacji mobilnej mogą się różnić wymogami technicznymi.
- d) **Prawo telekomunikacyjne** - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2022 r. poz. 1648, 1933).
- e) **System teleinformatyczny** – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych oraz 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;

- f) **Usługi świadczone drogą elektroniczną** – usługi świadczone bez jednoczesnej obecności stron (na odległość) poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie Klienta, przesyłane i otrzymywane za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania oraz przechowywania danych, które są w całości nadawane, odbierane lub transmitowane za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego;
- g) **Środki komunikacji elektronicznej** – to rozwiązania techniczne, urządzenia teleinformatyczne oraz narzędzia programowe, które umożliwiają porozumiewanie się na odległość. Wykorzystują transmisję danych między systemami teleinformatycznymi – w szczególności pocztę elektroniczną;
- h) **Klient indywidualny** – osoba fizyczna, która zawarła z nami Umowę. Klient indywidualny posiada dostęp do Serwisu i Aplikacji;
- i) **Klient biznesowy** - osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z nami Umowę. Klient biznesowy posiada dostęp tylko do Serwisu;
- j) **Użytkownik** - osoba korzystająca z Serwisu samoobsługowego jako Klient indywidualny lub jako osoba upoważniona do korzystania w imieniu Klienta Biznesowego.
- k) **Login** – adres e-mail, który umożliwia Użytkownikowi dostęp do Serwisów samoobsługowych.
- l) **Hasło** – ciąg znaków, które podaje Użytkownik podczas pierwszego logowania do Serwisów samoobsługowych. Liczbę i typ znaków wskazuje serwis w chwili jego ustalania.
- m) **Numer płatnika** – numer, który znajduje się na fakturze Klienta dotyczącej energii elektrycznej lub na Umowie.
- n) **PIN** – ciąg cyfr wykorzystywany przy uwierzytelnianiu Użytkownika Aplikacji z urządzenia, które Klient uzna za zaufane.
- o) **Dane biometryczne** – oznaczają dane osobowe, które wynikają ze specjalnego przetwarzania technicznego, dotyczą cech fizycznych, fizjologicznych lub behawioralnych osoby fizycznej oraz umożliwiają lub potwierdzają jednoznacznie identyfikację tej osoby, takie jak wizerunek twarzy lub dane daktyloskopijne.
- p) **Czytnik cech biometrycznych** – funkcja urządzenia mobilnego Użytkownika udostępniona przez producenta urządzenia lub producenta zainstalowanego na nim oprogramowania. Funkcja ta służy do odczytywania cech biometrycznych i zapisania informacji o nich w urządzeniu Użytkownika. Informacje te są wykorzystywane w celu utworzenia odpowiadającego im cyfrowego klucza Użytkownika. Cecha biometryczna i ww. klucz użytkownika nie są przekazywane POLD.
- q) **Umowa** – umowa kompleksowa lub umowa sprzedaży energii elektrycznej bądź umowa o świadczenie usług dystrybucyjnych zawarta przez Klienta z POLD.

- r) **Przeglądarka internetowa** - program komputerowy umożliwiający pobieranie i wyświetlanie stron internetowych umieszczonych na serwerze internetowym. POLD zaleca korzystanie z Przeglądarek określonych w par. 6 pkt. 13 Regulaminu,
  - s) **Cookies** – pliki w formie tekstowej, które przechowywane są na urządzeniu końcowym Użytkownika. Cookies nie powodują zmian konfiguracyjnych w urządzeniach końcowych ani w oprogramowaniu tych urządzeń. Umożliwiają one identyfikowanie komputera i przeglądarki, której ten komputer używał do przeglądania np. naszej strony internetowej, lub pozyskiwanie i przechowywanie innych danych o aktywności użytkownika. Więcej szczegółów na temat plików cookies znajduje się w – Polityce Cookies.
  - t) **Adres poczty elektronicznej** – adres email umożliwiający przesyłanie wiadomości internetowych (listów elektronicznych) poprzez sieć komputerową, w tym poprzez Internet, składający się z identyfikatora użytkownika, znaku @ oraz nazwy domenowej serwera poczty.
  - u) **Konto** – część Serwisów samoobsługowych, do którego dostęp wymaga rejestracji i zalogowania przez Użytkownika, na którym gromadzone są informacje o Użytkowniku, gdzie Użytkownik może korzystać z usług świadczonych za pośrednictwem Serwisu samoobsługowego dotyczących Umów. Klient może posiadać tylko jedno Konto,
  - v) **MFA** – Multi Factor Authentication, jest to wieloskładnikowe uwierzytelnienie (weryfikacja) Użytkownika podczas logowania i innych wrażliwych czynnościach wykonywanych w aplikacji. Uwierzytelnienie Użytkownika następuje na podstawie znajomości loginu, hasła oraz dodatkowego kodu otrzymywanego drogą mailową lub w wiadomości SMS, w zależności od wybranego przez Użytkownika kanału komunikacji.
4. **Akceptując Regulamin Użytkownik oświadcza, że jest Klientem lub osobą upoważnioną z mocy prawa lub na podstawie innych prawnie wiążących uzgodnień, do działania w imieniu Klienta w zakresie utworzenia Konta oraz wszelkich aktywności podejmowanych przez niego w ramach korzystania z Serwisu samoobsługowego.**
5. **Akceptując Regulamin, Użytkownik zgadza się na opisane w nim zasady świadczenia przez nas usług drogą elektroniczną oraz zobowiązuje się do jego przestrzegania. Nie zawieramy z Użytkownikiem osobnej umowy dotyczącej korzystania z serwisów samoobsługowych.**
6. Usługi dostępne za pomocą serwisów samoobsługowych świadczone są przez POLD.

