

I. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) **Dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy.
- 2) **Klient** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a także osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, a która dokonuje Zamówienia
- 3) **Klient indywidualny (Konsument)** – konsument w rozumieniu art. 22 1 k.c. czyli osoba fizyczna, która dokonuje Zamówienia niezwiązanego bezpośrednio z prowadzoną przez nią działalnością gospodarczą lub zawodową.
- 4) **Klient biznesowy** - osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, a która dokonuje Zamówienia.
- 5) **Kodeks cywilny (k.c.)** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964r. (Dz. U. Nr 16, poz. 93, ze zm.)
- 6) **Fortum Energia S.A. (dalej Fortum Energia)** - Fortum Energia S.A. z siedzibą i adresem w Gdańsku, ul. Marynarki Polskiej 197, 80-868 Gdańsk, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ w Gdańsku VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000378299, REGON 30167724400000, NIP 7811861610, z kapitałem zakładowym 69 748 036 zł – wpłaconym w całości.
- 7) **Regulamin** – niniejszy Regulamin zakupów w Sklepie Internetowym Fortum Energia.
- 8) **Sklep Internetowy Fortum Energia (dalej też Sklep)** - prowadzony przez Fortum Energia serwis internetowy umożliwiający składanie Zamówień, dostępny pod adresem <https://zamow.fortum.pl>.
- 9) **Umowa Kompleksowa energii elektrycznej** – umowa na sprzedaż energii elektrycznej przez Fortum Energia do Punktu poboru energii elektrycznej (dalej „PPE”), określonego w formularzu Zamówienia w Sklepie Internetowym Fortum Energia - na potrzeby gospodarstwa domowego oraz zapewnienie świadczenia usługi jej dystrybucji, zawierana z wykorzystaniem serwisu Internetowego Sklepu.
- 10) **Umowa Sprzedaży energii elektrycznej** – umowa na sprzedaż energii elektrycznej przez Fortum Energia do Punktu poboru energii elektrycznej (dalej „PPE”), określonego w formularzu Zamówienia w Sklepie Internetowym Fortum, zawierana z wykorzystaniem serwisu Internetowego Sklepu.
- 11) **Ustawa o prawach konsumenta** - Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 24 czerwca 2014 r.poz.827).
- 12) **Użytkownik** - oznacza każdą osobę, która w jakikolwiek sposób korzysta ze Sklepu.
- 13) **Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta, zmierzające bezpośrednio do zawarcia umowy, określające ofertę Fortum Energia, z której chce skorzystać Klient.

II. Sklep Internetowy Fortum Energia

- 1) Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania przez Klientów ze Sklepu Internetowego Fortum Energia dostępnego pod adresem <https://zamow.fortum.pl> oraz z oferowanych za jego pośrednictwem usług.
- 2) Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- 3) Regulamin określa:
 - a) warunki i zasady składania przez Klientów Zamówień w ramach Sklepu

- b) zasady zawierania Umów Kompleksowych energii elektrycznej oraz Umów sprzedaży energii elektrycznej wskutek realizacji Zamówienia.
- 4) Z przedstawionej w ramach Sklepu oferty może skorzystać zarówno Klient, który zawarł już z Fortum Energia umowę o świadczenie usługi sprzedaży energii elektrycznej oraz kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej, jak również Klient, który nie korzystał lub nie korzysta z usług świadczonych przez Fortum Energia.
- 5) W celu skorzystania ze Sklepu nie jest konieczne posiadanie konta w ramach serwisu internetowego dostępnego pod adresem: <https://zamow.fortum.pl>.
- 6) Korzystanie ze Sklepu możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny, z którego korzysta Klient, następujących minimalnych wymagań technicznych:
 - a) Chrome w wersji 98 lub nowszej z włączoną obsługą JavaScript i cookies lub
 - b) Microsoft Edge w wersji 98 lub nowszej z włączoną obsługą JavaScript i cookies lub
 - c) Opera w wersji 88 lub nowszej z włączoną obsługą JavaScript i cookies lub
 - d) Safari w wersji 15 lub nowszej z włączoną obsługą JavaScript i cookies lub
 - e) Mozilla Firefox w wersji 96 lub nowszej z włączoną obsługą JavaScript i cookies,

