

REGULAMIN USŁUG
ŚWIADCZONYCH
DROGĄ ELEKTRONICZNĄ
PRZEZ VATTENFALL

Dział I

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Niniejszy regulamin (dalej zwany Regulaminem) określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Vattenfall z wykorzystaniem stron internetowych należących do grupy Vattenfall.
2. Niniejszy regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Wyrażenie zgody na przestrzeganie Regulaminu przy uruchamianiu Usługi przy użyciu strony www lub złożenie zamówienia drogą poczty elektronicznej jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków Regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną przez Vattenfall bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.

§ 2

1. Pojęcia użyte w Regulaminie oznaczają:

- a) Prawo telekomunikacyjne - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. 2004.273.2703 z późn. zm).
- b) Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną - ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz. U.2004.96.959 z późn. zm.).
- c) 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.
- d) Usługi - wykonanie usługi, które następuje przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego.
- e) 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,
- f) Specyfikacja techniczna - zbiór informacji o systemie teleinformatycznym Vattenfall oraz wymaganiach technicznych niezbędnych do współpracy z tym systemem.
- g) Vattenfall – odpowiednio, w zależności od charakteru Usługi świadczonej: Vattenfall Sales Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Gliwicach lub Vattenfall Customer Services Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Gliwicach lub Vattenfall Distribution Poland S.A. z siedzibą w Gliwicach lub Vattenfall Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie.
- h) Klient - podmiot korzystający z usług Vattenfall, który jest stroną umowy o świadczeniu Usług z jedną lub więcej spółek Grupy Vattenfall wskazanych powyżej będący osobą fizyczną, osobą prawną albo jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, który zobowiąże się do przestrzegania Regulaminu. Klientem jest również podmiot, który zamówi świadczenie określonych Usług drogą elektroniczną na zasadach określonych w Regulaminie.

i) Umowa Sprzedaży - obowiązująca Umowa sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji, bądź umowa o sprzedaży energii elektrycznej, bądź umowa o świadczenie usług dystrybucji zawarta pomiędzy Klientem a odpowiednio Vattenfall Sales Poland sp. z o.o. lub Vattenfall Distribution Poland SA z siedzibą w Gliwicach.

j) Przeglądarka internetowa - program komputerowy umożliwiający przeglądanie dokumentów w standardzie HTML. Vattenfall zaleca korzystanie z przeglądarek podanych w §3 Regulaminu. Vattenfall nie gwarantuje poprawności pracy Systemu teleinformatycznego i nie ponosi odpowiedzialności w przypadku korzystania z przeglądarki innej niż wymieniona poniżej.

k) Serwis – serwis internetowy dla Klientów Vattenfall, w szczególności umożliwiający Klientowi modyfikację warunków Umów sprzedaży dostępną pod adresem www.vattenfall.pl.

§ 3

1. Prawidłowe korzystanie z Usług Vattenfall możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez System teleinformatyczny Klienta minimalnych wymagań technicznych określonych w stopce redakcyjnej serwisu w punkcie „O stronie”.

2. Vattenfall nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta Klient, a które uniemożliwiają Klientowi korzystanie z Usług.

3. W trakcie korzystania z Usługi, w systemie teleinformatycznym użytkownika zainstalowane zostają pliki cookies. Warunkiem korzystania z Usługi jest umożliwienie, poprzez odpowiednie skonfigurowanie Przeglądarki internetowej, instalacji plików cookies.

Dział II

ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG OBJĘTYCH REGULAMINEM

§ 4

1. Niniejszy regulamin obejmuje następujące Usługi świadczone przez Serwis - a w szczególności:

a) świadczenie przez Vattenfall usług związanych z obsługą Umowy Sprzedaży oraz służących zawarciu takiej umowy,

b) wysyłanie „newsletterów” na podstawie danych podanych w formularzu rejestracyjnym, którego wypełnienie stanowi jednocześnie złożenie zamówienie na otrzymywanie takich Usług oraz akceptację Regulaminu,

c) inne usługi świadczone przez Vattenfall na podstawie odrębnych umów, których przedmiotem jest świadczenie usług przez poszczególne podmioty zdefiniowane w § 2 ust. 1 lit. g) powyżej.

2. Aktualny zakres Usług oferowanych Klientowi dostępny jest w Serwisie.

3. W związku z ciągłym rozwojem Usług, ich zakres funkcjonalny może ulegać modyfikacjom. Informacje o modyfikacjach są publikowane w Serwisie i nie stanowią zmiany Regulaminu.

§ 5

Vattenfall zastrzega sobie prawo ograniczania lub zmiany Usług na czas określony lub bezterminowo. O planowanym zmniejszeniu zakresu funkcjonalnego Vattenfall poinformuje poprzez odpowiedni komunikat w Serwisie.