## § 2

### Ogólne warunki korzystania z Serwisów samoobsługowych

1. Z zastrzeżeniem ust. 2-3 poniżej, z Serwisów samoobsługowych mogą korzystać Użytkownicy, którzy
  - i) są Klientami będącymi stroną Umowy z POLD, lub są osobami upoważnionymi do działania w imieniu Klientów biznesowych będących stroną Umowy z POLD,
  - ii) zaakceptowali Regulamin.
2. Z Aplikacji mogą korzystać wyłącznie Klienci indywidualni.

3. Z Serwisu mogą korzystać zarówno Użytkownicy będący Klientami indywidualnymi jak i osobami upoważnionymi do działania w imieniu Klienta Biznesowego.

### § 3

#### Rodzaje i zakres usług objętych Regulaminem

1. Serwisy Samoobsługowe umożliwiają Państwu korzystanie z następujących usług:
  - a) dostęp, poprzez Serwis oraz Aplikację, do aktualnych informacji i rozliczeń, które wynikają z zawartych Umów m.in.:
    - i) podgląd umów,
    - ii) pobieranie e-faktur,
    - iii) płacenie online,
    - iv) zarządzanie powiadomieniami
    - v) podgląd zużycia energii elektrycznej
    - vi) podgląd wiadomości wysłanych przez POLD
  - b) możliwość kontaktowania się z nami za pośrednictwem formularza kontaktowego w przypadku błędu Serwisu lub Aplikacji
2. W związku z ciągłym rozwojem Serwisów samoobsługowych, zakres usług oraz zakres funkcjonalny może ulegać zmianie. Zmiana zakresu funkcjonalnego lub zakresu usług dostępnych w Serwisach samoobsługowych nie wymaga zmiany Regulaminu, jeśli nie wpływa to na zakres Państwa praw lub obowiązków.
3. Możemy w każdej chwili, bez podania przyczyny, modyfikować usługi dostępne w Serwisach samoobsługowych, a także zawieszać ich działanie lub dodawać nowe usługi z uwzględnieniem postanowień ust. 2. Aktualny zakres usług znajdą Państwo pod adresem [www.mojapolenergia.pl](http://www.mojapolenergia.pl).

#### § 4

#### Warunki przystąpienia oraz rezygnacji z usług

1. Poprzez akceptację Regulaminu i zarejestrowanie się w Serwisie samoobsługowym następuje założenie indywidualnego konta.
2. Aplikację mobilną Użytkownik będący Klientem indywidualnym może pobrać m.in. za pośrednictwem sklepu App Store lub Google Play, a następnie przeprowadzić proces rejestracji.
3. Aktywacja Aplikacji oraz korzystanie z Serwisu wymaga, aby Użytkownik zaakceptował niniejszy Regulamin.
4. Każdy, kto dokonuje rejestracji w Serwisie samoobsługowym, działając w imieniu i na rzecz Klienta, zobowiązany jest do posiadania stosownego umocowania.
5. Mogą Państwo w każdej chwili zrezygnować z korzystania z Serwisu samoobsługowego w następujący sposób:
  - a. w formie pisemnej – poprzez przesłanie oświadczenia na adres POLD, wskazany w Regulaminie.
  - b. telefonicznie – pod numerem telefonu: +48 699 606 707,
  - c. poprzez skorzystanie z opcji usunięcia konta znajdującej się w Aplikacji w opcji Ustawienia / Usunięcie Konta
  - d. poprzez kontakt osobisty w Biurze Obsługi Klientów.
6. Rezygnacja, o której mowa w ust. 5, nie obciąża Użytkownika żadnymi kosztami. Rezygnując z korzystania z Serwisu samoobsługowego, tracą Państwo dostęp do archiwum elektronicznych faktur. Poprzez rezygnację z korzystania z Serwisu samoobsługowego, POLD przestaje świadczyć dla Użytkownika usługi drogą elektroniczną, o których mowa w § 2 ust. 1 Regulaminu i których aktualny zakres znajduje się pod adresem [www.mojapolenergia.pl](http://www.mojapolenergia.pl). Rezygnacja z korzystania z Serwisu samoobsługowego nie oznacza odstąpienia Klienta od Umowy. POLD nadal będzie przetwarzać dane osobowe Klientów poza tymi, które służyły wyłącznie do korzystania z Serwisu.
7. Korzystając z Aplikacji Użytkownik może otworzyć zewnętrzną aplikację służącą do nawigacji, w celu wyświetlania lokalizacji naszych Biur Obsługi Klienta. W takim przypadku zewnętrzna aplikacja będzie pozyskiwać dane dotyczące lokalizacji urzędnika Użytkownika. Wyrażenie zgody na pozyskiwanie danych o lokalizacji urzędnika mobilnego przez zewnętrzną aplikację jest niezbędne do korzystania za pomocą Aplikacji z powyższej funkcji. W przypadku korzystania z powyższej funkcji nasza Aplikacja nie będzie zbierać danych o lokalizacji urzędnika. Zgoda na pozyskiwanie danych o lokalizacji urzędnika mobilnego przez zewnętrzną aplikację może zostać w dowolnym momencie odwołana za pomocą zmiany ustawień urzędnika mobilnego Użytkownika.
8. Użytkownik może w każdej chwili odinstalować Aplikację. Odinstalowanie Aplikacji nie oznacza rezygnacji z możliwości korzystania z Serwisu za pośrednictwem strony internetowej [www.mojapolenergia.pl](http://www.mojapolenergia.pl)
9. Jeśli nie aktywują Państwo konta, podane przez Państwa podczas rejestracji dane zostaną usunięte.
10. Jeśli na Koncie Użytkownika nie odnotujemy aktywności w okresie 18 miesięcy, Konto może zostać usunięte.