III. Czynności techniczne składające się na procedurę złożenia Zamówienia

- 1) W celu złożenia Zamówienia należy wejść na stronę internetową <https://zamow.fortum.pl> i dokonać wyboru oferty Fortum Energia w zakresie usług sprzedaży energii elektrycznej.
- 2) Klient dokonuje konfiguracji Zamówienia zgodnie z prezentowanymi instrukcjami.
- 3) W celu złożenia przez Klienta skutecznego Zamówienia, konieczne jest dokonanie akceptacji niniejszego Regulaminu oraz poprawne wypełnienie formularza Zamówienia. Formularz Zamówienia może także przewidywać obowiązek akceptacji regulaminu danej oferty promocyjnej w Sklepie, jak również regulaminu zamówionej oferty świadczenia usług sprzedaży energii elektrycznej przez Fortum Energia.
- 4) Klienci indywidualni, mogą zawrzeć nową Umowę Kompleksową energii elektrycznej, w formie dokumentowej w Sklepie Internetowym Fortum Energia. Forma ta skutkować będzie możliwością zawarcia Umowy Kompleksowej energii elektrycznej wyłącznie w sposób elektroniczny. Klient indywidualny, który zdecyduje się na taką formę zawarcia Umowy Kompleksowej energii elektrycznej, po naciśnięciu przycisku „Podpisuję umowę z Fortum Energia i płacę” zostanie przekierowany na stronę <https://fortum.signius.eu>, gdzie będzie mógł zapoznać się z przedstawioną mu e-umową w formie elektronicznej (pdf). Dokument ten będzie zawierać wszystkie elementy oferty Umowy Kompleksowej na energię elektryczną wybranej przez Klienta indywidualnego, określone przez Klienta Indywidualnego na wcześniejszych etapach składania zamówienia.
- 5) Fortum Energia zastrzega sobie prawo do weryfikacji dokumentów przed przekazaniem zamówienia do realizacji:
 - a) W przypadku Klienta biznesowego dokumentów dotyczących prowadzonej firmy tj. aktualnego odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego (gdy Klient jest osobą prawną) lub wpisu do Centralnej Ewidencji Działalności Gospodarczej (gdy Klient jest osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą)
 - b) W przypadku Klienta indywidualnego dowodu tożsamości oraz wskazanego w procesie zakupowym dokumentu.
 - c) Klient indywidualny oraz Klient biznesowy mogą zostać poproszeni o okazanie faktury za energię elektryczną innego Sprzedawcy.
- 6) O konieczności dostarczenia dokumentów przed realizacją Zamówienia Klient zostanie poinformowany telefonicznie, poprzez e-mail lub SMS. Bez dostarczenia tych dokumentów Zamówienie nie będzie realizowane.
- 7) W przypadku otrzymania powyższej prośby Klient zobowiązany jest do przesłania wskazanych dokumentów jako odpowiedź na otrzymanego maila w ciągu 3 dni kalendarzowych od przekazania informacji przez Fortum Energia.

- 8) W celu złożenia Zamówienia dotyczącego zawarcia Umowy Kompleksowej energii elektrycznej lub Umowy Sprzedaży energii elektrycznej w formie dokumentowej Klient indywidualny oraz Klient biznesowy powinien podać dane osobowe/firmowe niezbędne do zawarcia Umowy Kompleksowej lub Umowy sprzedaży energii elektrycznej oraz realizacji zamówienia (np. dane Punktu Poboru Energii).
- 9) Po podaniu przez Klienta korzystającego ze Sklepu wszystkich niezbędnych danych umożliwiających realizację Zamówienia, wyświetlone zostanie podsumowanie złożonego Zamówienia.
- 10) Podsumowanie będzie zawierać informacje dotyczące:
 - a) przedmiotu Zamówienia,
 - b) ceny czynnej energii elektrycznej, przy czym wszystkie ceny zawierają podatek VAT (dla Klienta biznesowego prezentowane są ceny netto + VAT)
- 11) W toku składania Zamówienia Klient zostanie poproszony o wyrażenie zgód związanych z przetwarzaniem jego danych osobowych. Wyrażenie każdej ze zgód jest dobrowolne. Klientowi zostanie wskazane, wyrażenie których zgód jest niezbędne do złożenia oraz realizacji Zamówienia.
- 12) Z zastrzeżeniem zgód niezbędnych do realizacji Zamówienia, treść zgód udzielonych przez Klienta zostanie zapisana na formularzu Umowy Kompleksowej energii elektrycznej bądź na formularzu Umowy Sprzedaży energii elektrycznej w celu pisemnego poinformowania Klienta o zgodach złożonych przez Klienta w systemie teleinformatycznym Fortum Energia S.A. przy składaniu Zamówienia. Każda ze zgód udzielonych na podstawie tego punktu może zostać cofnięta w każdej chwili przez Klienta.
- 13) W trakcie składania Zamówienia podane przez Klienta dane są poddawane weryfikacji. Skutkiem negatywnej weryfikacji finansowej Klienta będzie odmowa realizacji Zamówienia, o czym klient zostanie poinformowany poprzez adres e-mail lub komunikat w procesie zakupowym. Po złożeniu zamówienia Klient dostaje potwierdzenie przyjęcia do realizacji za pośrednictwem e-mail. Podanie fałszywych danych osobowych do Zamówienia skutkować może anulowaniem przez Fortum Energia złożonego zamówienia.
- 14) W celu skutecznego przesłania Zamówienia do Fortum Energia, Klient powinien nacisnąć przycisk „Podpisuję umowę z Fortum i płacę”. Powyższe określenie oznacza, że klient zobowiązuje się do ponoszenia cyklicznych opłat przewidzianych w e-umowie. Po wyrażeniu woli zawarcia Umowy Kompleksowej lub Umowy Sprzedaży energii elektrycznej poprzez e-umowę, Klient otrzyma na adres e-mail podany w toku całego procesu Zamówienia link do dokumentu pdf, który będzie zawierał postanowienia umowne. Wiążące dla Klienta, który zawarł Umowę Kompleksową lub Umowę Sprzedaży energii elektrycznej w formie dokumentowej są ceny usług obowiązujące w chwili naciśnięcia przycisku „Podpisuję umowę z Fortum Energia i płacę”.
- 15) W trakcie realizacji przez Fortum Energia złożonego Zamówienia nie ma możliwości modyfikacji zawartych w jego treści danych.
- 16) Anulowanie przez Klienta złożonego Zamówienia na Umowę Kompleksową lub Umowę Sprzedaży energii elektrycznej, jest możliwe w przypadku e-umowy, poprzez skorzystanie z prawa do odstąpienia od umowy opisanego w punkcie V niniejszego Regulaminu.
- 17) Po złożeniu Zamówienia zostanie przesłany na podany przez Klienta adres poczty elektronicznej: numer Zamówienia. Po dokonaniu zamówienia Fortum Energia prześle na adres poczty elektronicznej podanej do Zamówienia zapytanie dotyczące jakości obsługi i poziomu zadowolenia Klienta ze świadczonych usług.
- 18) Odpowiedzi na wszelkie pytania dotyczące Zamówień można uzyskać, klikając w zakładce kontakt a następnie wybierając numer infolinii na stronie <https://fortum.pl>