Dział III

WARUNKI ZAWIERANIA ORAZ ROZWIĄZYWANIA UMÓW

§ 6

1. Vattenfall świadczy usługi na rzecz Klienta w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie lub indywidualnej ofercie, jeśli taka została złożona przez jeden z podmiotów wskazanych w § 2 ust. 1 lit. g) powyżej i przyjęta przez Klienta.
2. Klient zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu.

§ 7

1. Vattenfall jest zobowiązane do otrzymania zgody na wysyłanie drogą elektroniczną na podany adres poczty elektronicznej Klienta informacji handlowej.
2. Informację handlową uważa się za zamówioną, jeżeli Klient wyraził zgodę na otrzymywanie takiej informacji, poprzez rejestrację dokonywaną w Serwisie, w szczególności udostępnił w tym celu identyfikujący go adres elektroniczny.
3. Adres elektroniczny wykorzystywany będzie tylko i wyłącznie do przesyłania zamówionych informacji.
4. Vattenfall zobowiązuje się do nie wysyłania treści o charakterze bezprawnym w rozumieniu art. 8 ust. 1 pkt 3b) ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

§ 8

Przetwarzanie danych osobowych Klientów będących osobami fizycznymi może dotyczyć, w zależności od udzielonej przez Klienta zgody:

- a) danych niezbędnych do wykonywania lub zawarcia Umowy Sprzedaży,
- b) adresów e-mail,
- c) danych udostępnionych w celach marketingowych

§ 9

1. Klient może w każdej chwili zrezygnować z Usług poprzez złożenie odpowiedniej dyspozycji w Systemie.
2. Rezygnacja, o której mowa w ust. 1 jest równoznaczna z rozwiązaniem umowy o świadczenie Usług, jednakże nie stanowi rozwiązania Umowy Sprzedaży.

Dział IV

KORZYSTANIE Z USŁUG

§ 10

1. Serwis jest dostępny dla Klientów przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Vattenfall zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do Serwisu w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji.
2. Czasem właściwym dla Serwisu jest czas właściwy dla terytorium Polski.

3. Klient zobowiązany jest na bieżąco sprawdzać prawidłowość realizacji wykonania zlecanych dyspozycji, a w razie stwierdzenia nieprawidłowości zobowiązany jest do kontaktu z Vattenfall zgodnie z postanowieniami § 12 poniżej.

§ 11

1. Klient zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz dostarczania przez lub do systemów teleinformatycznych Vattenfall następujących treści:

a) powodujących zachwianie pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych Vattenfall 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. Vattenfall nie kontroluje środowiska komputerowego Klienta, zaleca jednak, aby Klient upewnił się przed skorzystaniem z Serwisu, czy jego środowisko komputerowe jest bezpieczne. Vattenfall nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne konsekwencje nie stosowania się do powyższych zaleceń.

3. Vattenfall zaleca również stosowanie programów antywirusowych. Vattenfall nie ponosi odpowiedzialności za działania jakichkolwiek programów destrukcyjnych (np. wirusów) w infrastrukturze informatycznej Klienta.

4. W przypadkach szczególnych mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność systemu teleinformatycznego, Vattenfall ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia Usług, bez wcześniejszego powiadomienia i przeprowadzenia prac serwisowych mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności systemu teleinformatycznego.

Dział V

Tryb postępowania reklamacyjnego

§ 12

1. Klient może zasięgać informacji, zgłaszać uwagi i reklamacje związane z świadczonymi Usługami:

a) telefonicznie

- 32 303 0 303 osoby prywatne
- 32 303 0 101 małe i średnie firmy
- 32 303 1 101 duże firmy

b) za pomocą poczty elektronicznej pod adresem e-mail:

- [Osoby prywatne \(osobyprywatne@vattenfall.pl\)](mailto:osobyprywatne@vattenfall.pl)
- [Małe i średnie firmy \(malymidni@vattenfall.pl\)](mailto:malymidni@vattenfall.pl)
- [Duże firmy \(duzefirmy@vattenfall.pl\)](mailto:duzefirmy@vattenfall.pl)

2. Reklamacja powinna zawierać: imię, nazwisko i dokładny adres składającego reklamację jak również dokładny opis i powód reklamacji.

3. Rozpatrzenie reklamacji związanych z świadczeniem Usług nastąpi w najszybszym możliwym terminie w formie elektronicznej, pisemnej lub telefonicznej.

Dział VI

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 13

1. Vattenfall zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się: wprowadzenie nowych, nowelizacje obowiązujących przepisów prawnych, dostosowanie do koniecznych zmian wprowadzanych w obowiązującym systemie informatycznym Vattenfall, zmiany w ofercie Vattenfall.
2. Vattenfall powiadamia o treści zmian poprzez ogłoszenie komunikatu o zmianie Regulaminu w Serwisie.
3. Regulamin jest dostępny w Serwisie.

§ 14

1. Vattenfall nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług wynikające z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych będących poza wpływem Vattenfall.
2. Vattenfall nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do Usług wynikający z błędnej rejestracji Klienta.
3. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia Usług na podstawie Regulaminu strony poddają jurysdykcji sądów polskich.