#### § 5

#### Rejestracja w Serwisach samoobsługowych

1. Aby zarejestrować się do Serwisu należy wejść na stronę [www.mojapolenergia.pl](http://www.mojapolenergia.pl) (Klient indywidualny i Klient biznesowy) lub pobrać i uruchomić aplikację mobilną (tylko Klient indywidualny) z jednego ze sklepów: Google Play dla platformy Android lub App Store dla platformy IOS i wybrać opcję „zarejestruj się”.
2. Na formularzu rejestracyjnym w zależności od wyboru rodzaju konta należy wprowadzić wskazane tam dane:
  - a) Dla rodzaju konta „Prywatne” dotyczące Klienta Indywidualnego:
    - i) numer płatnika znajdujący się m.in. na fakturach otrzymywanych z POLD;
    - ii) numer PESEL (w przypadku wyboru konta prywatnego) lub NIP w przypadku wyboru konta firmowego;
    - iii) adres email będący jednocześnie loginem dla Państwa konta;
    - iv) hasło;
    - v) akceptacja niniejszego regulaminu;
    - vi) (opcjonalnie) numer telefonu;
  - b) Dla rodzaju konta „Firmowe” dotyczące Klienta biznesowego:
    - i) imię i nazwisko osoby funkcyjnej reprezentującej Klienta biznesowego;
    - ii) z listy rozwijanej należy wybrać stanowisko osoby funkcyjnej;
    - iii) kwotę brutto do zapłaty jednej z 3 ostatnich faktur. Pole będzie weryfikowane i musi być zgodne z wartościami z faktury. Pole nie pojawi się w przypadku, kiedy link aktywacyjny zostanie przesłany przez POLD po aktywacji Umowy w systemie;
    - iv) numer płatnika znajdujący się m.in. na fakturach otrzymywanych z POLD;
    - v) NIP w przypadku wyboru konta firmowego;
    - vi) adres email będący jednocześnie loginem dla Państwa konta;
    - vii) hasło;
    - viii) akceptacja niniejszego regulaminu;
    - ix) (opcjonalnie) numer telefonu.
3. Po ukończeniu procesu rejestracji, na wskazany przez Użytkownika adres email zostanie wysłany link aktywacyjny o określonym terminie ważności.

4. Rejestracja jest procesem jednorazowym. W sytuacji, kiedy do danego numeru PESEL (dla konta prywatnego) lub numeru NIP (dla konta firmowego), poza numerem płatnika podanym na formularzu rejestracyjnym, przypisane są inne numery płatnika tego Klienta, Użytkownik otrzyma stosowną informację w procesie rejestracji wraz z możliwością podpięcia dodatkowych numerów płatnika do konta w Serwisie samoobsługowym. W przypadku niewybrania przez Użytkownika innych umów zgromadzonych wokół pozostałych numerów płatnika niż tego podanego w procesie rejestracji, dostęp do tych umów w Serwisie samoobsługowym będzie możliwy po uprzednim zgłoszeniu tego faktu w trybie reklamacyjnym na adres email lub numer telefonu podany na końcu tego dokumentu.
5. Korzystanie z serwisu dla nowych Użytkowników, tj. Użytkowników rozpoczynających korzystanie z Aplikacji oraz Serwisu od dnia obowiązkowego wdrożenia stosowania funkcjonalności MFA, wymaga wdrożenia funkcjonalności MFA zgodnie ze swoimi preferencjami (e-mail lub SMS), bez możliwości późniejszego wyłączenia. Dzień obowiązkowego wdrożenia stosowania funkcjonalności MFA zostanie określony i ogłoszony z odpowiednim wyprzedzeniem Użytkownikom. Użytkownicy, którzy korzystali z Aplikacji oraz Serwisu przed dniem obowiązkowego wdrożenia stosowania funkcjonalności MFA będą mogli wedle swojego wyboru włączyć MFA zgodnie ze swoimi preferencjami (e-mail lub SMS), bez możliwości późniejszego wyłączenia. Podczas logowania po aktywacji MFA, po podaniu adresu e-mail i hasła wymagane będzie wpisanie 6-cyfrowego kodu uwierzytelniającego. Kod ten zostanie dostarczony drogą mailową lub w wiadomości SMS. Podczas wprowadzania kodu istnieje możliwość zapamiętania urządzenia, na którym wprowadzono kod. Pozwoli to na logowanie na tym urządzeniu bez użycia MFA przez 6 kolejnych miesięcy. Zmiana formy MFA jest możliwa dla wszystkich Użytkowników w ustawieniach dla autentykacji SMS lub email bądź SMS, natomiast zmiana autentykacji MFA za pomocą wyłącznie adresu e-mail jest niemożliwa.
6. Po dokonaniu rejestracji, Użytkownik proszony jest o wyrażenie zgód na kontakt telefoniczny lub na kontakt drogą elektroniczną – w sprawach dotyczących realizacji zawartych przez Klienta Umów. Zgoda albo brak zgody na powyższe kanały kontaktu dotyczą wszystkich Umów zawartych pod numerem lub numerami płatnika przypisanymi do Klienta, zarówno przed jak i po dokonaniu rejestracji w Serwisie. Zgoda lub brak zgody udzielone w Serwisie będą zapisywane jako najbardziej aktualne wybory Klienta (zastępować będą zgodę lub brak zgody wyrażane przy podpisywaniu konkretnej Umowy).
7. W przypadku wcześniejszej rejestracji konta na stronie internetowej [www.mojapolenergia.pl](http://www.mojapolenergia.pl) po zainstalowaniu aplikacji mobilnej nie jest wymagana ponowna rejestracja i odwrotnie.