IV. Zawarcie Umowy Kompleksowej lub Umowy Sprzedaży energii elektrycznej

- 1) Zawarcie Umowy Kompleksowej energii elektrycznej przez Klienta Indywidualnego lub Umowy Sprzedaży energii elektrycznej przez Klienta biznesowego w formie dokumentowej (e-umowa) następuje z chwilą przyciśnięcia przycisku „Podpisuję umowę z Fortum i płacę” na stronie <https://fortum.signius.eu>.
- 2) W przypadku odstąpienia zgodnie z pkt 7 Regulaminu od umowy wymienionej w punkcie IV. 1 powyżej zgody udzielone na formularzu umowy są automatycznie anulowane.

V. Uprawnienie do odstąpienia od umowy

- 1) Klient, będący Konsumentem lub osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, może odstąpić od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa bez podania przyczyny, składając jednoznaczne oświadczenie w terminie 14 dni zgodnie z przepisami Ustawy o prawach konsumenta i kodeksu cywilnego.
- 2) Termin 14-dniowy dla Umowy Kompleksowej energii elektrycznej oraz Umowy Sprzedaży energii elektrycznej liczy się od dnia, zawarcia Umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie do Fortum Energia oświadczenia o odstąpieniu przed jego upływem.
- 3) W przypadku odstąpienia od Umowy Kompleksowej energii elektrycznej lub Umowy Sprzedaży energii elektrycznej zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, Umowa jest uważana za niezawartą.
- 4) Klient może skorzystać z udostępnionego przez Fortum Energia formularza odstąpienia dostępnego na stronie <https://fortum.pl>.

VI. Bezpieczeństwo Sklepu

- 1) Fortum Energia S.A. oświadcza, iż dołoży starań, aby zapewnić Klientom wysoki poziom bezpieczeństwa w zakresie korzystania ze Sklepu, zaś dane podawane przez Klientów zabezpieczone będą kryptograficznie protokołem SSL. Wszelkie zdarzenia mające wpływ na bezpieczeństwo przekazu informacji, należy zgłaszać Fortum Energia S.A. wybierając numer infolinii dostępny na stronie <https://fortum.pl>
- 2) Jednocześnie Fortum Energia S.A. oświadcza, że stosowane przy ochronie serwisu Sklepu nowoczesne techniki zabezpieczenia i dostępu do danych służą zapewnieniu jak najwyższego poziomu bezpieczeństwa, jednak ze względów technicznych nie mogą gwarantować w pełni tajemnicy składowanych i przesyłanych informacji. Zalecane jest korzystanie z aktualnego oprogramowania antywirusowego na urządzeniu, poprzez które Klient łączy się ze Sklepem.
- 3) Jeżeli Klient umieszcza w ramach serwisu Sklepu jakiegokolwiek dane dotyczące innych osób (w tym ich imię i nazwisko, adres, numer telefonu lub adres e-mail), może to uczynić jedynie pod warunkiem nienaruszenia przepisów obowiązującego prawa i dóbr osobistych tych osób.
- 4) Klientowi nie wolno umieszczać, w ramach dostępnych mu aplikacji Sklepu, treści o charakterze bezprawnym.