## § 6

### Warunki korzystania z Serwisów samoobsługowych

1. Serwisy samoobsługowe udostępniamy Państwu 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu, z wyjątkiem przerw technicznych niezbędnych do przeprowadzania prac konserwacyjnych oraz chwilowych przerw technicznych odbywających się w godzinach 3:00 – 6:00 rano.



2. Korzystanie z Aplikacji może generować transfer danych do i z sieci komórkowych. Koszt transferu danych, o którym mowa w zdaniu poprzednim, ponosi Użytkownik wg taryf stosowanych przez swojego operatora sieci komórkowej.
3. W przypadku, kiedy czas przerwy planowej będzie dłuższy niż 12 godzin, Użytkownik zostanie o tym poinformowany za pośrednictwem Serwisu samoobsługowego.
4. Strefą czasową właściwą dla Serwisu samoobsługowego, jest strefa czasowa właściwa dla terytorium Polski.
5. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć Login oraz Hasło przed dostępem osób trzecich. Hasło można zmienić na inne w dowolnym momencie, po zalogowaniu się do Serwisu samoobsługowego lub na ekranie logowania w Serwisie. W celu uzyskania dostępu do Serwisów samoobsługowych należy podać Login i Hasło. Login i Hasło są jednakowe dla wszystkich Serwisów samoobsługowych.
6. Do Aplikacji można się zalogować również PIN-em, który należy podać po pierwszym zalogowaniu do aplikacji. Jeżeli telefon posiada funkcję czytnika cech biometrycznych, można ustawić np. odcisk palca lub wygląd twarzy, które posłużą Państwu do logowania się do Aplikacji.
7. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za wszelkie skutki, które wynikną, jeżeli Login i Hasło Użytkownika zostaną wykorzystane przez osoby trzecie. Bedzie to miało miejsce w szczególności w przypadku, gdy Użytkownik nie dochowa należytej ostrożności w zapewnieniu bezpieczeństwa tych danych.
8. Użytkownik jest zobowiązany na bieżąco sprawdzać, czy wszystkie dyspozycje widoczne na Koncie zostały przez niego zlecone. Jeśli pojawią się jakieś nieprawidłowości, Użytkownik powinien niezwłocznie zgłosić je do POLD.
9. Nie kontrolujemy środowiska komputerowego Użytkowników i nie gwarantujemy poprawności pracy Systemu teleinformatycznego Użytkownika. POLD nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia oprogramowania lub sprzętu, z którego korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają mu korzystanie z określonych usług.
10. Dbanie o bezpieczne środowisko komputerowe należy do obowiązków Użytkownika. Nie ponosimy odpowiedzialności za działania jakichkolwiek programów destrukcyjnych (np. wirusów) w urządzeniu Użytkownika.
11. Nie mogą Państwo dostarczać do naszych systemów teleinformatycznych lub poprzez nie treści o charakterze bezprawnym, treści naruszających dobra osób trzecich, treści naruszających ogólnie przyjęte normy społeczne, a także treści które powodują zachwianie pracy lub przeciążenie naszych Systemów teleinformatycznych (dotyczy to także Systemów teleinformatycznych innych podmiotów, które biorą udział w świadczeniu usług na rzecz Użytkownika).
12. Aby mogli Państwo korzystać z usług w zakresie płatności elektronicznych za pośrednictwem Serwisu samoobsługowego, należy zaakceptować, odmienne od niniejszego Regulaminu, postanowienia dotyczące



realizacji tych usług. Stanowią one część Umowy zawartej przez Klienta z POLD bądź część umowy z usługodawcą systemu płatności, o którym mowa w § 7 Regulaminu.

13. Aby mogli Państwo korzystać ze wszystkich funkcjonalności Serwisów samoobsługowych, zalecamy włączenie obsługi JavaScript oraz stosowanie jednej z niżej wymienionych przeglądarek internetowych, które akceptują pliki cookies. Minimalne wymagania techniczne:

Moja Polenergia (aplikacja webowe):

- a) Microsoft Edge od wersji 14
- b) FireFox od wersji 52
- c) Chrome od wersji 49
- d) Safari od wersji 10

Aplikacja mobilna Moja Polenergia:

- a) System Android od wersji 5.0
- b) System IOS od wersji 12

14. POLD nie ponosi odpowiedzialności w przypadku korzystania z przeglądarek innych niż zalecane. Do poprawnego działania Serwisów samoobsługowych niezbędny jest dostęp do Internetu.
15. W związku ze świadczeniem usług w Serwisie oraz Aplikacji, wykorzystujemy narzędzia, które służą badaniu zachowania użytkowników. Szczegółowe informacji na ten temat znajduje się w naszej Polityce Cookies.
16. Aby przeglądać dokumenty finansowe, System teleinformatyczny Klienta powinien być wyposażony w program umożliwiający odczyt plików w formacie PDF, takich jak program Adobe Acrobat Reader.
17. W przypadku istnienia zobowiązań Klienta wobec POLD, innych niż wynikających z tytułu sprzedaży lub świadczenia usług dystrybucji energii elektrycznej, POLD zastrzega, że zobowiązania te mogą nie być widoczne w Serwisie.

## § 7

### Obsługa płatności

1. Podmiotem świadczącym obsługę płatności online jest Autopay S.A. („**Autopay**”)
2. Usługi świadczone są przez Autopay na zasadach określonych w regulaminie udostępnianym przez Autopay. Użytkownik może każdorazowo zapoznać się z regulaminem przed dokonaniem płatności z wykorzystaniem usług Autopay.
3. Formy płatności, z których może skorzystać Użytkownik zostały szczegółowo opisane w Regulaminie Autopay udostępnianym Użytkownikowi przed dokonaniem transakcji. Są to m.in:
  - a) narzędzia bankowości elektronicznej (przelewy pay-by-link),
  - b) karty płatnicze:

- i) Visa
- ii) Visa Electron
- iii) MasterCard
- iv) MasterCard Electronic Maestro

4. Lista kanałów płatności wskazanych w pkt 3 może ulegać zmianom, o których Użytkownik będzie informowany przez Autopay zgodnie z zasadami opisanymi w przyjętym przez Autopay regulaminie.
5. POLD nie jest stroną umowy o realizację płatności zawieranej przez Użytkownika z Autopay i nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług przez Autopay.
6. Wszelkie reklamacje dotyczące realizacji usług przez Autopay powinny być kierowane bezpośrednio do Autopay. W przypadku skierowania przez Użytkownika reklamacji dotyczącej realizacji płatności przez Autopay do POLD, reklamacja Użytkownika nie będzie rozpatrywana, a Użytkownik powinien skierować reklamację do Autopay.
7. Z tytułu świadczenia usług przez Autopay mogą być pobierane opłaty. Użytkownik informowany będzie o wysokości opłaty każdorazowo przed zawarciem umowy z Autopay i skorzystaniem z usług obsługi płatności online.
8. Użytkownicy korzystający z systemu e-płatności do realizacji płatności online, każdorazowo dokonujący przynajmniej jednej płatności, obciążani są prowizją za płatność w wysokości wskazanej w Regulaminie Autopay, znajdującym na stronie internetowej Autopay służącej do wykonania płatności.
9. Autopay jest niezależnym administratorem danych osobowych Użytkownika, przetwarzanych w celu świadczenia obsługi płatności online. W celu skorzystania z usług Autopay niezbędne jest podanie danych osobowych Użytkownika.
10. Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami
11. Limit jednorazowej płatności zleconej przez Użytkownika za pomocą bramki płatniczej to 1.000,00 euro.

## § 8

### Reklamacje

1. Mają Państwo prawo do składania reklamacji dotyczących dostępu oraz funkcjonowania Serwisów samoobsługowych.
2. Reklamacje mogą Państwo złożyć:
  - a) korespondencyjnie: **POLENERGIA Dystrybucja Sp. z o.o.; ul. Krucza 24/26, 00-526 Warszawa,**
  - b) telefonicznie: **699 606 707**
  - c) poprzez **email: bok@polenergia.pl**
  - d) osobiście w **Biurze Obsługi Klientów.**

3. Reklamacje, wraz ze szczegółowym opisem zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji, prosimy zgłaszać niezwłocznie po wystąpieniu zdarzenia.
4. Państwa reklamacje, związane ze świadczeniem usługi Serwisów samoobsługowych, rozpatrzemy w terminie do 14 dni.

## § 9

### Dane osobowe

Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania przez POLD danych osobowych Użytkowników znajdują się w Polityce Prywatności i Polityce Cookies.

## § 10

### Postanowienia końcowe

1. Jeżeli zmienimy treść Regulaminu – zamieścimy w Serwisach samoobsługowych jego nową treść oraz poinformujemy Państwa o tym poprzez e-mail na 14 dni przed wejściem zmian w życie. Jeżeli nie zgodzą się Państwo na zmianę – mogą Państwo zrezygnować z Serwisów samoobsługowych, bez ponoszenia kosztów. Rezygnacja z Serwisów samoobsługowych następuje na podstawie § 4 ust. 5 i 6.
2. POLD nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług wynikające z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania Systemów teleinformatycznych Użytkownika, niewłaściwego działania oprogramowania dostarczanego przez podmioty trzecie, przerw w dostępie do Internetu przez Użytkownika albo przerw w dostępności Serwisów spowodowanych okolicznościami nie leżącymi po stronie POLD .
3. POLD nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do Usług wynikającej z błędnej rejestracji Klienta.
4. Regulamin znajdą Państwo na [www.mojapolenergia.pl](http://www.mojapolenergia.pl) oraz w Serwisach samoobsługowych.
5. W przypadkach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają postanowienia powszechnie obowiązującego prawa, w tym w szczególności Kodeksu cywilnego z dnia 23 kwietnia 1964 r. (tj. Dz.U. z 2019 r. poz. 1145 z późn zm.), ustawy Prawo Energetyczne z dnia 10 kwietnia 1997 r. (tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 833 z późn. zm.), ustawy Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (tj. Dz.U. z 2019 r. poz. 2460 z późn zm.), ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 344 z późn zm.).
6. W przypadkach szczególnych mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność Systemu teleinformatycznego, POLD ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia usług, bez wcześniejszego powiadomienia i przeprowadzenia prac mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności Systemu teleinformatycznego.
7. Regulamin w obecnej treści obowiązuje od 12.09.2023 r.

## Polityka Cookies Elektronicznego Biura Obsługi Klienta MOJA POLENERGIA

Niniejsza Polityka Cookies określa zasady wykorzystania plików cookies oraz innych podobnych technologii, zapisywania i uzyskiwania dostępu do danych na urządzeniach użytkowników korzystających z serwisu internetowego dostępnego za pośrednictwem strony internetowej <https://mojapolenergia.pl> i aplikacji mobilnej dostępnej na urządzeniach mobilnych na systemach Android oraz IOS. Szczegółowe zasady przetwarzania Państwa danych osobowych w ramach ww. serwisu określa ponadto Polityka prywatności.

### DEFINICJE

**Serwis** – elektroniczne biuro obsługi klienta dostępne pod adresem internetowym <https://mojapolenergia.pl>;

**Aplikacja** – elektroniczne biuro obsługi klienta w wersji na urządzenia mobilne z systemem Android oraz IOS, jako aplikacja mobilna. Aplikacja przeznaczona na urządzenia mobilne, takie jak smartfony. Jest ona częścią serwisu Moja Polenergia i umożliwia dostęp do niego po zainstalowaniu jej na urządzeniu mobilnym Klienta. Poszczególne, oznaczone innymi nazwami wersje aplikacji mobilnej mogą się różnić wymogami technicznymi. Aplikacja dostępna jest do pobrania w sklepach App Store oraz Google Play.