VII. Reklamacje

- 1) Fortum Energia S.A. podejmuje działania w celu zapewnienia w pełni poprawnego działania Sklepu, w takim zakresie, jaki wynika z aktualnej wiedzy technicznej i dokłada starań w celu usuwania w rozsądnym terminie nieprawidłowości zgłoszonych przez Klientów lub Użytkowników.
- 2) Uprawnienie w zakresie złożenia reklamacji przysługuje Klientowi lub Użytkownikowi wyłącznie w zakresie nieprawidłowości, usterek lub przerw w funkcjonowaniu serwisu Sklepu Internetowego Fortum Energia.
- 3) W trakcie korzystania ze Sklepu, Klient lub Użytkownik może powiadomić Fortum Energia S.A. o wszelkich nieprawidłowościach, usterek lub przerwach w funkcjonowaniu serwisu Sklepu Internetowego Fortum Energia oraz o niewłaściwej jakości usług Sklepu Internetowego Fortum Energia.

- 4) Nieprawidłowości związane z funkcjonowaniem Sklepu Klient lub Użytkownik może zgłaszać wybierając numer na stronie <https://fortum.pl>.
- 5) Klientowi i Użytkownikowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w terminie jednego (1) miesiąca kalendarzowego, licząc od dnia, w którym doszło do nieprawidłowości w funkcjonowaniu Sklepu. Reklamacje złożone po upływie terminu określonego w zdaniu pierwszym pozostawia się bez rozpoznania, o czym Fortum Energia S.A. niezwłocznie powiadamia Klienta lub Użytkownika, który złożył reklamację.
- 6) Reklamacja może być złożona pisemnie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości serwisu Sklepu Internetowego Fortum Energia.
- 7) Za datę złożenia reklamacji uznaje się datę wpływu reklamacji do Fortum Energia S.A.
- 8) Klient Indywidualny (konsument) może skorzystać spoza sądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń składając skargę za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

VIII. Postanowienia końcowe

- 1) Fortum Energia S.A. zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu w każdym czasie. Zmieniony Regulamin będzie dostępny m.in. na podstronie z potwierdzeniem Zamówienia dla wszystkich korzystających ze Sklepu Internetowego Fortum Energia. Zmiana treści Regulaminu nie może naruszać praw nabytych Konsumentów korzystających ze Sklepu Internetowego Fortum Energia.
- 2) Klient przed zawarciem Umowy Kompleksowej energii elektrycznej lub Umowy Sprzedaży energii elektrycznej w wyniku realizacji Zamówienia zobowiązany jest sprawdzić, czy wszelkie dane osobowe prezentowane na umowie dotyczą jego osoby i są zgodne ze stanem faktycznym i prawnym.
- 3) Fortum Energia S.A. nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne występujące w sprzęcie komputerowym, urządzeniu końcowym, systemie teleinformatycznym oraz infrastrukturze telekomunikacyjnej, z którego korzysta Klient, a które uniemożliwiają Klientowi poprawne korzystanie ze Sklepu.
- 4) Klient jest wyłącznie odpowiedzialny za zapewnienie technicznej zgodności pomiędzy wykorzystywanym przez siebie w celu korzystania ze Sklepu sprzętem komputerowym i/lub urządzeniem końcowym oraz systemem teleinformatycznym, a serwisem Sklepu.
- 5) Rozstrzyganie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Fortum Energia S.A., a Klientem, zostanie poddane sądom właściwym zgodnie z postanowieniami właściwych przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.
- 6) W przypadku stwierdzenia przez Fortum Energia występowania po stronie Klienta znacznego opóźnienia z płatnościami z tytułu świadczenia przez Fortum Energia lub inny podmiot na rzecz Klienta usług sprzedaży energii elektrycznej lub występowania innych nadużyć ze strony Klienta Zamówienie nie zostanie zrealizowane, o czym Klient zostanie poinformowany.
- 7) Fortum Energia zachęca Klienta do zapamiętania lub zapisania Regulaminu na trwałym nośniku (np. urządzenie końcowe, dysk komputera). Fortum Energia informuje, że na żądanie Klienta udostępnia Regulamin w taki sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Klient.
- 8) Regulamin wchodzi w życie z dniem 31 grudnia 2025r.