**Serwis samoobsługowy** – oznacza Serwis oraz Aplikację.

**Serwis zewnętrzny** - serwis internetowy partnerów, usługodawców lub usługobiorców Administratora

**Administrator** - Polenergia Dystrybucja Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, 00-526, przy ul. Kruczej 24/26, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000103233, numer identyfikacji podatkowej: 587-15-40-127, kapitał zakładowy: 14 494 000,00 zł.

**Urządzenie** - elektroniczne urządzenie wraz z oprogramowaniem, za pośrednictwem którego użytkownik uzyskuje dostęp do Serwisu samoobsługowego.

**Cookies (ciasteczka)** - pliki cookie (tzw. ciasteczka) to małe pakiety danych informatycznych, w formie najczęściej tekstowej, które przechowywane są na urządzeniu końcowym Użytkownika. Ich celem jest zapewnienie, aby korzystanie ze stron internetowych przebiegało w sposób sprawniejszy, wydajniejszy, ale i bardziej komfortowy. Pliki cookie nie powodują zmian konfiguracyjnych w urządzeniach końcowych ani w oprogramowaniu tych urządzeń. Umożliwiają one identyfikowanie komputera i przeglądarki, której ten komputer używał do przeglądania np. naszej strony internetowej lub pozyskiwanie i przechowywanie innych danych o aktywności użytkownika.

Pozostałe terminy pisane wielką literą mają znaczenie nadane im w Regulaminie.

### RODZAJE PLIKÓW COOKIES

**Cookies wewnętrzne** - pliki zamieszczane i odczytywane z Urządzenia Użytkownika przez system teleinformatyczny Serwisu, pochodzące od Administratora.

**Cookies zewnętrzne** - pliki zamieszczane i odczytywane z Urządzenia Użytkownika przez systemy teleinformatyczne Serwisów zewnętrznych.

**Cookies sesyjne** - pliki zamieszczane i odczytywane z Urządzenia Użytkownika przez Serwis lub Serwisy zewnętrzne podczas jednej sesji danego Urządzenia. Po zakończeniu sesji pliki są usuwane z Urządzenia Użytkownika.

**Cookies trwałe** - pliki zamieszczane i odczytywane z Urządzenia Użytkownika przez Serwis lub Serwisy zewnętrzne do momentu, w którym upłynie ich data ważności bądź do momentu ich usunięcia przez Użytkownika. Pliki tego rodzaju nie są usuwane automatycznie po zakończeniu sesji Urządzenia, chyba że konfiguracja Urządzenia Użytkownika jest ustawiona na tryb usuwanie plików Cookie po zakończeniu sesji Urządzenia.

## KATEGORIE PLIKÓW COOKIES

**niezbędne** – rodzaj plików cookie niezbędny dla prawidłowego funkcjonowania strony internetowej, który nie może być wyłączony w ustawieniach strony internetowej. Niezbędne pliki cookies są zazwyczaj używane w celu umożliwienia działania podstawowych funkcji na stronie, takich jak ustawienie opcji prywatności, logowanie, nawigacja na stronie lub wypełnianie formularzy. Można je wyłączyć jedynie przez zmianę ustawień przeglądarki;

**analityczne** – rodzaj plików cookie umożliwiający zrozumienie, w jaki sposób poszczególni użytkownicy zachowują się na stronie internetowej i w konsekwencji poprawę jej wydajności, poprzez gromadzenie i analizę informacji o źródłach ruchu na stronie internetowej;

**funkcjonalne** – rodzaj plików cookie umożliwiający zapisanie wybranych przez użytkowników ustawień i personalizację strony internetowej, np. w zakresie wybranego języka lub wyglądu strony internetowej;

**reklamowe** – rodzaj plików cookie wykorzystywany w celu promowania niektórych usług lub treści na stronie internetowej. Reklamowe pliki cookie umożliwiają dopasowanie wyświetlanych treści do preferencji użytkowników.

## BEZPIECZEŃSTWO

**Mechanizmy składowania i odczytu** - Mechanizmy składowania i odczytu Cookies nie pozwalają na pobieranie jakichkolwiek danych osobowych ani żadnych informacji poufnych z Urządzenia Użytkownika (poza numerem IP, datą i godziną odwiedzin oraz informacjami na temat Urządzenia, takimi jak rodzaj systemu operacyjnego wykorzystywanego na urządzeniu oraz wersja i język przeglądarki). Przeniesienie poprzez Cookies na Urządzenie Użytkownika wirusów, koni trojańskich oraz innych robaków jest praktycznie niemożliwe.

## CELE DO KTÓRYCH WYKORZYSTYWANE SĄ PLIKI COOKIE ORAZ ZGODA NA PLIKI COOKIE

**Usprawnienie i ułatwienie dostępu do Serwisu** - Administrator może przechowywać w plikach Cookie informacje o preferencjach i ustawieniach użytkownika dotyczących Serwisu lub Aplikacji, aby usprawnić, polepszyć i przyspieszyć świadczenie usług w ramach Serwisu lub Aplikacji.

**Dane statystyczne** - Administrator oraz Serwisy zewnętrzne wykorzystuje pliki Cookie do zbierania i przetwarzania danych statystycznych takich jak np. statystyki odwiedzin, statystyki Urzędów Użytkowników czy statystyki zachowań Użytkowników. Dane te zbierane są w celu analizy i ulepszania Serwisu lub Aplikacji.

**Ochrona przed spamem** - Te usługi analizują ruch Serwisu lub Aplikacji, potencjalnie zawierający Dane Osobowe Użytkowników, w celu filtrowania go z tej części ruchu, wiadomości i treści, które zostały uznane za spam.

**Zgoda na używanie** – Zgoda na wykorzystywanie niektórych plików cookies jest wyrażana poprzez zaznaczenie odpowiedniego checkbox'a w naszym Serwisie lub Aplikacji. W każdej chwili możliwa jest zmiana ustawień przeglądarki i kontrola ruchu ciasteczek poprzez ich akceptowanie lub odrzucenie.

**Cofnięcie zgody** – mają Państwo prawo cofnąć zgodę na korzystanie przez Serwis lub Aplikację z plików cookies. Służy temu np. zmiana ustawień dotyczących plików cookies. Szczegółowe informacje o tym jak dokonać rekonfiguracji ustawień urządzenia i przeglądarki dostępne są w ustawieniach oprogramowania (przeglądarki internetowej). Konkretna wyszukiwarka internetowa umożliwi także blokady działania cookies. W wyniku zmiany ustawień konkretnej przeglądarki zostanie umieszczony tzw. plik cookie opt – out, którego celem jest identyfikacji Twojego sprzeciwu. W każdej przeglądarce należy zrobić tą samą operację wyłączenia cookies.

## SERWISY ZEWNĘTRZNE

Administrator współpracuje z następującymi Serwisami zewnętrznymi, które mogą zamieszczać pliki Cookie na Urządzeniach Użytkownika:

**Google Analytics** - To usługa analizy sieci internetowej firmy Google Inc. („**Google**”). Google wykorzystuje dane zebrane w celu śledzenia i analizy działań dokonywanych w Serwisie lub Aplikacji przez Użytkowników, do przygotowania sprawozdań dokonywanych aktywności i wykorzystywania ich do celów świadczenia innych usług Google. Google może wykorzystywać zebrane dane do kontekstualizacji i personalizacji ogłoszeń z własnej sieci reklamowej. Więcej informacji na temat przetwarzania danych osobowych (w tym poprzez Cookies) przez Google znajduje się w Polityce prywatności tego dostawcy.

Dostawca: Google - Polityka Prywatności

Cel: Analityka

Dane osobowe przetwarzane przez Google Analytics: indywidualny identyfikator Użytkownika, dane dotyczące korzystania z Serwisu, informacje o tym, w jaki sposób Użytkownik trafił na stronę Serwisu.

Dostawca cookies	Nazwa cookies	Ważność	Typ	Własne/Dostawca zewnętrzny	Zastosowanie	Kategorie plików cookie
Google Inc. (1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA)	_ga	2 lata	trwałe	Dostawca zewnętrzny	Analiza ruchu w Serwisie i jego ulepszanie.	analityczne
Google Inc. (1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA)	_gid	1 dzień	trwałe	Dostawca zewnętrzny	Analiza ruchu w Serwisie i jego ulepszanie.	analityczne
Google Inc. (1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA)	_dc_gtm	1 minuta	trwałe	Dostawca zewnętrzny	Analiza ruchu w Serwisie i jego ulepszanie	analityczne

Korzystając z Serwisu mogą Państwo nie wyrazić zgody na umieszczenie Cookies Google Analytics na swoim urządzeniu. Dodatkowo, aby zablokować Analytics w przeglądarce, mogą Państwo zainstalować dodatek do przeglądarki blokujący Google Analytics, który po zainstalowaniu i uaktywnieniu wyłącza pomiary Google Analytics na wszystkich stronach wyświetlanych przez Użytkownika. Uwaga: dodatek wyłącza tylko pomiary Google Analytics.



Google Analytics wykorzystuje własne pliki cookie przede wszystkim do raportowania interakcji Użytkowników z witrynami klientów Google Analytics. Mogą Państwo wyłączyć wszystkie pliki cookie lub usunąć wybrane z nich. Więcej informacji dostępne jest na stronach Google

**Google reCAPTCHA** - Recaptcha to powszechnie stosowana przez administratorów stron internetowych metoda zabezpieczania stron internetowych przed spamem wysyłanym przez boty, które np. automatycznie rejestrują konta w portalach czy publikują masowo komentarze na blogach i forach. Narzędzie recaptcha stosowane jest w formularzach rejestracyjnych i kontaktowych w celu weryfikacji Użytkownika i potwierdzenia, że jest on człowiekiem, a nie np. spammerskim robotem. Więcej informacji na temat przetwarzania danych osobowych (w tym poprzez Cookies) przez Google znajduje się w Polityce prywatności tego dostawcy.

Dostawca: Google - Polityka Prywatności

Cel: Ochrona przed spamem

Dostawca cookies	Nazwa cookies	Ważność	Typ	Własne / Dostawca zewnętrzny	Zastosowanie	Kategorie plików cookie
Google	_ga	2 lata	trwałe	Dostawca zewnętrzny	Służy do rozróżniania Użytkowników.	niezbędne
Google	_gid	1 dzień	trwałe	Dostawca zewnętrzny	Służy do rozróżniania Użytkowników.	niezbędne
Google	_gat	Do końca sesji	sesyjne	Dostawca zewnętrzny	Służy do ograniczania szybkości żądań.	niezbędne

**Polenergia** - Korzystamy z cookies niezbędnych do funkcjonowania strony internetowej w celu umożliwienia logowania użytkowników i zabezpieczenia bezpieczeństwa odpowiednio Serwisu lub Aplikacji dostarczanych przez Polenergia Dystrybucja sp. z o.o.

Dostawca: Polenergia Dystrybucja Sp. z o.o.

Cel: Zapewnienie bezpieczeństwa i poprawne działanie serwisu

Dane osobowe: identyfikator Użytkownika oraz urządzenia, z którego korzysta Użytkownik.

Dostawca cookies	Nazwa Cookies	Ważność	Typ	Własne / 3rd party	Zastosowanie	Kategorie plików cookie	Dotyczy
------------------	---------------	---------	-----	--------------------	--------------	-------------------------	---------

logowanie.polenergia.pl	idsrv.session	Do końca sesji	sesyjne	Własne	Służy do przechowywania bieżącej sesji serwera uwierzytelniającego	niezbędne	Serwis
logowanie.polenergia.pl	.AspNetCore.Authentication.<ID>	Do końca sesji	sesyjne	Własne	Służy do zapobiegania atakom typu XSRF / CSRF	niezbędne	Serwis
logowanie.polenergia.pl	.AspNetCore.Identity.Application	Do końca sesji	sesyjne	Własne	Służy do przechowywania bieżącej sesji serwera uwierzytelniającego	niezbędne	Serwis
logowanie.polenergia.pl	Identity.TwoFactorUserId	Do czasu zakończenia procesu logowania z użyciem MFA	sesyjne	Własne	Służy do obsługi mechanizmu MFA	niezbędne	Aplikacja Serwis
logowanie.polenergia.pl	Identity.TwoFactorRememberMe	6 miesięcy od wygenerowania	Z terminem ważności	Własne	Pozwala zapamiętać urządzenie, aby uniknąć konieczności podawania kodu MFA przy kolejnych logowaniach z danego urządzenia	niezbędne	Aplikacja Serwis

W związku z możliwością udostępniania danych zbieranych przy pomocy Cookies naszych dostawców zewnętrznych, informujemy, iż niektóre dane osobowe mogą być przekazywane do państw spoza Unii Europejskiej („UE”) lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego („EOG”). Przekazywanie danych osobowych poza UE lub EOG odbywa się do państw, co do których Komisja Europejska stwierdziła, że gwarantują odpowiedni poziom ochrony danych, lub z zastosowaniem odpowiednich zabezpieczeń, w szczególności poprzez zastosowanie Standardowych Klauzul Umownych UE. W takich przypadkach mogą Państwo zażądać kopii tych odpowiednich zabezpieczeń, w szczególności Standardowych Klauzul Umownych UE (o ile dotyczy), lub wskazania miejsca, gdzie zostały one udostępnione, kontaktując się z Administratorem.

### INNE TECHNOLOGIE WYKORZYSTYWANE W SERWISIE

Serwisy samoobsługowe korzystają także z innych, podobnych do Cookies, technologii śledzących. Jedną z nich jest narzędzie Google Tag Manager oferowane przez Google Inc. Google Tag Manager jest stosowany do zarządzania znacznikami (ang. *tags*) strony internetowej za pośrednictwem interfejsu serwisu. Stosowanie Google Tag Manager nie wiąże się z zapisywaniem Cookies ani gromadzeniem danych osobowych. Narzędzie to umożliwia działanie innych tagów, które w pewnych okolicznościach mogą gromadzić dane. Google Tag Manager nie korzysta z tych danych. Jeśli na poziomie domeny lub Cookies została dezaktywowana opcja ich zapisywania, będzie to obowiązywać w odniesieniu do wszystkich znaczników śledzących, zaimplementowanych za pośrednictwem Google Tag Manager.

Administrator może także korzystać z usług podmiotów trzecich w związku z wysyłaniem do Użytkowników wiadomości e-mail dotyczących Umowy. Podmioty te często wykorzystują technologie podobne do Cookies (tzw. „piksele”) umożliwiając Administratorowi zbieranie informacji o otwarciu przez Państwa danej wiadomości e-mail lub zawartych w niej linków, jak i prowadzenie powiązanych z tym statystyk.

### WYCOFANIE ZGODY NA COOKIES

**Wybór:** Użytkownik może dokonywać wyborów dotyczących wykorzystania przez Administratora Cookies w Serwisie. Jeżeli jednak Użytkownik ograniczy możliwość zapisu i odczytu Cookies, może to wpłynąć na pogorszenie jakości korzystania z usług Serwisu, ponieważ wyeliminuje to ich personalizację. Może to również uniemożliwić Użytkownikowi zapisanie dostosowanych ustawień, np. danych logowania. Administrator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za nieprawidłowo działające funkcje Serwisu w przypadku, gdy Użytkownik ograniczy w jakikolwiek sposób możliwość zapisywania i odczytu plików cookie

**Ustawienia przeglądarki:** Większość przeglądarek umożliwia kontrolowanie Cookies za pomocą ustawień, które można dostosowywać tak, aby odzwierciedlały zgodę Użytkownika na wykorzystanie Cookies. Ponadto większość przeglądarek umożliwia przeglądanie i usuwanie Cookies. Aby zmienić ustawienia przeglądarki, należy zapoznać się z dokumentacją udostępnioną przez producenta przeglądarki.

**Wycofanie zgody:** Tam, gdzie zgoda Użytkownika jest wymagana, Użytkownik może wycofać swoją zgodę na wykorzystanie określonych Cookies poprzez zmianę ustawień Cookies, co nie ma wpływu na legalność ich wykorzystania przed wycofaniem zgody. Użytkownik może zmienić swoje preferencje w każdej chwili w ustawieniach dostępnych w zakładce „Pliki cookies” znajdującej się u dołu strony głównej.

## ZMIANY W POLITYCE COOKIE

Administrator zastrzega sobie prawo do dowolnej zmiany niniejszej Polityki Cookie bez konieczności informowania o tym Użytkowników. Wprowadzone zmiany w Polityce Cookie zawsze będą publikowane na tej stronie. Wprowadzone zmiany wchodzi w życie w dniu publikacji zaktualizowanej Polityki Cookie.

Data ostatniej aktualizacji Polityki cookies: 25.09.2023 r.